



MA 35 AUF DEM PRÜFSTAND

Erhebung, Analyse und Zwischenbilanz betreffend die
Misstände und Reformmaßnahmen bei der in Wien für
Einwanderung und Staatsbürgerschaft zuständigen MA 35

SOS

Mitmensch

Herausgegeben von SOS Mitmensch
Jänner 2023

INHALTSVERZEICHNIS

1.	Einleitung und Hintergrund	Seite 3
2.	Methodische Vorgangsweise	Seite 4
3.	Reformvorhaben der MA 35	Seite 6
4.	Problembereich Verfahrensdauer	Seite 8
5.	Problembereich Kommunikation und Serviceorientierung	Seite 16
6.	Problembereich Digitalisierung	Seite 22
7.	Problembereich Belastung und Auftreten der Mitarbeiter*innen...	Seite 26
8.	Problembereich Auslegung der Gesetze durch die MA 35	Seite 29
9.	Resümee	Seite 32
10.	Forderungen	Seite 36

1. EINLEITUNG UND HINTERGRUND

Die MA 35, als zuständige Magistratsabteilung der Stadt Wien für die Bereiche Einwanderung und Staatsbürgerschaft, steht seit vielen Jahren massiv in der Kritik von Betroffenen, Rechtsanwält*innen und Menschenrechtsorganisationen. Der Behörde werden unter anderem überlange Verfahrensdauern, Schikanen, Kommunikationsverweigerung und teilweise unprofessionelles oder sogar diskriminierendes Verhalten einzelner Mitarbeiter*innen gegenüber Antragsteller*innen vorgeworfen. Darüber hinaus geht es in der Kritik auch um die schwerwiegenden Konsequenzen der angeprangerten Missstände für betroffene Personen, die auf Verfahren und Entscheidungen der MA 35 angewiesen sind. Zu diesen möglichen Konsequenzen gehören z.B. finanzielle Kürzungen oder der gänzliche Ausfall von AMS-Geldern und Sozialversicherungsleistungen, überlange Trennungen von Familien, zeitlich unbestimmte Staatenlosigkeit, der Verlust des zugesicherten Arbeitsplatzes, Reisebeschränkungen oder im schlimmsten Fall der Verlust des Aufenthaltstitels und damit einhergehende aufenthaltsrechtliche Illegalität.

In ihren jährlichen Berichten verzeichnet die Volksanwaltschaft seit 2010 einen kontinuierlichen Anstieg an eingereichten Beschwerden über die MA 35. Die Volksanwaltschaft kritisiert mit sehr deutlichen Worten den negativen Trend betreffend teils gravierenden Verfahrensverzögerungen, der bis heute anhält. Waren im Berichtsjahr 2012 noch 162 Beschwerden über die MA 35 als Staatsbürgerschafts- und Niederlassungsbehörde (davon 53 nach Prüfung als berechtigt gewertet) bei der Volksanwaltschaft eingelangt, wuchs diese Zahl bis 2020 auf 444 an (davon 195 nach Prüfung als berechtigt gewertet) und stieg 2021 mit 1.208 Beschwerden (davon 626 nach Prüfung als berechtigt gewertet) auf einen neuen Höchststand.

Einen neuen Höhepunkt erreichte die Kritik an der MA 35 im Verlauf des Jahres 2021, als ein anonymes Mitarbeiter der Behörde Missstände in den Medien anprangerte. Im gleichen Zeitraum

organisierten sich auf der Social Media Plattform „Facebook“ Betroffene und starteten Protestaktionen. SOS Mitmensch ersuchte Mitte 2021 den neuen zuständigen Stadtrat für Bildung, Jugend, Integration und Transparenz, Vizebürgermeister Christoph Wiederkehr um einen Gesprächstermin, um ihn direkt mit Kritikpunkten und Verbesserungsvorschlägen zu konfrontieren und auf einen umfassenden Reformprozess der Behörde zu drängen. In dem Gespräch zeigte sich Wiederkehr problembewusst und versprach, dass es ab Herbst 2021 schrittweise zu Reformen und Verbesserungen kommen würde. In Kooperation mit der in Wien ansässigen externen Unternehmensberatungsfirma „Pure Management Group“ sei geplant, dass die MA 35 einem mehrjährigen Organisationsentwicklungsprozess unterzogen werde, der zwischen November 2021 und Ende 2024 stattfinden solle, so der Vizebürgermeister.

Diesen angekündigten Reformprozess untersucht der gegenständliche Bericht von SOS Mitmensch. Mehr als ein Jahr nach dem Gespräch mit Vizebürgermeister Wiederkehr wollen wir erheben, inwieweit es tatsächlich zu Reformmaßnahmen gekommen ist und welche Wirkung diese auf das Handeln der Behörde und auf die Situation von betroffenen Personen entfaltet haben. Auch wenn der Reformprozess auf mehrere Jahre ausgelegt ist, sieht SOS Mitmensch die politisch Verantwortlichen in der Pflicht, nach den vielen Jahren der wiederholten und sich immer weiter intensivierenden Kritik an Missständen bei der MA 35, für eine rasche Verbesserung der Situation zu sorgen.

SOS Mitmensch dankt allen, die den vorliegenden Bericht durch ihre Erfahrungsberichte, Expertise und Auskünfte ermöglicht haben. Und wir danken allen, die unsere inzwischen mehr als 30-jährige spendenfinanzierte und dadurch vollkommen unabhängige Menschenrechtsarbeit durch ihre Spenden ermöglichen.

2. METHODISCHE VORGANGSWEISE

Um die Funktionsweise und den Zustand der Magistratsabteilung 35 und die Umsetzung der angekündigten Reformen zu erheben und zu evaluieren, wurden im Rahmen des vorliegenden Berichtes

- Gespräche mit betroffenen Personen (Antragsteller*innen bei der MA 35), Rechtsanwält*innen sowie unabhängigen Expert*innen im Bereich der Rechts- und Sozialberatung geführt und die Personen nach ihren persönlichen bzw. beruflichen Erfahrungen mit der MA 35 befragt,
- Gespräche mit der MA 35, dem Wiener Vizebürgermeister, dem Stadtratsbüro, der externen Begleitung sowie der Volksanwaltschaft geführt und diese zu Problembereichen und Lösungsansätzen befragt,
- der Jahresbericht der Volksanwaltschaft an den Wiener Landtag 2021 analysiert und
- die für den Reformprozess relevanten Ankündigungen seitens der MA 35 und des zuständigen Stadtrats für Bildung, Jugend, Integration und Transparenz einem Reality-Check unterzogen.

Eine Ersterhebung fand im Sommer 2022 statt. Im Dezember 2022 folgte eine Zweiterhebung. Die von SOS Mitmensch erhobenen Aussagen und Informationen sowie die darauf fußenden Analysen werden im vorliegenden Bericht in fünf Problem- und Handlungsfelder unterteilt:

1. Verfahrensdauer
2. Kommunikation und Serviceorientierung
3. Digitalisierung
4. Verhalten der Mitarbeiter*innen der MA 35
5. Auslegung der Gesetze durch die MA 35

Auf Basis der Aussagen von Expert*innen sowie betroffenen Personen wurde jeder einzelne der identifizierten Problembereiche in Hinblick auf seinen Zustand überprüft und bewertet. Neben der inhaltlichen Bewertung, war auch die Zielführung der angekündigten Reformmaßnahmen, ihre Chance auf Umsetzung und eine Wirksamkeitsanalyse der bereits um-

gesetzten Maßnahmen ein Bewertungsaspekt.

Im Rahmen des vorliegenden Berichtes wird das Niederlassungs- und Einbürgerungswesen als Beitrag zu einem gesamtgesellschaftlichen Prozess verstanden, der konkrete Auswirkungen auf individuelle und kollektive Sicherheit, Mitbestimmung, ein gutes Zusammenleben sowie Chancen und Perspektiven hat.

Folgende 22 Rechtsanwält*innen, Expert*innen, betroffene Personen, Organisationen bzw. Organisationsvertreter*innen sowie Behörden- und Politikvertreter*innen haben an der Erstellung des vorliegenden Berichts durch Beiträge in schriftlicher Form oder mittels Interviews mitgewirkt:

Dr. Julia Ecker:

Rechtsanwältin, u.a. Schwerpunkt Fremden- und Asylrecht, Grund- und Menschenrechte
schriftlicher Beitrag

Initiative „Ehe ohne Grenzen“:

Interessensgemeinschaft binationaler Paare und Familien, Rechtsberatung
mündliches Interview

Sigal Dvir:

Gründerin der Initiative „Migrants in Vienna“
mündliches Interview

Mag. Georg Hufgard-Leitner:

Abteilungsleiter MA 35 – Einwanderung und Staatsbürgerschaft
mündliches Interview

Mag.a Theodora Manolakos:

Fachreferentin des Büros von Vizebürgermeister Christoph Wiederkehr
mündliches Interview

DI Peter Marhold:

helping hands – Koordinationsbüro für integrative und antirassistische Projekte, Rechtsberatung
Schwerpunkt Fremdenrecht
schriftlicher Beitrag

Mag.a Marianna Mkrtchian:

Verein Peregrina – Rechts- und Sozialberatung, Schwerpunkt Einwanderung und Aufenthalt
mündliches Interview

Dr. Thomas Neugschwendtner: Rechtsanwalt, u.a. Schwerpunkt Ausländerbeschäftigungs-, Fremden-, Asyl- und Staatsbürgerschaftsrecht, Verfassungs- und Grundrechtsschutz
mündliches Interview

Büro Volksanwalt Dr. Walter Rosenkranz:
schriftlicher Beitrag

Dr. Christian Schmaus:
Rechtsanwalt, u.a. Schwerpunkt Asyl- und Fremdenrecht, Staatsbürgerschaftsrecht, Grund- und Menschenrechtsschutz
mündliches Interview

Mag. Hannes Timischl:
Partner der PURE Management Group
mündliches Interview

M.A. Christoph Wiederkehr: Vizebürgermeister der Stadt Wien und Amtsführender Stadtrat für Bildung, Jugend, Integration und Transparenz
mündliches Interview

Betroffene Person 1 (anonymisiert):
abgeschlossenes Einbürgerungsverfahren – Ablehnung der Verleihung der Staatsbürgerschaft 12 Monate nach dem Ersttermin
mündliches Interview

Betroffene Person 2 (anonymisiert):
abgebrochenes Einbürgerungsverfahren – Verfahrensdauer (ab Ersttermin): 12 Monate
mündliches Interview

Betroffene Person 3 (anonymisiert):
Daueraufenthalt, Einbürgerungsverfahren 12 Monate nach dem Ersttermin abgebrochen
mündliches Interview

Betroffene Person 4 (anonymisiert):
abgeschlossenes Einbürgerungsverfahren – Verleihung der Staatsbürgerschaft im März 2022 (Verfahrensdauer ab Ersttermin: 10 Monate)
mündliches Interview

Betroffene Person 5 (anonymisiert):
laufendes Aufenthaltsverfahren der Stieftochter – Ablehnung der Verleihung der Staatsbürgerschaft, derzeit in Berufungsverfahren
mündliches Interview

Betroffene Person 6 (anonymisiert):
abgeschlossenes Einbürgerungsverfahren – Verleihung der Staatsbürgerschaft im September 2022 (Verfahrensdauer ab Ersttermin: 21 Monate)
mündliches Interview

Betroffene Person 7 (anonymisiert):
laufendes Aufenthaltsverfahren „Daueraufenthalt EU“, derzeitige Verfahrensdauer (ab Ersttermin) 5 Monate
mündliches Interview

Betroffene Person 8 (anonymisiert):
abgeschlossenes Einbürgerungsverfahren – Verleihung der Staatsbürgerschaft im November 2022 (Verfahrensdauer ab Ersttermin: 10 Monate)
mündliches Interview

Betroffene Person 9 (anonymisiert):
laufendes Einbürgerungsverfahren, derzeitige Verfahrensdauer (ab Erhalt des Ersttermins) 12 Monate
mündliches Interview

Betroffene Person 10 (anonymisiert):
abgeschlossenes Einbürgerungsverfahren – Verleihung der Staatsbürgerschaft im September 2022 (Verfahrensdauer ab Ersttermin: 5 Jahre)
mündliches Interview

3. REFORMVORHABEN DER MA 35

Die angekündigte Neuausrichtung der MA 35 mit der externen Begleitung der „Pure Management Group“ startete im November 2021. Laut dem zuständigen Stadtrat Christoph Wiederkehr soll die Behörde durch Reformen „effizienter, transparenter und serviceorientierter gestaltet“ sowie „Verfahren schneller abgewickelt“ werden. Derzeit laufen 21 Teilreformen, die bis 2024 schrittweise umgesetzt werden sollen und zum Teil bereits umgesetzt worden sind. Ziele sind unter anderem: die Verfahrensdauer zu senken, den Digitalisierungsprozess zu starten, die Kommunikation zu verbessern und mehr Serviceangebote für Antragsteller*innen zu bieten. Darüber hinaus wolle man die übermäßige Arbeitsbelastung der Mitarbeiter*innen senken.

Der Auftrag für den Reformprozess der MA 35 wurde nach einer öffentlichen EU-weiten Ausschreibung an das in Wien ansässige Beratungs-

unternehmen „Pure Management Group“ vergeben. Dieses hat in einem ersten Schritt, gemeinsam mit der Leitung der MA 35 die Gestaltung der gesamten Programmstruktur und, nach einer Befragung der Mitarbeiter*innen, die Programmziele festgelegt und in einzelne Programmpakete eingeteilt.

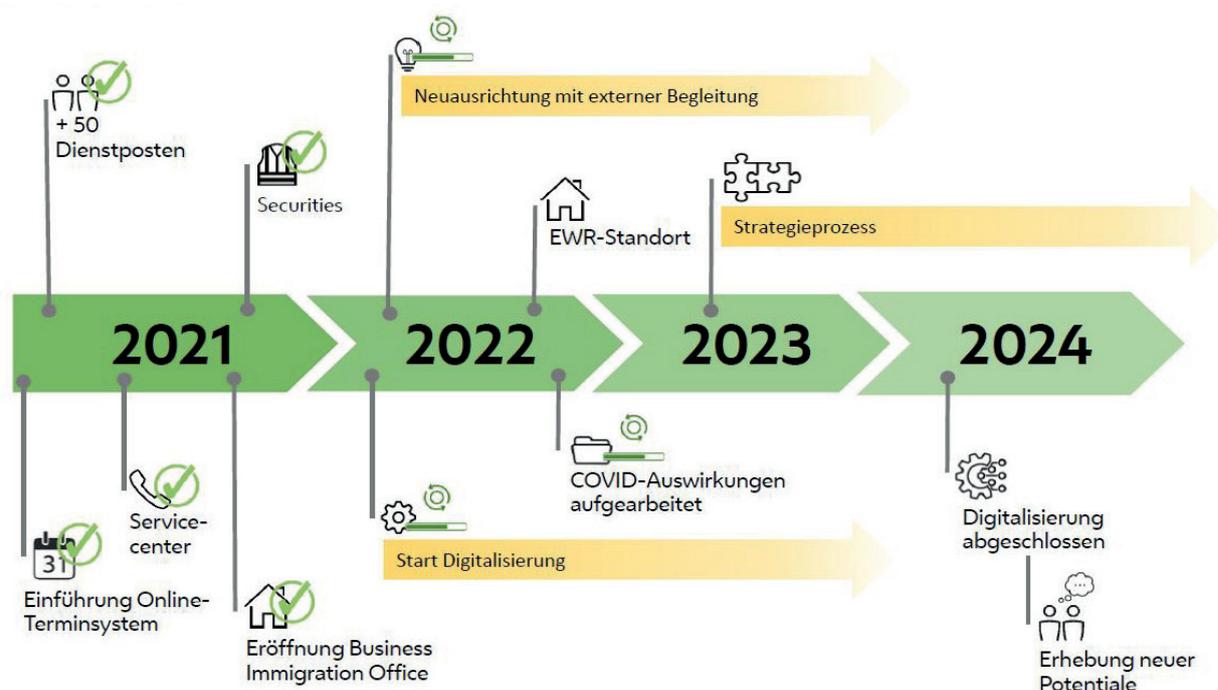
Angekündigte Teilreformen der MA 35

Die angekündigten 21 Teilreformen unterteilen sich laut der „Pure Management Group“ in

- „funktionale Projekte zur Steuerung und Unterstützung der Antragsbearbeitungsprozesse“ (Projekte Nr. 1-8),
- „Maßnahmen zur Steigerung der Effizienz und Erhöhung der Serviceorientierung in der Antragsbearbeitung“ (Projekte Nr. 9-20) und
- „Maßnahmen zur Entlastung und Motivation der Mitarbeiter*innen“ (Projekt Nr. 21)



Geplante Zeitschiene 2021 - 2024



Analyse von fünf Problembereichen

Im Folgenden werden die Situation der MA 35 und die Umsetzung der angekündigten Reformen anhand von fünf vielfach genannten Problembereichen analysiert:

- Verfahrensdauer
- Kommunikation und Serviceorientierung
- Digitalisierung
- Belastung und Auftreten der Mitarbeiter*innen
- Auslegung der Gesetze durch die MA 35

4. PROBLEMBEREICH VERFAHRENSDAUER

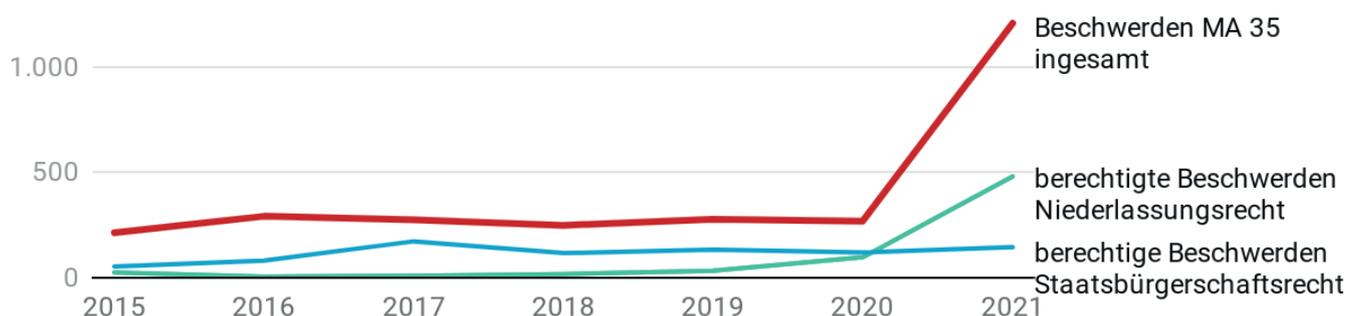
« Ich warte ja noch immer, das ist ja keine Verbesserung. » (Betroffene Person)

Antragssteller*innen bei der MA 35 haben den gesetzlichen Anspruch, dass über ihren Antrag im Bereich Staatsbürgerschafts- und Aufenthaltsrecht ehestmöglich, spätestens aber nach sechs Monaten entschieden wird. Für gewisse Aufenthaltstitel (z.B. Aufenthaltsbewilligung für Studierende) liegt die Entscheidungsfrist bei 90 Tagen.¹ Die Volksanwaltschaft weist in ihren Berichten an den Wiener Landtag jedoch bereits seit Jahren darauf hin, dass es bei der MA 35 zu übermäßigen Verzögerungen und Missständen bei der Antragsbearbeitung kommt. In der Präsentation des Berichtes über das Jahr 2021 an den Wiener Landtag heißt es vom zuständigen Geschäftsbereich von Volksanwalt Walter Rosenkranz: „Ein Spitzenreiter bei den Beschwerden war einmal mehr die MA 35. Bei einer Besprechung im Juni 2021 berichtete der damals neue Leiter der Magistratsabteilung für Einwanderung und Staatsbürgerschaft von diversen Verbesserungsmaßnahmen, die bereits eingeleitet wurden oder sich noch in

Planung befanden. Leider zeigten diese noch zu wenig Wirkung, weswegen es auch 2021 zu vielen Prüfverfahren der Volksanwaltschaft kam. In den eklatantesten Fällen kam es zu Verzögerungen von 40, 52 oder auch 57 Monaten.“²

Im Jahr 2021 betrafen laut Bericht der Volksanwaltschaft insgesamt 986 Eingaben die MA 35 als Niederlassungsbehörde, davon wurden 481 als „berechtigte Beschwerden“ gewertet. 222 Personen beschwerten sich über die MA 35 beim Vollzug des Staatsbürgerschaftsrechts, wovon wiederum 145 als „berechtigte Beschwerden“ gewertet wurden. Die Volksanwaltschaft verzeichnet einen seit Jahren anhaltenden negativen Trend, der sich 2021 sogar noch einmal verstärkte (siehe das Diagramm unten). „Das Beschwerdeaufkommen erhöhte sich um mehr als das Dreifache und infolgedessen verfünffachten sich die berechtigten Beschwerden“, so der Bericht der Volksanwaltschaft.³

Volksanwaltschaft Beschwerden MA35



Erstellt mit Datawrapper

1 Vgl. Bericht der Volksanwaltschaft an den Wiener Landtag 2021, S. 49f,

<https://volksanwaltschaft.gv.at/downloads/2083h/43%20Wien%20Bericht%202021.pdf>

2 Präsentation Wien Bericht 2021 der Pressekonferenz der Volksanwaltschaft am 17.5.2022, S. 3

3 Bericht der Volksanwaltschaft an den Wiener Landtag 2021, S. 49

Wie schon in den vergangenen Jahren betraf auch im Jahr 2021 der Großteil der Beschwerden an die Volksanwaltschaft die unangemessene Verfahrensdauer und organisatorische Mängel. In den meisten Fällen musste die Volksanwaltschaft feststellen, dass die MA 35 über längere Zeiträume keine Verfahrensschritte gesetzt hat. Gründe für die Verfahrensstillstände konnte die MA 35 in der Regel nicht nennen. In manchen Fällen sei von

der MA 35 keine Entscheidung getroffen worden, obwohl alle dafür notwendigen Unterlagen abgegeben wurden, so der Bericht. Die Volksanwaltschaft stellte fest, dass es teils zu gravierenden Überschreitungen der gesetzlichen Entscheidungsfrist gekommen war. Nach Wahrnehmung der Volksanwaltschaft hat sich seit dem Jahr 2010 nichts an dieser unbefriedigenden Situation geändert.⁴

4.1. Ersttermin und Antragstermin

4.1.1. Maßnahmen der Behörde

Laut Behörde wurde im Jahr 2021 das Personal um 50 Dienstposten aufgestockt, um die Verfahrensdauer zu verkürzen und, laut MA 35-Abteilungsleiter Hufgard-Leitner, eine „Reduktion der Belastung für Mitarbeiter*innen“ sicherzustellen. Allerdings komme es seit dem Beginn des Ukrainekriegs sowie der politischen Lage in den Balkanländern und der dadurch verursachten allgemeinen Verunsicherung zu einer erhöhten Anzahl an Anträgen und daher erneut zu großen Verzögerungen bei der Gewährung von Erstterminen bei Staatsbürgerschaftsverfahren, so die Behörde. Zusätzliche Aufstockungen seien in Vorbereitung, so Hufgard-Leitner, allerdings ohne eine genaue Datierung oder Quantifizierung zu nennen.

Ersttermine für die Beantragung der Staatsbürgerschaft können laut der Webseite der MA 35 bis zu 44 Wochen (Stand 3. November 2022) im Voraus gebucht werden. Im Zuge der Erstellung des vorliegenden Berichts hat SOS Mitmensch zu unterschiedlichen Zeitpunkten versucht, Ersttermine über das Onlinebuchungssystem zu buchen. Beim ersten Versuch am 20. Mai 2022 konnte der nächstmögliche Termin am 8. September 2022 (ca. 3 Monate Wartezeit) gebucht werden. Beim zweiten Versuch am 17. August 2022 war der schnellstmögliche freie Termin am 15. März 2023 (ca. 7 Monate Wartezeit) buchbar. Der nächste Versuch fand am 31. Oktober 2022 statt. Hier stand bis zum letztmöglichen Buchungstermin, also 44 Wochen im Voraus, am 4. September 2023, kein einziger freier Termin zur Verfügung. Auf Nachfrage bei

der Servicehotline nach den nächstmöglichen Terminen für ein Erstgespräch wurde auf weitere freigeschaltete Termine in den nächsten Tagen vertröstet. Am 3. November 2022 fand daraufhin der nächste Versuch statt. Hier war der nächste buchbare Termin der 6. September 2023, das bedeutet eine Wartezeit von 10 Monaten. Neu eingeführt wurde auf der Website der MA 35 im Bereich Staatsbürgerschaft zwischen Versuch drei und vier, dass auf der Indexseite nicht mehr direkt auf das Erstterminbuchungssystem durch einen verlinkten Button zugegriffen werden kann. Zuerst muss eine Befragung zur Voraussetzungerfüllung beantwortet werden (siehe <https://www.wien.gv.at/verwaltung/staatsbuergerschaft/index.html>). Werden die Voraussetzungen laut der Befragung nicht erfüllt, erscheint kein direkter Zugriff auf das Terminbuchungssystem in Form eines klickbaren Buttons. Dieser ist nur mehr auf der Kontaktseite des Fachbereichs Staatsbürgerschaft der MA 35 auffindbar (siehe <https://www.wien.gv.at/kontakte/ma35/fachbereich-staatsbuergerschaft.html>). Der vorerst letzte Versuch fand am 30. November 2022 statt. Der nächstmöglich buchbare Termin war der 24. Oktober 2023 (ca. 11 Monate Wartezeit). Während unseres Beobachtungszeitraums von Mai 2022 bis November 2022 hat sich die Wartezeit auf einen Ersttermin für einen Staatsbürgerschaftsantrag sukzessive erhöht.

Deutlich kürzer warten Antragssteller*innen bei Terminbuchungen im Fachbereich Einwanderung. Eine Reservierung im Referat 1.1 (Erstantrags-

zentrum) war am 31. Oktober 2022 ab dem 17. November 2022 im Hauptgebäude in der Dresdnerstraße möglich. In Außenstellen der MA 35 sind Termine für Aufenthaltsverlängerun-

gen teilweise schon innerhalb weniger Tage frei. Hier scheint die Wartezeit für die Terminvergabe abhängig von den verschiedenen Referaten zu sein.

4.1.2. Einschätzung durch Rechtsanwält*innen, Beratungsstellen und Betroffene

Im Einklang mit dem Bericht der Volksanwaltschaft beklagen die befragten Expert*innen und betroffenen Personen überlange Verfahrensdauern und gravierende Verzögerungen, die insbesondere bei Staatsbürgerschaftsverfahren bereits bei der Vergabe von Erstterminen beginnen würden, auf die oft monatelang und im Moment sogar bis zu knapp einem Jahr gewartet werden müsse. Der Ersttermin dient dazu, dass potenzielle Antragsteller*innen und Behördenvertreter*innen besprechen, welche Dokumente für das Verfahren benötigt werden. Erst nach Absolvierung des Ersttermins kann überhaupt ein Termin zur Antragstellung vereinbart werden, auf den wiederum ebenso lang gewartet werden muss wie auf den Ersttermin.

Die Überprüfung von SOS Mitmensch hat ergeben, dass bei Staatsbürgerschaftsverfahren bis zum Ersttermin derzeit annähernd ein Jahr vergeht und die Dauer zwischen Ersttermin

und Antragstermin noch einmal so lang ist. Insgesamt kann es somit derzeit alleine durch die lange Wartezeit auf Erst- und Antragstermin zu Verzögerungen von bis zu knapp zwei Jahren kommen, bevor der Antrag auf die Verleihung der Staatsbürgerschaft offiziell gestellt werden und ein Verfahren überhaupt gestartet werden kann. Diese lange Wartezeit muss berücksichtigt werden, um die tatsächliche Gesamtverfahrensdauer aus Sicht der Betroffenen zu eruieren.

Laut Servicehotline der MA 35 kann der Antragstermin darüber hinaus erst vereinbart werden, wenn nach dem Ersttermin sämtliche erforderlichen Unterlagen vorgelegt werden können. Aufgrund der langen Wartedauer auf einen Antragstermin kann das dazu führen, dass die Unterlagen, die nach dem Ersttermin beschafft wurden, zum Zeitpunkt des Antragstermins teilweise gar nicht mehr gültig sind.

4.2. Überlange Verfahrensdauer

4.2.1. Maßnahmen der Behörde

Laut MA 35 lässt sich die Verfahrensdauer zur Erlangung der österreichischen Staatsbürgerschaft – inklusive Zurückweisungen, Abweisungen, Zusicherung und Verleihung – aus derzeitigen EDV-technischen Gründen nicht auswerten. Des Weiteren habe nach Ansicht der Behörde die tatsächliche Verfahrensdauer im Bereich der Staatsbürgerschaften keine sinnvolle Aussagekraft und sei keine brauchbare Steuerungsgröße für ihre Statistik, da für die Verleihung der österreichischen Staatsbürgerschaft in den meisten Fällen ein Nachweis über das Ausscheiden aus dem bisherigen Staatsverband zu erbringen sei und somit die Gesamt-Verfahrensdauer nicht nur vom Handeln der Behörde, sondern auch vom Handeln des für die Ausstellung zuständigen Heimatstaates abhängig sei. Angemerkt wird,

dass sich derzeit ein Projekt zur Ablöse des bisherigen IT-Systems bei Staatsbürgerschaftsverfahren in Umsetzung befindet. Dieses neue System werde über erweiterte Auswertungsmöglichkeiten für neu gestellte Anträge verfügen, so die MA 35.

Nach Aussagen der MA 35 ist die Dauer der Verfahren je nach Verfahrensart und Inhalt sehr unterschiedlich und unmittelbar von der Unterlagenbeschaffung der Antragsteller*innen abhängig. Verfahren können sich beispielsweise verlängern, wenn Antragsteller*innen Unterlagen im Ausland besorgen oder Behördenabfragen getätigt werden müssen.

Im Rahmen des Reformprozesses sind nichts-

destotrotz, um die durchschnittliche Verfahrensdauer zu senken, sowohl Projekte zur Steuerung und Unterstützung der Antragsbearbeitungsprozesse als auch Maßnahmen zur Steigerung der Effizienz in der Antragsbearbeitung geplant. Als Evaluierungsgrundlage wurde eine Stakeholder-Erhebung in Form eines Fragebogens, welcher an Beratungsstellen, NGOs und Rechtsberater*innen übermittelt wurde, durchgeführt. Dieser soll Anregungen zu potenziellen rechtlichen Vereinfachungen geben.

Auf Nachfrage, welche gesetzlich vorgesehenen Verfahrensschritte besonders zeitaufwändig sind, schreibt der Abteilungsleiter der MA 35, Georg Hufgard-Leitner in Bezug auf das Staatsbürgerschaftsverfahren: „Der erhöhte Zeitaufwand bei

den Verfahren zeigt sich besonders bei den zahlreichen unterschiedlichen Verfahrensschritten, die im Rahmen des behördlichen Vollzugs gesetzt werden müssen. Beispielsweise sind hier die vorgegebene Berechnung des Lebensunterhalts oder der Nachweis des rechtmäßigen Aufenthaltes in Österreich genannt. Die Überprüfungen sowie die Nachweiserbringungen durch die Kund*innen sind oftmals mit einem hohen (Zeit-)Aufwand verbunden. Zu erwähnen sind auch die Vielzahl an unterschiedlichen Abfragen, die bei anderen Behörden (LPD, BFA, ENIC NARIC etc.) im In- und Ausland getätigt werden müssen, was wiederum oft zu einer Verlängerung der Verfahrensdauer führen kann, bis alle Abfragen eingelangt sind.“

4.2.2. Einschätzung durch Rechtsanwält*innen, Beratungsstellen und Betroffene

Expert*innen und Betroffene berichten, dass die langen Verfahrensdauern, insbesondere im Bereich der Staatsbürgerschaftsverfahren, ihren Ursprung zumeist in unterschiedlichen Missständen der Behörde haben. Keine der von SOS Mitmensch befragten betroffenen Personen hat die Einbürgerung innerhalb der gesetzlich festgeschriebenen Sechsmonatsfrist verliehen bekommen.

Die von der MA 35 veröffentlichten Statistiken bezüglich „erledigter Verfahren“ werden von Expert*innen infrage gestellt. Eine Rechtsvertretung erklärt beispielsweise, dass es nicht nachvollziehbar sei, warum Staatsbürgerschaftsverfahren aufgrund fehlender Unterlagen negativ beschieden würden, anstatt dass die Behörde fehlende Dokumente nachfordere und damit einen positiven Abschluss des Verfahrens ermögliche. Für die Antragsteller*innen bedeutet ein negativer Bescheid eine große Verzögerung, da sie nicht einfach ein fehlendes Dokument nachreichen könnten, sondern ein neues Verfahren gestartet werden müsse. In der Statistik der MA 35 ist ein geschlossener Staatsbürgerschaftsantrag demgegenüber gleichbedeutend mit einem positiven Abschluss, beides wird als „Erledigung“ gewertet. Indem Verfahren wegen fehlender Unterlagen geschlossen und nicht nachbearbeitet werden, erhöht sich die Rate der „erledigten“ Anträge.

Selbst nach positiven Bescheiden könne es zu weiteren markanten Verzögerungen kommen, berichtet eine Beratungsstelle. So habe es Fälle gegeben, bei denen die Wartezeit auf die ausgestellten Aufenthaltstitelkarten nach einem positiv abgeschlossenen Verlängerungs-Bescheid bis zu sechs Monate betrug. Dies scheint vor allem bei Aufenthaltstiteln, die nur ein Jahr gültig sind, besonders problematisch, da man bereits ein paar Wochen nach Erhalt der Karte wieder um eine Verlängerung ansuchen muss. Noch gravierender ist die daraus resultierende Gefahr des Jobverlustes, wenn dem*der Arbeitgeber*in nicht die gültige Aufenthaltstitelkarte fristgerecht nachgewiesen werden kann.

Eine betroffene Person berichtet, dass es aufgrund von Verfahrensverzögerungen, trotz fristgerechter Beantragung einer Verlängerung des Aufenthaltstitels, zum Ablauf des Aufenthaltstitels gekommen sei. Dies hätte zur Folge gehabt, dass die betroffene Person nicht mehr beruflich verreisen konnte. Nach mehreren erfolglosen Versuchen sowohl seitens des*der Arbeitgeber*in als auch der betroffenen Person, die Behörde zu kontaktieren, verlor die Person den Auftrag und der*die Arbeitgeber*in musste sich kurzfristig nach einer anderen Person umsehen. Der dadurch entstandene finanzielle Schaden habe sich laut Angaben der betroffenen Person auf mehr als 6.000 Euro belaufen.

4.3. Säumnis

4.3.1. Maßnahme der Behörde

Nach einem gestellten Antrag unterliegt die MA 35 einer gesetzlich geregelten Entscheidungsfrist von sechs Monaten im Staatsbürgerschaft- und Aufenthaltsrecht bzw. 90 Tagen bei der Aufenthaltsbewilligung von Studierenden. Wenn die Behörde sich nicht an die gesetzliche Frist hält, kann eine Säumnisbeschwerde eingebracht werden. Die MA 35 hat in diesem Fall eine Frist von weiteren drei Monaten für die Entscheidung.⁵

Wie bereits an anderer Stelle erklärt, bezieht sich ein Großteil der Beschwerden über die MA 35 bei der Volksanwaltschaft auf die Überschreitung der gesetzlichen Entscheidungsfrist. An dieser Stelle sei erwähnt, dass Beschwerden von Gerichten dann abzuweisen sind, wenn die Verzögerung nicht auf ein überwiegendes Verschulden der Behörde zurückzuführen ist.

Laut Auskunft der MA 35 besteht eine der großen Herausforderungen für die Behörde im Vollzug der „sehr komplizierten Rechtslage“ im Bereich Staatsbürgerschaft und Einwanderung. Deshalb bestehen die Reformmaßnahmen in diesem Bereich auch zum Großteil aus Schritten, die zu

einer Verfahrensvereinfachung beitragen sollen. Maßnahmen wie „Rechtliche Verfahrensvereinfachung“ sowie diverse Optimierungsprogramme in allen Fachbereichen der MA 35 sollen demnach eine positive Auswirkung auf die Verfahrensdauer haben.

Auch Vizebürgermeister und Stadtrat Christoph Wiederkehr führt die zeitbezogenen Probleme der MA 35 insbesondere auch auf die gesetzlichen Rahmenbedingungen im Bereich Staatsbürgerschaft und Einwanderung zurück.

Laut einer im Wiener Landtag vorgetragenen Anfragebeantwortung von Vizebürgermeister Christoph Wiederkehr waren mit Anfang November 2022 bei der MA 35 insgesamt 3.800 Verfahren in der Inlandseinbürgerung seit mehr als 6 Monaten anhängig. Laut Wiederkehr war diese Zahl zwei Jahre zuvor sogar noch höher und lag 2020 bei 4.500 Verfahren, die nach einem halben Jahr noch immer offen waren. Wiederkehr spricht auch von einer „starken Steigerung“ der Terminbuchungen für Staatsbürgerschaftsanträge auf 600 pro Monat.

4.3.2. Einschätzung durch Rechtsanwält*innen, Beratungsstellen und Betroffene

Die Folgen von Verfahrensverzögerungen reichen für Antragsteller*innen von großem psychischem Stress und familiären Krisen über den Verlust von beruflichen Perspektiven, Verdienstentgang, ungeahnten finanziellen Zusatzbelastungen, fehlenden Reisemöglichkeiten und fehlender Mobilität bis hin zu plötzlicher und unvorhergesehener Staatenlosigkeit, zählt eine mit solchen Fällen befasste Rechtsvertretung auf.

Eine andere Rechtsvertretung fasst die Säumnis-

problematik in der MA 35 wie folgt zusammen: „Ich habe keine andere Behörde österreichweit erlebt, die vergleichbar rechtsverweigernd tätig ist und Verfahrensgrundsätze missachtet bzw. teilweise um das Vielfache überschreitet. Und zwar nicht aus Parteienverschulden, weil die antragstellenden Personen sind im Regelfall sehr dahinter, dass es zu einer schnellen Entscheidung kommt. [...] Das sehe ich jetzt nicht als Verantwortung der Mitarbeiter*innen bzw. der einzelnen Personen, sondern als strukturelles Ver-

5 Siehe: <https://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/Bundesnormen/NOR40147921/NOR40147921.html>
Laut den allgemeinen Informationen des (für die MA35 nicht zuständigen) Bundesverwaltungsgerichts zu Verfahrensabläufen im Verwaltungsbereich „muss die Beschwerde bei der Verwaltungsbehörde eingebracht werden, die den Bescheid nicht erlassen bzw. ihre Entscheidungspflicht verletzt hat. Nach Einbringung der Säumnisbeschwerde hat die Verwaltungsbehörde bis zu drei Monate Zeit, ihrer Entscheidungspflicht nachzukommen und den versäumten Bescheid nachzuholen.“
https://www.bvwg.gv.at/verfahren/saeumnisbeschwerde_neu.html (24. November 2022)

sagen der Behörde schon über viele Jahre hinweg.“

Eine betroffene Person berichtet: „Immer wieder kommt eine neue Aufgabe für mich, dass ich dann von meinem Herkunftsland eine Bestätigung holen muss, das ist dann sehr mühsam. Ich musste einen Notar finden in meinem Herkunftsland, damit er das für mich macht. Und immer wieder kommt was Neues. Wir haben schon so lange gewartet und dann zum Schluss kommt wieder diese neue Aufgabe. Ich habe das Gefühl die Mitarbeiter*innen sind eingeschult, dass wir ja nicht schnell die Staatsbürgerschaft bekommen sollen. Dieses Gefühl habe ich. Ich verstehe nicht, warum ich weiter warten muss.“

Eine andere betroffenen Person berichtet: „2019 habe ich mir gedacht, jetzt mache ich die Staatsbürgerschaft, dann muss ich den Rest meines Lebens nichts mehr mit der MA 35 zu tun haben. Ich bin damals vor dem Sommer zu einem ersten Gespräch hingegangen, da haben sie mir aufgelistet, was ich alles für Dokumente brauche. Einen Termin für einen Antrag habe ich dann erst für Ende des Jahres bekommen. Fünf Monate Wartezeit. Aber das habe ich noch nicht als problematisch empfunden. Dann habe ich zweimal Dokumente nachreichen müssen, einmal nach drei Monaten, und dann noch einmal nach weiteren zwei Monaten. Wegen der Pandemie habe ich das beide Male per E-Mail gemacht. Seitdem habe ich von der MA 35 nichts mehr gehört. Ich habe inzwischen versucht, E-Mails zu schreiben und auch telefonisch jemanden zu erreichen, aber das war unmöglich. Meine E-Mails werden nicht beantwortet, meine Anrufe wurden auch nicht beantwortet. Ich habe dann knapp zwei Jahre, nachdem ich den Prozess gestartet habe, eine E-Mail an das Büro des Vize-Bürgermeisters geschrieben. Dann erst habe ich die Antwort bekommen, dass noch Dokumente von einer externen Behörde fehlen würden, aber sie haben mir nicht gesagt, welche Dokumente.“

Eine weitere betroffenen Person berichtet: „Ich habe im Dezember den Antrag gestellt und daraufhin mehrmals angerufen, E-Mails geschrie-

ben, aber es hat sich niemand zurückgemeldet. Mein Problem ist jetzt auch, dass ich ein kleines Baby habe, was bedeutet, dass ich jeden Tag mein Baby in der einen Hand habe und das Handy in der anderen Hand, was einfach unerträglich ist. Ich habe dann aus Wut eine E-Mail an die Dame geschrieben, wo ich alle Punkte aufgelistet habe und gesagt habe, dass ich hier studiert habe, keine Probleme mit Behörden oder der Polizei habe, alle Punkte gesammelt habe und wirklich alles vorbildlich und super gemacht habe. Ich persönlich fühle mich wirklich diskriminiert, weil das unmöglich ist, dass man keine fünf Minuten Zeit für ein Gespräch findet. Und der Stand ist jetzt, dass ich mit einem Anwalt einen Termin hatte, der alle meine Unterlagen überprüft hat und gecheckt hat, wo ich wie viel verdient habe und ob ich alle Voraussetzungen erfülle. Und er hat selbst gesagt, dass er damit als Anwalt eigentlich nichts zu tun hat, weil das so klar und so offensichtlich ist und es seinen Worten nach, eine Schikane wäre, von mir Geld dafür zu verlangen. Und der Stand ist noch immer so, dass ich auf eine Rückmeldung warte. Die Dame hat auf diese E-Mail geantwortet und meinte, dass die gesetzliche Frist nicht überschritten wurde, weil sie sich innerhalb dieser acht Monate einmal gemeldet hat und da noch eine Ausweis Kopie verlangt hat. Das heißt, diese Mail sollte als „Rückmeldung“ oder „Entscheidung“ gelten, was laut diesem Anwalt nicht stimmt. Damit bin ich wirklich nicht zufrieden... Ich habe mich auch bei der Volksanwaltschaft gemeldet, bevor ich einen Termin mit dem Anwalt ausgemacht habe und die haben sich dann bei der MA 35 gemeldet, daraufhin hat die Dame innerhalb einer Woche die Mail geschickt, in der sie die Ausweiskopie verlangt. Sonst würde ich wahrscheinlich immer noch auf eine Antwort warten... Ich bin ein Mensch, der immer gut organisiert und gut vorbereitet ist, ich habe den Termin für die Staatsbürgerschaftsprüfung extra nach vorne verschoben, weil danach meine Entbindung war und dann innerhalb von 10 Tagen dafür gelernt und bestanden.

Ich wollte einfach, dass dieser Prozess nicht so lange dauert, und ich finde es einfach schlimm, wenn man so vorbereitet ist und dann auf so was trifft. Es ist schon demütigend, finde ich.“

4.4. Verlust von Dokumenten

4.4.1. Maßnahme der Behörde

Der Verlust von Dokumenten seitens der MA 35 wurde mehrfach von Betroffenen, Rechtsvertreter*innen und Beratungsorganisationen beklagt. Solange keine Bestätigungen über den Erhalt von eingereichten Dokumenten von Seiten der MA 35 an Antragsteller*innen ausge-

händigt werden, gibt es offiziell keinen Beweis, dass Dokumente bei der Behörde verloren gehen.

Ein offenes Problembewusstsein der Behörde ist nicht bekannt.

4.4.2. Einschätzung durch Rechtsanwält*innen, Beratungsstellen und Betroffene

Betroffene, Rechtsanwält*innen und Beratungsstellen berichten darüber, dass es immer wieder zum Verlust von Dokumenten seitens der MA 35 kommen würde. „Es gibt Verfahren, die jahrelang behängen und wo nichts Erkennbares passiert, und wo es dann zu mehrfachen Unterlagennachforderungen kommt, die offenbar auf dem Verlust von Übermittlungen basieren“, so eine Beratungsstelle.

Diese Aussage bestätigt auch eine der befragten betroffenen Personen, die während eines Termins bei der MA 35 von ihrer Sachbearbeiterin erfuhr, dass bereits eingereichte Dokumente verloren gegangen seien, obwohl diese „noch vor ein paar Stunden auf ihrem Schreibtisch gelegen haben“. Daraufhin beobachtete die betroffene Person, wie ein Team von Mitarbeiter*innen der MA 35 hereinkamen und das Büro der Sachbearbeiter*in akribisch durchsuchten, während die Sachbearbeiterin weiterarbeitete. Auf die Frage von der betroffenen Person, ob diese Mitarbeiter*innen gerade auf der Suche nach ihren verloren gegangenen Unterlagen seien, soll die Sachbearbeiter*in geantwortet haben: „Ja, das ist ganz normal bei uns, das passiert jeden Tag.“ Die Dokumente

sind nach Wissen der Antragsteller*in nie wieder aufgetaucht.

„Ich kann mich auch nicht darauf verlassen, dass wenn ich etwas an die MA 35 weiterleite, das auch tatsächlich im Akt landet und gesehen wird, auch wenn ich per E-Mail die Bestätigung habe, dass meine Nachricht eingelangt ist“, erzählt eine Rechtsvertretung.

Eine weitere betroffenen Person berichtet: „Das war immer wieder kafkaesk, wo man sich dann fragt: Warum braucht man das jetzt eigentlich, wenn man das eh schon eingereicht hat? Und man hat irgendwie das Gefühl, da werden einfach nur Sachen verlangt, um das Ganze ein bisschen in die Länge zu ziehen. Konkretes Beispiel war, wir haben zum Beispiel einen Nachforderungsbescheid bekommen, dass wir bitte meinen Einkommensnachweis einreichen sollen. Dabei haben wir das beim Originalantrag schon eingereicht. Da kommt man sich ein bisschen blöd vor. Es war dann auch z.B. so, dass auf dem Antrag nicht vermerkt war, dass das alles in Original und Kopie bereits entgegengenommen wurde. Das wurde nicht gemacht...“

4.5. Zusammenfassende Analyse Verfahrensdauer

Die MA 35 unterliegt, wie eingangs erklärt, in Belangen des Staatsbürgerschafts- und Niederlassungsrechts gesetzlich festgelegten Entscheidungsfristen. Die steigenden Zahlen an Beschwerden bei der Volksanwaltschaft zeigen, dass die Behörde ihrer gesetzlichen Pflicht in vielen Fällen nicht oder zumindest nicht im Sinne der Antragsteller*innen nachkommt. Es ist deshalb nicht ausreichend, wenn die Behörde bei der Verfahrensdauer die Schuld auf die Antragsteller*innen oder die komplexe Gesetzeslage schiebt. Die Behörde steht auch selbst in der Pflicht, ein Problembewusstsein zu entwickeln und weiterführend konkrete Maßnahmen

auszuarbeiten und umzusetzen, damit sich die derzeitige Situation verbessert. Das Kapitel hat drei konkrete Problembereiche angeführt, die im Verantwortungsbereich der Behörde liegen:

- 1.** die extrem langen Wartezeiten auf Erst- und Antragstermine insbesondere im Staatsbürgerschaftsverfahren,
- 2.** die Nichterledigung der Anträge innerhalb der sechsmonatigen Entscheidungsfrist und
- 3.** ein unzuverlässiger Umgang mit den eingereichten Dokumenten der Antragsteller*innen.

5. PROBLEMBEREICH KOMMUNIKATION UND SERVICEORIENTIERUNG der MA 35

« Da ist sozusagen einfach eine Wand und man hat keine Ansprechperson und kann mit niemandem dort reden. Ich finde, man wird nicht wie ein Mensch behandelt, weil es normal sein sollte, dass man mit der anderen Seite sprechen kann. » (Betroffene Person)

Die mangelhafte oder gänzlich fehlende Kommunikation der MA 35 und mangelnde Serviceorientierung gehören seit Jahren zu den Hauptkritikpunkten an der Behörde. Im Rahmen der publik gewordenen Skandale um die Magistratsbehörde gab es unter anderem den Bericht eines anonymen Mitarbeiters der MA 35 im Ö1-Morgenjournal (August 2021), wonach läutende Telefone nur abgehoben würden, wenn am Display ersichtlich sei, dass es eine interne Nummer oder ein Vorgesetzter ist. Zu sehr fürchte man einen Dominoeffekt, dass die Menschen erfahren könnten, dass man telefonisch Auskunft erhalten könne. Auch auf E-Mails sei nur sporadisch

bis gar nicht geantwortet worden. Es sei vorgekommen, dass in der Früh 450 neue E-Mails im Postfach warteten, so der Mitarbeiter der Behörde. „Wenn Sie einen guten Tag haben und vielleicht Überstunden machen, können sie 120 abarbeiten“, berichtete der Mitarbeiter. Da passiere es, dass manche Anträge und Anfragen nicht einmal registriert würden. Diese Angaben decken sich auch mit den Berichten von betroffenen Personen, wonach es Auskünfte über laufende Verfahren nur in Ausnahmefällen gäbe. Antragsteller*innen und (Rechts-)Berater*innen haben oft ein Gefühl der Ohnmacht, aufgrund der Nicht-Erreichbarkeit der Behörde.

5.1. Servicecenter und (Nicht-)Erreichbarkeit der MA 35

5.1.1. Maßnahme der Behörde

Im Dezember 2021 wurde das telefonische Servicecenter der MA 35 eingeführt. Diese Telefonzentrale wurde, laut MA 35, mit dem Ziel ins Leben gerufen, die telefonische Erreichbarkeit und Serviceorientierung der Behörde zu verbessern. Das telefonische Servicecenter strukturiert sich in einen First-Level-Support und einen Second-Level-Support. Auskunft erhalten die Anrufer*innen auf Deutsch und auf Englisch. Im First-Level-Support arbeiten derzeit rund 80 Mitarbeiter*innen in einem externen Callcenter. Der Second-Level-Support ist ein internes Referat der MA 35. Dort sind 13 Mitarbeiter*innen beschäftigt.

■ **First-Level-Support:** Laut MA 35 dient der First-Level-Support der Entgegennahme aller eingehenden Anrufe. Niederschwellige Auskünfte werden direkt bearbeitet. Hier handelt es sich, laut MA 35, meist um Fragen zur

Antragstellung und Hilfestellung bei der Einreichung der Unterlagen. Laut MA 35 können hier knapp 60 Prozent aller Anliegen erledigt werden. Fragen zu konkreten Verfahren werden mittels Rückruf-Ticketing-Tool an das Second-Level weitergeleitet. Die Aufgabe des First-Level-Support ist es, niederschwellige Anliegen zu filtern, damit sich die Sachbearbeiter*innen der MA 35 auf die Anträge und konkreten Anliegen ihrer Klient*innen konzentrieren können.

■ **Second-Level-Support:** Die vom First-Level-Support erstellten Rückruf-Tickets werden, laut MA 35, von den 13 Mitarbeiter*innen des Second-Level-Support entweder direkt bearbeitet oder an die zuständigen Fachbereiche/Referent*innen weitergeleitet.

Eine von der MA 35 durchgeführte erste statistische Auswertung der Anrufer*innen des Servicecenters hat folgende Zahlen ergeben:

- 268.881 Anrufe seien innerhalb von knapp 10 Monaten entgegengenommen worden. Das sind umgerechnet rund 26.900 Gespräche mit Antragsteller*innen pro Monat.
- Die durchschnittliche Wartezeit auf das Entgegennehmen des Anrufs betrug dreieinhalb Minuten. Laut neuesten Zahlen ist die Dauer auf unter eine halbe Minute gesunken.
- Bei komplizierteren Anliegen wurde ein Rückrufticket erstellt. Im Zeitraum von einem knappen halben Jahr seien 78.000 Tickets erstellt worden, wovon rund 90% als „erledigt“ gewertet worden seien.

- Insgesamt seien ab Herbst 2021 bis Ende 2021 mehr als 90.000 und im ersten Halbjahr 2022 mehr als 105.000 Anrufe entgegengenommen worden.⁶

Den statistischen Angaben der MA 35 zur Entgegennahme und Beantwortung von Anrufen stehen Angaben von Rechtsanwält*innen, Beratungsstellen und Betroffenen entgegen, die ein deutlich negativeres Bild zeichnen (siehe unter Punkt 5.1.2.). Am 22. September 2022 veröffentlichte die „Kronen Zeitung“ einen Artikel mit dem Titel „Eher Glücksspiel. Jeder zweite Anruf bei Wiener MA 35 geht ins Leere“. Im Artikel wird eine Statistik der MA 35 über „eingelangte“, „entgegengenommene“ und „nicht-entgegengenommene“ Anrufe angeführt, wonach in den Monaten zwischen Oktober 2021 und Juli 2022 zwischen 19 und 46 Prozent der Anrufe „nicht entgegengenommen“ worden seien.⁷

5.1.2. Einschätzung durch Rechtsanwält*innen, Beratungsstellen und Betroffene

Die befragten Rechtsanwält*innen und Expert*innen von Beratungsstellen berichten im Zusammenhang mit der Servicehotline der MA 35 von einer unzufriedenstellenden Lösung des Kommunikations-Problems. Es wird von oftmals inhaltsleeren Auskünften und Standardantworten, wie: „Der Antrag wird bearbeitet, wir bitten um Geduld“, berichtet.

Da der First-Level-Support des Servicecenters in einem externen Call Center angesiedelt ist, ohne direkte Verbindung zur MA 35, kann das Personal, laut Behörde, auch aus datenschutzrechtlichen Gründen, weder Auskünfte zu laufenden Verfahren geben noch hat es Einsicht in relevante Informationen. Insbesondere während des Lock-downs war es zum Teil sogar schwierig herauszufinden, ob überhaupt schon offiziell ein Antrag eingereicht wurde und ein Verfahren am Laufen ist, berichten Beratungsstellen und deren Rechtsberater*innen. Die Frage bezüglich eines gestellten Antrags bzw. des laufenden Verfahrens stelle sich, da die MA 35 bei der Antragsstellung keine schriftliche Bestätigung aushändige, so die Aussage von Beratungsstellen. Dies könne dazu

führen, dass betroffene Personen, die sich nach ersten Kontakten mit der MA 35 an Beratungsstellen wenden, oft gar nicht mit Sicherheit wissen, ob das Verfahren bereits eingeleitet wurde. Nur durch mehrmaliges Nachfragen, Hinterhertelefonieren und E-Mail-Schreiben sei es möglich, darüber Auskunft erhalten. In einigen Fällen sei es sogar dazu gekommen, dass sich Beratungsstellen gezwungen sahen, mit ihren Klient*innen einen zweiten Antrag zu stellen, um sicher zu gehen, dass ein Verfahren tatsächlich ins Laufen kommt. Dies kann jedoch zu weiteren Verzögerungen führen, da die Behörde für eine Person nicht zwei Verfahren gleichzeitig führen kann. Beratungsstellen berichten, dass sie nach der Antragsstellung abermals keine Rückmeldung von der MA 35 erhielten. Erst nach wiederholter Nachfrage erfuhren sie von der Behörde, dass es bereits ein erstes Verfahren gibt, dieses jedoch wieder geschlossen werden müsse, bevor ein neuer Antrag gestellt werden könne und deshalb weder der erste noch der zweite bearbeitet worden seien.

Anrufer*innen, die eine konkrete Auskunft zu ihrem Fall erhalten wollen, werden, laut Be-

ratungsstellen und Rechtsanwält*innen, in der Regel auf einen Rückruf in 8-14 Werktagen vertröstet. Wenn sie zum Zeitpunkt des Rückrufs nicht erreichbar sind, gelte der Rückruf als erledigt, berichtet eine Rechtsvertretung.

Angesichts dieser Aussagen wird deutlich, dass ein von der MA 35 als „erledigt“ gewertetes Ticket nicht unbedingt gleichzusetzen ist mit einer beantworteten Frage oder einer tatsächlich geleisteten Auskunft oder Hilfestellung. Die Anruf-Statistik der MA 35 ist daher mit einem großen Fragezeichen zu versehen. Laut dieser Statistik seien innerhalb eines knappen halben Jahrs 78.000 Rückruftickets vom Service Center erstellt worden, wovon rund 90% „erledigt“ worden seien. Rechtsanwält*innen sprechen demgegenüber, weiterhin von einer „absolut fehlenden Erreichbarkeit“ der Behörde. In einem Großteil der Fälle sei es zu keinem Rückruf gekommen, so ein Erfahrungsbericht.

Darüber hinaus würden im First-Level-Support zum Teil falsche Auskünfte, vor allem über gesetzliche Bestimmungen, erteilt, berichtet eine betroffene Person. So sei etwa gesagt worden, dass die gesetzliche Entscheidungspflicht der Verwaltungsbehörde 12 Monate beträgt, obwohl diese tatsächlich bei 6 Monaten liegt.

In einem Informationsschreiben der MA 35 über das telefonische Servicecenter, welches am 3. Dezember 2021 an Rechtsberater*innen und beratende Organisationen ausgesendet wurde, ist folgender Hinweis enthalten: „Organisationen werden nach Nennung des Anliegens, Nennung der Position als Rechtsvertreter*in oder Behörde an die jeweiligen Referate durchgestellt. Sollten die/der zuständige/n Referent/in sich gerade in einem Gespräch befinden und es kann nicht durchgestellt werden, nimmt der/die Servicemitarbeiter/in ein Rückrufticket auf und leitet es weiter.“ Laut den für diesen Bericht erhobenen Erfahrungsberichten von Rechtsanwält*innen, Beratungsstellen und Betroffenen, kam es ausschließlich zur Erstellung von Rückruftickets. Keine der von SOS Mitmensch befragten Personen wurde jemals direkt zum Second-Level-Support und nur in seltenen Fällen zu einem mit dem Fall betrauten Referat durchgestellt.

Eine Beratungsstelle berichtet: „Das neue Call-

center bringt „nettere“ Antworten, aber selten stichhaltige Hinweise. Es kommt zu Zusagen von Rückrufen, die dann aber nie erfolgen. Bis auf eine freundliche Telefonstimme gab es keine sichtbaren Verbesserungen.“

Rechtsvertreter*innen und Berater*innen von NGOs erzählten darüber hinaus, dass das Servicecenter es teilweise sogar erschwert habe, telefonisch Informationen zu erhalten. Rechtsvertretungen oder Beratungsstellen brauchen Bevollmächtigungen, um im Interesse der antragstellenden Person handeln zu können. Eine bei der MA 35 hinterlegte Vollmacht kann, aufgrund der bereits oben genannten Trennung der unterschiedlichen Support-Ebenen, vom externen Call Center nicht eingesehen werden. Dies hat bei nichtanwaltlicher Vertretung zur Folge, dass entweder bei jedem Anruf die Vollmacht im Vorfeld an das Servicecenter geschickt oder auf den Rückruf gewartet werden muss.

Eine Rechtsvertretung berichtet, dass es bei einem Anruf beim Servicecenter nur erlaubt sei, einen Anruf pro Klient*in zu bearbeiten. Das heißt, dass aufgelegt und erneut angerufen werden müsse, wenn Auskünfte bezüglich weiterer Personen eingeholt werden sollen.

Eine weitere Rechtsvertretung berichtet: „Das Hauptproblem ist genauso wie früher, dass die Kommunikation nur sehr eingeschränkt ist, ich habe es aufgegeben nachzutelefonieren.“

Ähnliche Probleme werden bezüglich der Versuche berichtet, die Behörde durch E-Mails zu erreichen. Es stünden Standardantworten an der Tagesordnung, wenn überhaupt geantwortet werde: „Ich schreibe primär E-Mails und auf manche bekomme ich eine Antwort und auf andere nicht, ich schicke die E-Mails an die jeweilige Referatsadresse, abhängig davon wo der Antrag liegt“, so eine Rechtsvertretung.

Eine betroffene Person berichtet: „...und deswegen haben wir bei dieser Hotline angerufen und die haben dann gemeint, ja die Sachbearbeiterin wird uns zurückrufen. Das ist aber nie gemacht worden, sie haben gesagt wir werden innerhalb von 8 Tagen zurückgerufen, das hat sie nicht gemacht und es ist auch postalisch nicht

geschrieben worden...und wir haben dann noch ein E-Mail geschrieben und per Mail haben wir aber auch gleich eine Antwort bekommen. Aber das war die generelle Stelle und nicht die Sachbearbeiterin selbst.... Ich glaube, es ist wichtig, dass es diese Hotline gibt und dass auch Auskunft gegeben wird, aber ich glaube, es sollte wirklich direkt in den Stellen angefangen werden noch ein bisschen effizienter zu arbeiten. Wie gesagt, das Einzige was ich sagen kann ist, dass man das Gefühl nicht loswird, dass da verschleppt wird.“

Eine weitere betroffene Person berichtet: „Wenn man eine Nachricht hinterlässt, sollte man, finde ich, irgendwann zurückgerufen werden. Soweit ich weiß, sollte man sogar zweimal zurückgerufen werden, wenn die Person beim ersten Mal nicht

am Handy ist, versucht man es später noch einmal. Das Problem ist, dass sie nur zweimal direkt hintereinander anrufen, was bedeutet, wenn man für fünf Minuten nicht am Handy ist, verpasst man diese zwei Anrufe und dann ist es von ihrer Seite erledigt. Allerdings ist es logisch, dass man mal für fünf Minuten nicht erreichbar ist, deshalb finde ich das ebenfalls schlimm... Dass man jetzt keine Möglichkeit hat, seine Sachbearbeiterin direkt zu erreichen, finde ich, ist eine Katastrophe. Ich habe im letzten Jahr wieder andere Anträge gestellt...und da war es genauso, zuerst anrufen, dann warten und dann irgendwann nach einer Woche kommt jemand auf die Idee, dass sie uns zurückrufen. Meiner Meinung nach ist es also noch schlimmer geworden.“

5.2. Persönliche Termine und Terminbuchung

5.2.1. Maßnahme der Behörde

Vor Ausbruch der Covid-19-Pandemie waren persönliche Besuche in den Referaten der MA 35 ohne vorherige Terminvereinbarung die Regel. Das führte oft zu mehrstündigen Wartezeiten, um persönlich vorsprechen und Unterlagen einreichen zu können. Während der Covid-19 bedingten Lockdowns wurde der Parteienverkehr in den MA 35 Referaten vorübergehend eingestellt und die Kommunikation auf E-Mail und Postverkehr umgestellt. Seit den Lockerungen rund um Covid-19 ist das persönliche Vorsprechen

wieder möglich und notwendig, es muss jedoch ein Termin vor dem Besuch der MA 35 Referate gebucht werden. Es gibt keinen offenen Parteienverkehr wie vor Ausbruch der Pandemie. Die Termine können über ein Onlinesystem auf der Website der MA 35 gebucht werden. Für Personen, die keinen Zugang zum Internet haben, gibt es auch die Möglichkeit beim Servicecenter anzurufen, damit ein Termin für sie gebucht wird. (Mehr zum Online-Terminbuchungssystem der MA 35 im Kapitel „Digitalisierung“.)

5.2.2. Einschätzung durch Rechtsanwält*innen, Beratungsstellen und Betroffene

Das Onlinesystem für die Terminbuchung wird von Beratungsstellen, Rechtsvertreter*innen und betroffenen Personen ambivalent gesehen. Auf der einen Seite können Antragsteller*innen einen gesicherten Termin im Voraus buchen und müssen nicht Stunden vor den offiziellen Öffnungszeiten bereits vor der Behörde anstehen. (Nach Angaben von Betroffenen ist trotz gebuchten Termins eine Wartezeit von ein bis zwei Stunden in manchen Referaten die Regel). Jedoch beträgt die derzeitige Wartezeit für Termine im Staatsbürgerschaftsreferat bis zu knapp ein Jahr.

(Mehr zu Verfahrensverzögerungen aufgrund von extrem langen Wartezeiten für Ersttermine und Antragstermine im Kapitel „Verfahrensdauer“).

Darüber hinaus ist der Online-Zugang nicht für alle Menschen barrierefrei möglich. Auch die Buchungsmöglichkeit über die Servicehotline hat ihre Tücken, weil es zu Fehlzuordnungen zu einem falschen Referat und damit zur Ungültigkeit der Terminbuchung kommen kann (siehe dazu im Kapitel „Digitalisierung“ unter dem Punkt „Online-Terminbuchungssystem“).

5.3. Beschwerdemöglichkeiten bei der MA 35

5.3.1. Maßnahme der Behörde

Beschwerden über die MA 35 können laut Leitung der Behörde entweder telefonisch beim Servicecenter eingebracht werden oder via E-Mail. Als Teil des Beschwerdemanagements wird für jede Beschwerde ein Ticket erstellt und als solches bearbeitet. Laut Auskunft von Abteilungsleiter Georg Hufgard-Leitner beziehen sich die Beschwerden

überwiegend auf die langen Verfahrensdauern und nur selten auf einzelne Mitarbeiter*innen und ihren Umgang mit Antragsteller*innen. Beschwerden können darüber hinaus auf der Website der MA 35 über ein Kontaktformular für Anregungen, Wünsche und Beschwerden eingebracht werden.

5.3.2. Einschätzung durch Rechtsanwält*innen, Beratungsstellen und Betroffene

Von zwei Rechtsvertreter*innen wurde mitgeteilt, dass sie sich in äußerst prekären Situationen an die Beschwerdestelle der MA 35 wenden würden. Dies wird jedoch von ihnen selbst als „sinnloses Unterfangen“ gewertet. Die Antworten würden sich nur auf Textbausteine beschränken oder mit dem Hinweis versehen, dass die Anträge weiterhin in Bearbeitung seien und deshalb um Geduld gebeten werde. Von Rechtsvertreter*innen wird bezweifelt, dass die Mitarbeiter*innen der Beschwerdestelle Zugriff auf die Akten haben und dadurch überhaupt informierte Antworten geben können.

Eine Rechtsvertretung berichtet: „Bei einem Antrag, der mittlerweile acht Monate anhängig ist, sind meine ganzen E-Mails, mit denen ich urgier

habe, ignoriert worden. Daraufhin habe ich die Beschwerdestelle angeschrieben und da habe ich die Antwort bekommen, dass der Antrag weiterhin in Bearbeitung ist, sie bitten um Geduld, wissen aber leider auch nicht, wie lange es noch dauert. Diese Antwort war völlig sinnlos. Was ich hin und wieder mache, wenn es dann wirklich zu bunt wird, dann schreibe ich einen Juristen der MA 35 an, die kümmern sich in aller Regel schon darum, aber das ist immer nur eine Einzelfalllösung, wenn es zu dramatisch wird, aber das ist keine generelle Lösung des Problems und ich kann nicht in jedem Fall, in dem es zu lange dauert, die Jurist*in kontaktieren, da muss ich auswählen, wo macht es Sinn und wo nicht, weil primär muss das Verfahren vom Referat geführt werden.“

5.4. Austauschmöglichkeiten zwischen der MA 35 und Beratungsorganisationen

5.4.1. Maßnahme der Behörde

Seit 2014 gibt es, von der MA 35 initiiert, sogenannte „NGO Treffen der MA 35 Einwanderung und Staatsbürgerschaft“. Diese finden vierteljährlich und seit der Covid-19-Pandemie online statt. Die Austauschtreffen richten sich an Beratungsorganisationen und sollen die Möglichkeit bieten, in direkten Kontakt mit der Behörde zu treten und Fragen stellen zu können. Anwesend sind von Seiten der MA 35 zumeist der Abteilungsleiter Georg Hufgard-Leitner sowie Personen aus

der juristischen Abteilung der Behörde. Für NGOs wurde – nach einer diesbezüglichen Anregung während eines der Austauschtreffen – eine eigene E-Mail-Adresse für die Kommunikation mit der MA 35 eingerichtet, die garantieren soll, dass Anfragen behandelt und Auskünfte rasch erteilt werden. Inzwischen wurde auch eine Austauschmöglichkeit zwischen der MA 35 und Rechtsanwält*innen in Aussicht gestellt.

5.4.2. Einschätzung durch Beratungsstellen

Die quartalsweise stattfindenden Austauschtreffen werden von den Beratungsstellen positiv bewertet, weil sie die Möglichkeit bieten, Fragen direkt zu stellen. Es wird jedoch kritisiert, dass konkrete Einzelfälle nicht besprochen werden können. Außerdem würden Zusagen, die bei den Treffen gemacht werden, nicht immer in die Realität umgesetzt. Die Grundhaltung der MA 35 sei bei diesen Treffen zwar kooperativ und Kleinigkeiten seien auf Anregung hin auch geändert worden, große Veränderungen seien jedoch bislang ausgeblieben, so der Tenor der von SOS Mitmensch befragten Personen und Organisationen.

Ähnlich würde es sich mit der E-Mail-Adresse für Beratungsorganisationen verhalten: Hier sei zugesagt worden, dass sich die Kommunikation durch den priorisierten Zugang verbessern werde. In der Praxis wird jedoch berichtet, dass E-Mails nur selten, bis gar nicht beantwortet würden. Die Beratungsorganisationen sagen, sie können sich nicht darauf verlassen, dass ihre Nachrichten tatsächlich gelesen werden, nur weil

sie an die spezifisch für NGOs eingerichtete E-Mail-Adresse adressiert sind, und verschicken deshalb ihre E-Mails auch an die zuständigen Referate, in der Hoffnung, dass sie von jemandem geöffnet werden.

Vertreter*innen von Beratungsstellen berichten, dass teilweise nicht die Beratungsorganisationen als Versender*innen, sondern ihre Klient*innen kontaktiert werden, was wiederum Verwirrungen stiften kann. Wenn die Beratungsorganisationen dann doch Rückmeldungen über die E-Mail-Adresse bekommen, seien diese oft inhaltsleer oder würden keine brauchbaren Auskünfte beinhalten, so die Kritik.

Es gibt jedoch auch die positive Einschätzung einer Beratungsorganisation, dass sich die Wartezeit auf Rückmeldungen inzwischen verringert habe und sie, wenn auch nur mit schwammigen Antworten, innerhalb von einpaar Tagen eine Antwort erhalten würden.

5.5. Zusammenfassende Analyse Kommunikation und Serviceorientierung

Zusammenfassend ist festzuhalten, dass mit der Servicehotline zwar eine freundliche erste Anlaufstelle eingerichtet wurde, das Servicecenter aber nicht als Auskunftsstelle für konkrete Fallanfragen funktioniert. Die vom Call Center übermittelten Basisinformationen könnten zu einem großen Teil durch übersichtliche Online-Informationsangebote abgedeckt werden. Für die wichtigen fallbezogenen Informationen wurde, nach den Aussagen von Rechtsanwält*innen, Beratungsstellen und Betroffenen, weiterhin keine befriedigende Lösung gefunden, da die Durchstellung zu den verantwortlichen Sachbearbeiter*innen nicht funktioniert. Als unzureichend wird darüber

hinaus das System der Rückruftickets bewertet, da kein genauer Termin für den Rückruf vereinbart und deshalb über mehrere Tage ständige Erreichbarkeit vorausgesetzt wird. Immer wieder bleiben Rückrufe auch ganz aus. Auch die eingerichtete E-Mail-Adresse für NGOs hat bislang nicht durchgehend die erhoffte vereinfachte Kommunikation mit der MA 35 und bessere Erreichbarkeit der Behörde zur Folge gehabt. Das an sich sinnvolle Angebot müsste zuverlässiger betreut werden, damit es einen erleichterten Austausch ermöglicht. Ähnliches gilt für die Beschwerdestelle, die eine wichtige Funktion erfüllen könnte, derzeit jedoch nicht ausreichend betreut wird.

6. PROBLEMBEREICH DIGITALISIERUNG

« Da glaube ich, würde man vielen Leuten einiges erleichtern, wenn man das digital machen könnte und das dann nur noch einmal mit den Originalen abgleichen muss. » (Betroffene Person)

Die Verwaltungspraxis ändert sich weltweit durch die voranschreitende Digitalisierung und den technischen Fortschritt. Diese Veränderungen haben bis dato jedoch nur bedingt in der Arbeitspraxis der MA 35 Einzug gefunden. Mit der Covid-19 Pandemie wurde die Behörde dazu gezwungen, auf die bis zu diesem Zeitpunkt übliche persönliche Anwesenheit der Antragsteller*innen zu verzichten und Dokumente digital oder postalisch entgegenzunehmen. Dies führte aufgrund der unerwarteten Umstellung zu einer Überforderung der Behörde und in weiterer Folge zu noch längeren Wartezeiten für Antragsteller*innen. Sowohl die Kommunikation als auch die laufende Arbeit, um weiterführende

Verfahrensschritte zu setzen, litten laut Leitung der MA 35 unter dieser Belastung. Jedoch waren eine Vielzahl an Problemen, wie etwa extreme Wartezeiten, Verfahrensverzögerungen, fehlende Kommunikation oder Dokumentenverluste, bereits vor der Pandemie gegeben.

Im angekündigten Reformprozess der MA 35 wird der Digitalisierung eine wichtige Rolle eingeräumt. Ein großer Teil der Reform besteht laut MA 35 und der „Pure Management Group“ aus Digitalisierungs-Maßnahmen, um Antragsbearbeitungsprozesse zu beschleunigen, Effizienz zu steigern und Mitarbeiter*innen zu entlasten.

6.1. Papierakt

6.1.1. Maßnahme der Behörde

Bis vor kurzem wurden die Verfahrensakte in Papierform geführt. Inzwischen ist jedoch nach Angaben der MA 35 ein österreichweites Fachinformationssystem entwickelt worden, das - für neue Verfahren einen digitalen Akt vorsieht. Das System „STBUP und AnNA (Projekt Nr. 4)⁸“ soll dafür Sorge tragen, dass alle neu gestellten Verfahren nun bundesweit digital erfasst werden. Alte Verfahren werden weiterhin anhand der Papierakten bearbeitet.

Das bedeutet, dass alle derzeitigen Abläufe, die auf den Papierakt ausgelegt sind, umgestellt

werden müssen, was mit einem hohen Schulungsaufwand einhergeht. Bisher mussten die Originaldokumente bei der Antragsstellung von den Antragsteller*innen mitgebracht werden und wurden anschließend dem Papierakt in Kopie beigelegt. Mit der Umstellung auf das neue Fachinformationssystem werden diese nun in der Behörde eingescannt und dem digitalen Akt zugeordnet. Die Umstellung bei neuen Verfahren hat laut Auskunft der MA 35 im Bereich Einwanderung mit 1.9.2022 stattgefunden und im Bereich Staatsbürgerschaft mit 1.10.2022.

6.1.2. Einschätzung durch Rechtsanwält*innen, Beratungsstellen und Betroffene

Rechtsanwält*innen, Beratungsstellen und Betroffene berichten, dass die bisherige behördli-

che Arbeit mit dem Papierakt eine Reihe Risiken und Problemfelder mit sich brachte: Alle Un-

8 Fachinformationssysteme der Fachbereiche Einwanderung und Staatsbürgerschaft: STBUP = Staatsbürgerschaftsbetriebssystem-Umsetzungsprojekt; AnNA = Anwendung, Niederlassung und Aufenthalt

unterlagen waren nur in einfacher Ausführung verfügbar. Nur die*der jeweils zuständige Mitarbeiter*in, bei dem*der der Papierakt physisch auf dem Schreibtisch liegt, hatte auch Zugriff darauf. Andere Stellen konnten keine Auskünfte über z.B. Stand des Verfahrens geben, da sie keine Einsicht in den Papierakt hatten. Da der Papierakt nur in einfacher, physischer Form vorlag, gab es keine Möglichkeit der Sicherung. Wenn der Akt verloren ging oder verlegt wurde, gab es keine Sicherungskopie, an der weitergearbeitet werden konnte. Außerdem klagten Antragsteller*innen darüber, dass nachgereichte Dokumente dem Papierakt nicht zugeordnet wurden. Es sei vorgekommen, dass sie mehrmals von der MA 35 aufgefordert wurden, Unterlagen nachzureichen, die sie bereits via E-Mail oder Post an die Behörde geschickt hatten. All diese Risiko- und Problembereiche treffen weiterhin auf jene Altverfahren zu, die noch nicht digitalisiert geführt werden.

Als besonders gravierend wird das Problem des behördlichen Verlustes von eingereichten Dokumenten beschrieben. Das könne zu weitreichenden Verzögerungen und teilweise hohen Wiederbeschaffungskosten führen. Rechtsanwält*innen, Beratungsstellen und Betroffene berichten, dass Dokumente, die via

E-Mail oder auf postalischem Weg eingereicht wurden, wiederholt nicht ihren Weg in den Papierakt gefunden hätten und deshalb von den Antragsteller*innen nachgereicht werden mussten. Es gehöre laut einer Rechtsvertretung zur Tagesordnung, dass die Kanzlei nach Antragsstellung Vorhalte von Seiten der MA 35 bekomme, dass bestimmte Unterlagen fehlen würden. Auch eine andere Rechtsvertretung berichtet, dass zum Teil Unterlagen an die MA 35 übermittelt würden, für die dann per E-Mail eine Empfangsbestätigung komme, die dann aber dem Papierakt nie beigelegt worden seien. Erst vor kurzem sei ein Antrag auf Familienzusammenführung von der MA 35 mit der Begründung abgelehnt worden, dass kein Gehaltsnachweis eingereicht worden sei. Die entsprechende Einreichung konnte aber anhand einer E-Mail-Bestätigung nachgewiesen werden. Nachdem das Verfahren für die MA 35 mit der Ablehnungsentscheidung jedoch bereits geschlossen war, musste eine Beschwerde eingereicht werden, in der Hoffnung, dass damit das Verfahren erneut geöffnet werde. Sollte der Beschwerde nicht im Rahmen einer behördlichen Beschwerdeentscheidung stattgegeben werden, sei es notwendig, sich in zweiter Instanz an das Verwaltungsgericht zu wenden, so die Rechtsvertretung. Es sei nicht absehbar, wie lange sich das Verfahren dadurch verzögern werde.

6.2. Online-Terminbuchungssystem

6.2.1. Maßnahme der Behörde

Eines der bereits umgesetzten Reform-Teilprojekte im Bereich Digitalisierung ist das Online-Terminsystem der MA 35. Wie an anderer Stelle bereits erwähnt, ist eine persönliche Vorsprache bei der MA 35 derzeit nur mit Termin möglich.

Um einen Termin über das Online-Terminsystem zu buchen, ist es notwendig genau zu wissen, in welchem Referat man den Termin buchen muss. Dies ist, wie im nächsten Kapitel (6.3.) genauer geschildert wird, aufgrund des unübersichtlichen Aufbaus der Webseite sowie der schwer verständlichen Sprache nicht einfach möglich. Die Wartezeit auf einen Termin ist abhängig davon, in welchem Referat und für welchen Aufenthaltstitel angesucht wird oder ob ein Termin für einen Staatsbürgerschaftsantrag gebraucht wird.

Eine barrierefreie Alternative zum Online-Terminsystem ist, einen Termin über die Servicehotline zu buchen. Soweit SOS Mitmensch bekannt, hat das Servicecenter für die Terminbuchung denselben Zugriff über die Website wie auch die Antragsteller*innen.

Im Online-Buchungssystem findet sich der Hinweis: „Wenn Sie einen Termin im falschen Referat gebucht haben, ist der Termin ungültig“. Das heißt, wer sich auf der Webseite nicht ausreichend zurechtfindet bzw. von der Servicestelle keine passende Information erhält und beim falschen Referat um einen Termin ansucht, muss, nach Erkennen des Fehlers, erneut um einen Termin ansuchen, mit entsprechenden Wartezeiten.

6.2.2. Einschätzung durch Rechtsanwält*innen, Beratungsstellen und Betroffene

Das Onlinesystem für die Terminbuchung wird, wie schon unter Punkt 5.2.2. erwähnt, von Beratungsstellen, Rechtsvertreter*innen und betroffenen Personen ambivalent gesehen. Auf der einen Seite sichert das System fixe Termine und das Vermeiden von stundenlangem Anstehen bei der Behörde. Auf der anderen Seite stellt das Onlinesystem jedoch eine zusätzliche Hürde für jene Personengruppen dar, die keinen Zugang zum Internet haben oder sich in der digitalen Welt nicht zurechtfinden, solange es keine funktionierende Telefon-Terminbuchungsmöglichkeit gibt.

Laut einer Beratungsstelle komme es bei telefonischen Terminbuchungen über die Servicestelle immer wieder zu Falschinformationen von Mitarbeiter*innen, wodurch Termine in den falschen Referaten gebucht würden und somit ungültig seien, was eine erneute Terminbuchung mit entsprechender Wartezeit notwendig mache. Wie im kommenden Kapitel nachzulesen, trägt auch der von Betroffenen und Rechtsvertretungen als unübersichtlich empfundene Aufbau der Website der MA 35 dazu bei, dass Termine nicht immer im richtigen Referat gebucht werden.

Eine betroffene Person berichtet: „Obwohl ich bereits mehrere Male versucht habe, Termine in unterschiedlichen Referaten zu buchen, muss ich mich jedes Mal aufs Neue durch die ganze Website klicken und finde nie ad hoc die Informationen, die ich brauche. Der gesamte Aufbau der Website ist absolut unübersichtlich und verwirrend. Es ist für mich ein absolutes Negativbeispiel, wie eine Informationsseite aufgebaut sein kann.“

Eine Rechtsvertretung berichtet: „Da ich in meiner Arbeit täglich mit der MA35 konfrontiert bin, ist mir die Website natürlich bekannt. Trotzdem dauert es manchmal etwas länger, um die richtige Seite zu finden. Die Website ist schwer auffindbar und es ist trotz langjähriger Übung auch für mich manchmal schwierig, die gewünschte Information zu finden. Selbst der Link zum Online-Terminsystem ist nicht klar ersichtlich. Antragstellerfreundlich ist sie jedenfalls nicht gestaltet. Ich würde mir insbesondere wünschen, dass die Zuständigkeiten (welche Stelle ist für welchen Antrag zuständig) und die Möglichkeit der Online-Reservierung klar und ohne viele Klicks auf der Home-page ersichtlich sind.“

6.3. Gestaltung der Website

6.3.1. Maßnahme der Behörde

Wie bereits im Kapitel zum Online-Terminbuchungssystem ausgeführt, wird wiederholt Kritik an der kompliziert und unübersichtlich aufgebauten Website der MA 35 geäußert. Laut dem Abteilungsleiter der MA 35 liege das zum Teil an der komplizierten Gesetzeslage und an den 30 unterschiedlichen Aufenthaltstiteln im Bereich der Einwanderung, durch die man sich durcharbeiten müsse.

Zum Reformprozess der MA 35 zählt die Verbesserung des Außenauftritts (Teilprojekt Nr. 8) und damit auch der Website der Behörde. Da dieses umfangreiche Unterfangen als städtische Magistratsabteilung innerhalb der Corporate Identity der Stadt Wien eingebettet werden muss, wird dieser Bereich nicht von der „Pure Manage-

ment Group“ begleitet, sondern liegt im Hauptverantwortungsbereich der Kommunikationsabteilung der Stadt Wien. Laut Vizebürgermeister Christoph Wiederkehr soll die neue Website benutzer*innenfreundlicher, besser verständlich, informativer und mehrsprachig (Deutsch und Englisch) sein. Informationen sollen außerdem in einfacher Sprache aufrufbar sein.

Als erster Schritt wurde ein „Online-Assistent für die Antragstellung von Staatsbürgerschaften“ eingerichtet. Dabei handelt es sich um eine Online-Befragung, in der wesentliche Kriterien zur Erlangung der Staatsbürgerschaft abgefragt werden. Anhand dieser Onlinebefragung soll festgestellt werden, ob eine theoretische Antragsberechtigung vorliegt.⁹

6.3.2. Einschätzung durch Rechtsanwält*innen, Beratungsstellen und Betroffene

Nach Angaben von betroffenen Personen, Rechtsanwält*innen und Beratungsorganisationen ist die derzeitige Website der MA 35 kompliziert, unübersichtlich und großteils nicht benutzer*innenfreundlich gestaltet. Eine Rechtsvertretung sagt über die Website: „Sie ist überladen, im Aufbau nicht überall logisch und verwirrend. Für mich als Anwält*in ist sie gut nutzbar, für Lai*innen nicht“. Eine betroffene Person erklärt, dass man sich auch mit perfekten Deutschkenntnissen nur schwer zurechtfindet. Eine weitere betroffene Person erachtet die Website der MA35 als „extrem unübersichtlich und alles andere als niederschwellig zugänglich. Die Informationen findet man nur mühsam, mit ausreichend Geduld.“

Auch wenn die Informationen prinzipiell auf der Website zu finden sind, ist es aufgrund der unübersichtlichen Struktur schwer zu erkennen, wo genau. So berichtet eine betroffene Person: „Grundsätzlich sind viele Informationen vorhanden, das System für die Terminbuchung hat bei mir im Juli ganz gut funktioniert, auch mit stornieren und neu bu-

chen. Jedoch die Struktur ist ein bisschen kompliziert. Z.B., wenn man Informationen über den jeweiligen Aufenthaltstitel herausfinden möchte, muss man auf „Virtuelles Amt“ gehen, die Informationen sind auf der Website „Politik & Verwaltung - Kontakt zur Stadt - MA35“ nicht direkt zu finden. Die Website ist quasi in der Stadt-Wien-Website integriert und damit eine typische „Behörden“-Website, wo das „User Interface“ nicht auf den Bedarf des jeweiligen Nutzers ausgerichtet ist, sondern auf der Struktur des Stadt-Apparats und Behörden aufbaut. Ich wünsche mir eine Neustrukturierung der Website. Die Informationen der jeweiligen Aufenthaltstitel, das dazugehörige Buchungssystem und die Kontaktdaten der zutreffenden Anlaufstellen sollten zusammengefasst sein.“

Positiv wird der neu eingerichtete „Online-Assistent für die Antragstellung von Staatsbürgerschaften“ bewertet. Eine Rechtsvertretung dazu: „Der Assistent ist gut gemacht und wirklich niederschwellig.“

6.4. Zusammenfassende Analyse Digitalisierung

Die Reformvorhaben der MA 35 im Bereich Digitalisierung betreffen einige zentrale Schwachstellen der Behörde. Wie im Kapitel 6.1. behandelt, führt die Arbeit mit dem Papierakt zu vermeidbaren Problemen. Die Umstellung auf den digitalen Akt geht mit der Möglichkeit einher, die Mitarbeiter*innen und Antragssteller*innen nachhaltig zu entlasten. Wie die Einführung des Online-Terminbuchungssystems jedoch gezeigt hat, können durch Digitalisierungsprozesse sowohl Möglichkeiten als auch Risiken entstehen. Zwar werden durch das Online-Terminbuchungssystem fixe Termine vergeben, die ein stundenlanges Anstehen vermeiden. Gleichzeitig ist das System jedoch nicht benutzer*innenfreundlich aufgesetzt und stellt eine zusätzliche Hürde für all jene dar, die keinen Zugang zum Internet haben. Auch das Zusatzangebot der Terminbuchung über die Servicestelle ist nicht ohne Risiko, da Termine bei Zuordnung zu einem falschen Referat ungültig sind und eine erneute

Terminbuchung mit entsprechenden Wartezeiten notwendig ist. Im Zuge des Digitalisierungsprozesses ist es wichtig, ein niederschwelliges und zuverlässiges Zusatzangebot auch für all jene zu entwickeln, die keinen Zutritt zur digitalen Welt haben – sei es aufgrund von prekären ökonomischen Verhältnissen, Alter oder gesundheitlichen Beeinträchtigungen. Eine serviceorientierte Behörde sollte Niederschwelligkeit als ihr oberstes Ziel setzen. Es ist deshalb dringend notwendig, dass die Website, wie im Kapitel 6.3.2. von Betroffenen, Rechtvertreter*innen und beratenden Organisationen dargelegt, neu aufgesetzt wird, damit die benötigten Informationen einfach gefunden werden können. Außerdem muss ein besonderes Augenmerk auf die Barrierefreiheit gelegt werden, die auf der jetzigen Website nicht ausreichend berücksichtigt wird. Als Positivbeispiel wird die neu erstellte Online-Befragung vor Einreichung von Staatsbürgerschaftsanträgen genannt.

7. PROBLEMBEREICH BELASTUNG UND AUFTRETEN DER MITARBEITER*INNEN

« Von der MA 35 wünsch ich mir, nie wieder mit denen was zu tun zu haben. Deswegen ist das noch ein Grund, warum ich die Staatsbürgerschaft beantrage. » (Betroffene Person)

Die Behörde steht in der Kritik, dass Mitarbeiter*innen überlastet sind und dass es teilweise einen rauen Umgangston mit Antragsteller*innen gibt. Mitarbeiter*innen sollen außerdem diskriminierende Äußerungen getätigt haben. Der Reformprozess der MA 35 sieht deshalb auch

Verbesserungsschritte im Mitarbeiter*innenbereich vor. Als Ziel sollen Mitarbeiter*innen entlastet und der Umgangston, laut Leitung der MA 35, weg von formaler Beantwortung hin zu empathischer und verständlicher Kommunikation, transformiert werden.

7.1. Fluktuation der Mitarbeiter*innen

7.1.1. Maßnahme der Behörde

Die MA 35 hatte mit Stand 6. Juli 2022 617 vollzeitäquivalente Beschäftigtenstellen. Die Fluktuationsrate liegt bei der MA 35 derzeit bei ca. 19%. Die Fluktuation im öffentlichen Sektor ist zwar aufgrund der derzeitigen Pensionierungswelle mit ca. 20% allgemein sehr hoch. Anders als die anderen Magistratsabteilungen der Stadt Wien beschäftigt die MA 35 jedoch Mitarbeiter*innen mit einem relativ niedrigen Altersdurchschnitt.

Vizebürgermeister Wiederkehr und Abteilungsleiter Hufgard-Leitner führen die Fluktuationsrate auf die hohe Belastung der Mitarbeiter*innen zurück. Viele wechseln von der MA 35 zu anderen Magistratsabteilungen, was problematisch für die Behörde ist, da z.B. die Einschulung im Bereich Staatsbürgerschaft aufgrund der komplexen Gesetzeslage und der zahlreichen Anforderungen an Antragsteller*innen ein Dreivierteljahr dauert.

Im Zuge des Reformprojekts soll deshalb auch die Zufriedenheit der Mitarbeiter*innen erhöht werden, um Personen längerfristig an die MA 35 zu binden.

Um die Belastung der Mitarbeiter*innen zu senken, wurden im Zuge des Reformprozesses 50 neue Personen als Sofortmaßnahme eingestellt. Sie sind flächendeckend in den Standardprozessen der MA 35 eingesetzt und arbeiten in den Hauptbereichen Einwanderung und Staatsbürgerschaft. Die Entscheidung für 50 neue Mitarbeiter*innen fiel aufgrund einer Empfehlung der Leitung der MA 35. Laut Vizebürgermeister Wiederkehr sei die Personalaufstockung „positiv spürbar“. Da die Fluktuationsrate der Behörde zwischen 15 und 20 Prozent liegt, ist jedoch offen, inwieweit die laufenden Personalabgänge rasch ausgeglichen werden können.

Die Arbeitsteilung in der MA 35 sieht laut Auskunft der Behörde derzeit so aus, dass ein Verfahren je einer Person zugeteilt wird. Wenn diese Person z.B. aufgrund von Krankheit ausfällt, wird der Akt nicht von anderen Mitarbeiter*innen weiterbearbeitet, sondern ruht, bis die verantwortliche Person wieder an ihren Arbeitsplatz zurückkehrt. Im Zuge des Digitalisierungsprozesses soll die Arbeitsteilung neu überdacht und organisiert werden.

7.1.2. Einschätzung durch Rechtsanwält*innen, Beratungsstellen und Betroffene

Betroffene und Rechtsanwält*innen berichten darüber, dass Sachbearbeiter*innen immer wieder wechseln würden. Eine betroffene Person berichtet: „Bei meinem Antrag auf Staatsbürgerschaft hat es mindestens 3 Wechsel bei den Sachbearbeiter*innen gegeben. Für die Verlängerung meines Daueraufenthalts EU hat es, soweit ich weiß, keine Wechsel gegeben.“ Eine andere betroffene Person berichtet: „Meine Sachbearbeiterin wurde nur einmal ausgetauscht ganz

am Schluss.“ Eine Rechtsvertretung berichtet: „Wir werden vergleichsweise häufig über den Umstand informiert, dass der Akt einem neuen Mitarbeiter oder einer neuen Mitarbeiterin zugeteilt wurde – weshalb sich das Verfahren weiter/wieder verzögert.“ Eine weitere Rechtsvertretung berichtet: „Sachbearbeiter*innen wechseln im Laufe eines Verfahrens immer wieder. Ehrlich gesagt beachte ich dies nicht mehr.“

7.2. Umgang mit Antragsteller*innen

7.2.1. Maßnahme der Behörde

Geplant sind, laut „Pure Management Group“, diverse Workshops für Mitarbeiter*innen im Bereich der Serviceorientierung und zum Umgang mit Antragsteller*innen. Ziel sei es eine „adäquate Art der Kommunikation und eine „einheitliche

Qualität“ herzustellen. Das bedeute, „ein*e Antragsteller*in, soll genauso wie ein*e andere*r behandelt werden“, berichtet ein Vertreter der Pure Management Group.

7.2.2. Einschätzung durch Rechtsanwält*innen, Beratungsstellen und Betroffene

Ein Großteil der für diesen Bericht befragten Personen gab an, bereits negative Erfahrungen mit Mitarbeiter*innen der MA 35 gemacht zu haben, aber zum Teil auch auf engagierte Personen getroffen zu sein. Eine Rechtsvertretung spricht sich zwar gegen Pauschalkritik an den Mitarbeiter*innen der Behörde aus, berichtet aber, dass ihm Mandant*innen von inakzeptablen Herangehensweisen im zwischenmenschlichen Kontakt berichtet hätten. Es gäbe aber auch „sehr bemühte Mitarbeiter*innen“, die „ihre Aufgaben gewissenhafter erledigen und versuchen das Arbeitspensum zu bewältigen, das ihnen auferlegt wird“. Das Problem mit der fehlenden Erreichbarkeit der Referent*innen sei nicht in erster Linie den Mitarbeiter*innen selbst anzulasten, sondern gehe auf ein strukturelles Defizit zurück, so die Rechtsvertretung. Die Mitarbeiter*innen, die bei Telefonanrufen abheben, würden Gefahr laufen, ununterbrochen kontaktiert zu werden, weshalb es einfacher sei, nicht erreichbar zu sein. Eine andere Rechtsvertretung berichtet, dass „über die letzten

Monate eine Verbesserung im zwischenmenschlichen Kontakt“ zu beobachten gewesen sei. Wo früher zum Teil offene Feindseligkeit zu beobachten gewesen sei, treffe man jetzt auf freundlichere Mitarbeiter*innen. Eine weitere Rechtsvertretung wiederum berichtet, dass die Freundlichkeit und die Qualität der Bearbeitung stark von den jeweiligen Mitarbeiter*innen der MA 35 abhängen. Es gäbe sowohl Personen, die schnell und effizient arbeiten, als auch Referent*innen, von denen man keine Rückmeldungen bekomme oder die wiederkehrend sinnlos erscheinende Anfragen verschicken würden, wo der Eindruck entstehe, dass sie sich die vorgelegten Unterlagen nie angesehen haben.

Eine Beratungsstelle berichtet, dass es für die Klient*innen eine psychische Belastung sei, einen Antrag bei der MA 35 zu stellen. Für die Betroffenen ist es eine unangenehme Erfahrung zur MA 35 zu gehen. Sie berichten von schlechter Behandlung, wenn die Deutschkenntnisse nicht als

gut genug empfunden werden. Viele Klient*innen würden weinend von ihren Erfahrungen erzählen. Auch eine weitere Beratungsstelle berichtet davon, dass ihren Klient*innen bei der MA 35 oftmals nicht der notwendige Respekt entgegengebracht werde.

Die für diesen Bericht befragten Betroffenen vermitteln ein gemischtes Bild. Eine betroffene Person berichtet von einer Referentin, „die wirklich gar nicht kooperativ war. Die hatte mir dann bei diesem Termin dann auch gleich klargemacht, dass das einfach nichts wird und dass ich es eigentlich auch gleich lassen kann, die Staatsbürgerschaft zu beantragen.“ Eine andere betroffene Person berichtet von einer positiven Erfahrung bei einer MA 35-Stelle im 3. Bezirk, die dann allerdings abgeschafft worden sei: „Ich war immer im 3. und es gab da eine Stelle, die sie

dann abgeschafft haben. Da konnte ich auch ohne Termin kommen, es war supernett. Und auf einmal ist die Stelle abgeschafft, dann landete ich im 20. Bezirk und habe eine sehr schlechte Erfahrung gemacht. Wirklich, es ist sehr, sehr, sehr schlecht geworden.“ Eine andere betroffene Person berichtet von einer positiven Erfahrung mit einer Sachbearbeiterin: „Die Person, die meine Sachen bearbeitet hat, war supernett und wir haben uns sehr gut verstanden und sie war sehr solidarisch.“ Eine weitere betroffene Person berichtet von sehr negativen Erfahrungen: „Seit ich diesen Staatsbürgerschaftsantrag gemacht habe, habe ich auch negative Erfahrungen gemacht. Die Menschen, die dort arbeiten, die sind nicht sehr freundlich...Einer der Mitarbeiter war total gegen Ausländer, das habe ich gespürt, denn obwohl ich sehr höflich war, war er sehr schnappig.“

7.3. Zusammenfassende Analyse Mitarbeiter*innen

Positiv zu bewerten ist, dass beim Leiter der MA 35 und beim zuständigen Wiener Vizebürgermeister ein Problembewusstsein für die hohe Fluktuationsrate der MA 35 vorherrscht und diese auf die anhaltende Belastung der Mitarbeiter*innen zurückgeführt wird. Unklar ist jedoch, ob mit der Neueinstellung von 50 Personen zu Beginn des Reformprozesses tatsächlich eine wirksame Personalaufstockung stattgefunden hat oder lediglich durch die Fluktuation offen gewordene Stellen nachbesetzt wurden. Die Tendenz bei den Wartezeiten auf Erst- und Antragstermine im Staatsbürgerschaftsverfahren ist jedenfalls nicht abnehmend, sondern zunehmend. Unklar ist außerdem, welche weiteren konkreten Maßnahmen gesetzt werden, um die Belastung der Mitarbeiter*innen zu senken und sie länger-

fristig an die MA 35 zu binden. Gleiches gilt für das Thema Arbeitsteilung, wo zwar eine Neustrukturierung im Zuge des Digitalisierungsprozesses angedacht ist, es jedoch noch keine konkreten Auskünfte über deren Ausgestaltung gibt. Fraglich ist zudem, ob die geplanten Workshops zum besseren Umgang mit Antragsteller*innen ausreichen, wenn Betroffene zum Teil von feindseligem Verhalten und teilweise sogar rassistischem Verhalten von Seiten einzelner Mitarbeiter*innen berichten. Hier wäre eine eingehende Auseinandersetzung notwendig. Nicht nur einzelnes Verhalten sollte adressiert werden, sondern die allgemeine Organisationskultur der Behörde auf den Prüfstand gestellt werden, um herauszufinden, wie derartige Verhalten ermöglicht und geduldet wird.

8. PROBLEMBEREICH AUSLEGUNG DER GESETZE DURCH DIE MA 35

*« Und da gibt es Fälle, wo es in Richtung humanitärer Aufenthalt geht und wo man aus dem Asylrecht ins Fremdenrecht kommen kann, und die MA35 verzögert das dann noch weiter. Die MA35 hätte hier die Spielräume gnädig zu sein und ist es nicht, sondern legt immer in die Richtung „Nein“ aus. »
(Beratungsstelle)*

Im Bereich der Staatsbürgerschaft und des Aufenthaltsrechts liegt die Verantwortung für die Gesetzgebung beim Nationalrat. Der Abteilungsleiter der MA 35 Georg Hufgard-Leitner und der Wiener Vizebürgermeister und zuständige Stadtrat Christoph Wiederkehr betonen beide, dass die MA 35 als Behörde nur das exekutieren könne, was gesetzlich vorgeschrieben sei. Dennoch wird der MA 35 vorgeworfen, das Fremdenrecht besonders restriktiv auszulegen. Aus dem Büro des Vizebürgermeisters und Stadtrats für Bildung, Jugend, Integration und Transparenz wird auf „die oftmalige Pionierrolle der MA 35 in Österreich“ verwiesen. Durch den weitaus höheren Parteienverkehr als in den anderen Bundesländern sei die MA 35 „oftmals die erste Behörde, die neue Bestimmungen vollziehen muss“, damit trete sie „quasi beispielgebend für die Vollzugs-

behörden in den anderen Bundesländern auf“. Das bedinge einen Vollzug „der sich streng an der Rechtsprechung orientiert“.

Die konkreten Kritikpunkte in Bezug auf die Auslegung des Fremdenrechts durch die MA 35 sind vielfältig. Sie beziehen sich auf die uneinheitliche Vollzugspraxis (auch im Vergleich zu anderen Bundesländern), den Formalismus der Behörde, die sehr restriktive Auslegung der Gesetzeslage auch bei Härtefällen und auf die Verzögerung von Verfahren. Darüber hinaus würden, laut Beratungsstellen und Betroffenen, viele Personen mittlerweile aufgrund des schlechten Rufs der Behörde im Bereich der Staatsbürgerschaftsverleihung auf den Versuch einer Antragsstellung verzichten oder ihre Anträge nach einiger Zeit resignierend zurückziehen.

8.1. Maßnahme der Behörde

Die rechtliche Verfahrensvereinfachung zählt zu den geplanten Teilreformen der MA 35. Welche konkreten Schritte daraus folgen, ist nicht bekannt. Der Leiter der MA 35 und der zuständige

Vizebürgermeister betonen, dass die MA 35 als Behörde an den gesetzlichen Rahmen gebunden sei und es diesbezüglich keine Ermessensspielräume gebe.

8.2. Einschätzung durch Rechtsanwält*innen, Beratungsstellen und Betroffene

Die von SOS Mitmensch befragten Beratungsstellen wünschen sich mehr Rücksicht und Nachsicht der Behörde bei Härtefällen. Ein Beispiel, das eine der Organisationen anführt, betrifft den Bereich der befristeten Aufenthaltstitel. Diese müssen regelmäßig innerhalb der gesetzten Frist verlängert werden. Verpasst man diese Frist, sei es auch nur um einen Tag, fällt die Person in die aufenthaltsrechtliche Illegalität. Eine Nachfrist werde nicht gewährt, so die Beratungsstelle. Vor

kurzem hätte die Organisation eine betroffene Person als Klient*in gehabt, die gesundheitlich stark beeinträchtigt gewesen sei und es deshalb nicht geschafft habe, rechtzeitig einen Antrag auf Verlängerung zu stellen. Auf einen Schlag habe die Person ihre Ansprüche auf Sozialleistungen und Aufenthaltsgenehmigung verloren. Der Person blieb nichts Anderes mehr übrig, als um ein humanitäres Bleiberecht anzusuchen, ohne den Ausgang dieses Verfahrens zu kennen. Denn

wenn die Frist für die Verlängerung eines Aufenthaltstitels versäumt wird, müsste der gleiche Aufenthaltstitel nochmals mit großen verfahrensrechtlichen Hürden (Auslandsantragstellung, etc.) neu beantragt werden. Die Antragsteller*innen fallen umgehend in die aufenthaltsrechtliche Illegalität. Die dadurch entstandene aufenthaltsrechtliche Lücke verursacht Probleme in weiteren Verfahren, wie etwa dem Ansuchen auf Daueraufenthalt oder Staatsbürgerschaft.

Eine weitere Beratungsorganisation berichtet, dass Frauen, die zu ihnen kommen, oft nicht wissen, welche Auflagen sie erfüllen müssen, um eigenständig Anträge auf Daueraufenthalt oder Staatsbürgerschaft zu stellen, da sie über Jahre von ihren Männern erzählt bekommen haben, dass ihr Aufenthaltsstatus von ihnen abhängig sei. Manche der Frauen bleiben deshalb länger in Beziehungen als sie das selbst möchten. Besonders schwierig werde es für Frauen, die sich von ihren Partnern trennen möchten, selbst aber keinen gesicherten Aufenthaltstitel haben und ihr Verfahren sich in die Länge ziehe, so die Beratungsstelle. Daher rate sie Frauen in dieser Situation, bevor sie sich von ihren Männern trennen, ihren Aufenthaltsstatus zu klären und in Kontakt mit der MA 35 zu treten, da es Vorfälle gab, in denen die Männer nach einer Trennung ihre Partnerinnen bei der MA 35 wegen Scheinehen angezeigt hätten. Nach Erfahrungen der Beratungsstelle habe die MA 35 teilweise Verständnis für solche Situationen, teilweise aber auch nicht.

Ein Problembereich ist auch die Integrationsprüfung und damit verbunden die vorausgesetzten Sprachkenntnisse für die Beantragung eines Daueraufenthaltstitels oder der Staatsbürgerschaft und die Verhängung von Verwaltungsstrafen, wenn das verlangte Sprachniveau nicht innerhalb der zweijährigen Frist erreicht wird. In Wien werden laut einer Beratungsstelle nicht immer, aber immer wieder Verwaltungsstrafen

verhängt, wenn Personen die A2 Prüfung bei der Integrationsprüfung nicht schaffen. Diese Strafen können sich negativ auswirken, wenn die Personen zukünftig die Staatsbürgerschaft beantragen möchten. Die Strafen beginnen bei 160 Euro und können sich steigern, abhängig davon, wie lange die Prüfung nach der zweijährigen Frist nicht positiv abgelegt wird.

Eine weitere Beratungsorganisation kritisiert, dass die Gesetzeslage in Teilbereichen vielfältig ausgelegt werden könnte. So gebe es etwa im Bereich des Privat- und Familienlebens Gesetzesparagraphen, die ermöglichen würden, dieses stärker zu berücksichtigen, wenn nicht alle Voraussetzungen für die Antragstellung erfüllt sind. Die MA 35 gehe hier aber überaus restriktiv vor und berücksichtige das Familienleben kaum, so die Beratungsstelle. Es komme sogar vor, dass die MA 35 bei Erstanträgen argumentieren würde, dass es gar kein Privat- oder Familienleben gäbe, da die Person bisher noch nicht in Österreich gelebt habe und deshalb keine Zeit mit ihrer Familie verbringen konnte.

Ein Problem bei Staatsbürgerschaftsanträgen sei, dass die Antragssteller*innen innerhalb einer bestimmten Zeit ihre bisherige Staatsbürgerschaft niederlegen müssen, nachdem sie die österreichische Staatsbürgerschaft zugesichert bekommen haben. Das funktioniert jedoch nicht immer, zum Beispiel, wenn die Behörde im Staat der bisherigen Staatsbürgerschaft das Verfahren in die Länge zieht. Wenn der Austritt aus dem bisherigen Staatenverband nicht innerhalb von zwei Jahren erfolgt, verlieren die Personen in gewissen Fällen die bereits zugesicherte österreichische Staatsbürgerschaft. Das heißt, die Personen werden staatenlos. Hier bräuchte es, laut Beratungsstellen, auf Seiten der Behörde mehr Kulanz, in dem es zum Beispiel bereits genügen würde, dass die betroffene Person beweise, dass sie sich ausreichend um einen Staatsenaustritt bemüht habe.

8.3. Zusammenfassende Analyse Auslegung der Gesetze durch die MA 35

Beratungsstellen betonen, dass die MA 35, anders als von der Behörde behauptet, sehr wohl über einen gewissen Ermessensspielraum in

der Auslegung des Fremdenrechts verfügt und diesen zumeist restriktiv auslegt. Der Argumentation, die Behörde entspreche nur dem gesetz-

lichen Rahmen und sei damit an sich objektiv, wird klar widersprochen. Die vermutete negative Grundhaltung der Behörde gegenüber den Anliegen von Antragsteller*innen steht im Gegensatz zum Reformvorhaben, die MA 35 in eine serviceorientierte Behörde umzuwandeln. Gerade weil die Gesetzeslage in Österreich im Aufenthalts- und ganz besonders im Staatsbürgerschafts-

bereich extrem restriktiv ist, braucht es eine Behörde, die dort, wo es Spielräume gibt, kulant auftritt. Zum Aufgabengebiet einer serviceorientierten Behörde sollte zählen, die Antragsteller*innen innerhalb der sehr restriktiven und hoch komplexen Gesetzeslage beim Manövrieren zu unterstützen und nicht zusätzliche Hürden aufzubauen.

9. RESÜMEE

Der vorliegende Bericht stellt die Reformankündigungen der Stadt Wien und die erste Phase des von der Stadtregierung eingeleiteten Reformprozesses betreffend die MA 35 auf den Prüfstand. SOS Mitmensch hat dazu die Stimmen von 22 Expert*innen, Betroffenen und MA 35-Verantwortlichen eingeholt, um aus unterschiedlichen Perspektiven zu erfassen, ob und in welchem Ausmaß es nach der massiven öffentlichen Kritik betreffend Missstände bei der für Einwanderung und Staatsbürgerschaft zuständigen Behörde Veränderungen gegeben hat und was diese Veränderungen bislang bewirkt haben. Nachdem der Reformprozess nicht abgeschlossen ist, kann noch kein endgültiges Resümee gezogen werden, aber ein erstes wichtiges Zwischenfazit, das in dringend notwendige weitere Reformschritte einfließen sollte.

Die vorliegende Erhebung zur MA 35 macht greifbar, warum die Behörde bei vielen Menschen, die mit ihr zu tun haben, einen negativen Ruf hat. Es gibt seit Jahren gravierende Probleme beim Zugang zum und bei der Abwicklung von Verfahren im Aufenthalts- und Staatsbürgerschaftsbereich. Diese Probleme manifestieren sich unter anderem in

- extrem langen Wartezeiten, bis ein Verfahren überhaupt gestartet werden kann,
- (über-)langen Verfahrensdauern,
- mangelhafter oder fehlender Kommunikation der Behörde und insbesondere fehlenden fallbezogenen Auskünften,
- Problemen beim Dokumenten-Management bis hin zum Verlust wichtiger Dokumente,
- unübersichtlicher und nicht-barrierefreier Online-Aufbereitung von Informationen und fehlender Vermittlung von generellen Informationen zu Antragstellungen
- Berichten über unfreundliches oder sogar diskriminierendes Verhalten einzelner Mitarbeiter*innen.

Darüber hinaus wird die MA 35 dafür kritisiert, die ohnehin sehr restriktiven und ausgrenzenden Gesetze im Aufenthalts- und Staatsbürgerschaftsbereich besonders streng und vielfach zu Ungunsten von Betroffenen ausulegen.

Für Betroffene, die auf Verfahren und Entscheidungen der MA 35 angewiesen sind und ein Recht auf rasche und faire Verfahren haben, haben die Probleme und Missstände bei der Behörde teilweise schwerwiegende Konsequenzen. Diese können von finanziellen Kürzungen oder dem gänzlichen Ausfall von AMS-Geldern und Sozialversicherungsleistungen über den Verlust des zugesicherten Arbeitsplatzes bis hin zu Reisebeschränkungen, den Verlust des Aufenthaltstitels oder sogar Staatenlosigkeit reichen. Darüber hinaus schrecken sowohl die gesetzlichen als auch die bürokratischen Schranken und Schikanen viele Menschen davon ab, überhaupt einen Antrag auf Verleihung der Staatsbürgerschaft zu stellen.

Gleichzeitig bewegt sich die MA 35 selbst in einem schwierigen Umfeld. Die Behörde verweist nicht zu Unrecht auf eine Gesetzeslage, die etwa im Staatsbürgerschaftsbereich im europäischen Vergleich einzigartig hohe Anforderungen an Betroffene und damit auch an die Behördenverfahren stellt. Besonders herausgestrichen wird von der Behörde etwa der hohe Aufwand für die Berechnung des „gesicherten Lebensunterhalts“ sowie zeitaufwändige „unterschiedliche Abfragen bei anderen Behörden“ im In- und Ausland“. Doch das allein ist nicht Erklärung genug für die Defizite in der Arbeit der MA 35 und die Kritik an der Behörde. Anspruch einer staatlichen Behörde muss sein, aus den bestehenden Gesetzen im Umgang mit Klient*innen das Beste zu machen und nicht diese zum Verzweifeln zu bringen.

Der Bericht von SOS Mitmensch identifiziert folgende Bereiche, in denen konkrete erste Reformmaßnahmen der MA 35 gesetzt wurden:

- Es wurden laut Behörde 50 zusätzliche Mitarbeiter*innen eingestellt. Die Wartezeiten für Termine im Staatsbürgerschaftsbereich haben sich seitdem jedoch nicht verringert, sondern weiter erhöht.
- Es wurde ein zweistufiges telefonisches Servicecenter eingerichtet, um Gespräche von Antragsteller*innen und Rechtsvertreter*-

innen entgegenzunehmen. Der „First-Level-Support“ ist ein externes Callcenter mit rund 80 Mitarbeiter*innen für allgemeine Auskünfte. Der „Second-Level-Support“ ist ein internes Referat der MA 35 mit 13 Mitarbeiter*innen, die für Auskünfte zu Verfahren zuständig sind.

- Die Austauschtreffen mit NGOs, die es bereits vor dem Reformprozess gegeben hat, werden inzwischen von der MA 35 hochrangiger besetzt, Großteils ist auch der Leiter der MA 35 anwesend.
- Es wird daran gearbeitet, den Papierpakt durch einen digitalen Akt zu ersetzen. Aufgrund der komplexen Gesetzeslage muss dazu ein eigenes österreichweites Fachinformationssystem entwickelt werden. Alte Verfahren werden weiterhin anhand der Papierakten bearbeitet. In neuen Verfahren wird nun ein digitaler Akt erstellt.
- Es wurde ein Online-Terminbuchungssystem eingeführt.
- Vor der Buchung von Staatsbürgerschaftsantragsterminen kann (vorerst nur auf Deutsch) eine „Online-Befragung“ durchgeführt werden, bei der man in Grundzügen herausfinden kann, ob man die allgemeinen Voraussetzungen für die österreichische Staatsbürgerschaft erfüllt.

Der Bericht identifiziert zugleich fünfzehn weiterhin bestehende gravierende Problemstellen und Missstände in der MA 35, die zu erheblichen Problemen für Antragsteller*innen führen:

- **Extreme Wartezeiten vor Start der Staatsbürgerschaftsverfahren:**
Es gibt bei Staatsbürgerschaftsverfahren extrem lange Wartezeiten von bis zu knapp einem Jahr, um überhaupt einen Ersttermin zu erhalten, bei dem besprochen wird, welche Dokumente benötigt werden. Danach vergeht erneut bis zu knapp ein Jahr für einen Antragstermin, bei dem man die Dokumente dann tatsächlich einreichen kann. Das heißt, dass bis zum Start des ohnehin langwierigen Verfahrens bis zu knapp zwei Jahre vergehen

können.

- **Wartezeiten auch im Niederlassungs- und Aufenthaltsbereich:**
Bei Niederlassungs- und Aufenthaltsverfahren muss, je nach Referat, etwa eineinhalb Monate auf einen Termin für einen Erstantrag gewartet werden. Angesichts der Dringlichkeit solcher Verfahren kann jede Verzögerung zum Problem werden.
- **Verzögerungen in Aufenthalts- und Staatsbürgerschaftsverfahren:**
Betroffene und Rechtsanwält*innen berichten, dass es in Aufenthaltsverfahren immer wieder zu erheblichen Verzögerungen kommt, mit weitreichenden finanziellen und aufenthaltsrechtlichen Folgen für die Betroffenen, bis hin zum Verlust des Arbeitsplatzes und des Aufenthaltsrechts. Auch in Staatsbürgerschaftsverfahren kommt es immer wieder zu erheblichen Verzögerungen, die zu aufenthaltsrechtlichen Problemen führen können und auch dazu, dass bereits besorgte Dokumente erneut aufwändig besorgt werden müssen. Laut MA 35 seien Verzögerungen im Regelfall den Antragsteller*innen zuzuschreiben. Das weisen Klient*innen und auch Rechtsanwält*innen jedoch vehement zurück.
- **Verlust von Dokumenten und unvollständige Akten:**
Antragsteller*innen, Rechtsanwält*innen und Beratungsstellen berichten darüber, dass es immer wieder zum Verlust von Dokumenten seitens der MA 35 kommt. Dokumente, die via E-Mail oder auf postalischem Weg übermittelt werden, finden nicht immer den Weg in den Akt und müssen gegebenenfalls von Betroffenen erneut besorgt und nachgereicht werden.
- **Benutzer*innenunfreundliches Terminbuchungssystem:**
Um einen Termin über das Online-Terminsystem zu buchen, ist es notwendig, genau zu wissen, für welchen Aufenthaltstitel man ansuchen und in welchem Referat man buchen muss. Das kann zu einer Hürde werden. Termine, die im falschen Referat gebucht werden, sind ungültig.

- **Fehlinformationen über die Servicehotline:**
Termine können auch über die Servicehotline gebucht werden. Es kam hier jedoch laut Betroffenen teilweise zu Buchungen in falschen Referaten. Solche Fehlbuchungen können enorme negative Folgewirkungen haben, weil dann erneut Wartezeiten für einen Termin in Kauf genommen werden müssen und Verlängerungsfristen von Aufenthaltstiteln eventuell nicht eingehalten werden können.
- **Nichterreichbarkeit:**
Das telefonische Servicecenter hat der Behörde zwar ein freundlicheres Gesicht verpasst und eine gewisse rudimentäre Erreichbarkeit ermöglicht, aber es ist nach wie vor extrem schwierig konkrete fallbezogene Auskünfte zu erhalten – teilweise sogar noch schwieriger als zuvor, weil das externe Servicecenter sämtliche Anrufe „abfängt“ und einzelne Fall-Sachbearbeiter*innen noch weniger als früher zu erreichen sind.
- **Nicht erfolgte Rückrufe:**
Bei konkreten Fallfragen wird vom Servicecenter ein Rückrufticket erstellt. Der Rückruf der Behörde gemäß des Rückruftickets sollte innerhalb eines Zeitraums von maximal 8-14 Tagen erfolgen. In der Realität ist es aber so, dass ein Rückruf auch bereits als „erfolgreich erledigt“ gilt, wenn man zum Zeitpunkt des Rückrufversuchs nicht erreichbar war. Darüber hinaus wird berichtet, dass nicht in allen Fällen tatsächlich Rückrufe erfolgten.
- 9. **Trennung zwischen Servicecenter und Behörde:**
Da das Servicecenter als First-Level-Support an ein externes Callcenter ausgelagert wurde, haben die Mitarbeiter*innen aus Datenschutzgründen keinen Zugriff auf die Informationen der MA 35. Das gilt auch auf bereits bei der Behörde eingereichte Vollmachten von Rechtsvertreter*innen, weshalb die Vollmachten entweder im Vorhinein zusätzlich an das Servicecenter geschickt werden müssen oder nur ein Rückrufticket erstellt werden kann.
- **Schwierige Erreichbarkeit per E-Mail:**
Probleme gibt es auch weiterhin bei der E-Mail-Kommunikation, wo es bisweilen einem Lotteriespiel gleicht, ob man eine Antwort erhält oder nicht.
- **Unzureichendes Beschwerdemanagement:**
Das Beschwerdemanagement der MA 35 wird als nicht hilfreich empfunden, weil Antworten unkonkret ausfallen und, wenn es etwa um überlange Verfahrensdauern geht, einfach „um Geduld“ gebeten werde.
- **Unübersichtliche Webseite:**
Die Webseite der MA 35 wird von Antragsteller*innen bisher als kompliziert und unübersichtlich wahrgenommen.
- **Gemischte und teilweise sehr negative Erfahrungen mit Mitarbeiter*innen:**
Die Erfahrungen von Antragsteller*innen im Umgang mit Mitarbeiter*innen der MA 35 sind sehr unterschiedlich, sie reichen von sehr positiven Erfahrungen bis hin zu unfreundlichem, unprofessionellen oder sogar als respektlos und diskriminierend empfundenem Verhalten.
- **Restriktive Auslegung der extrem restriktiven Gesetze:**
Beratungsstellen erheben den Vorwurf, dass dort, wo es behördliche Ermessensspielräume gibt, diese oft zu Ungunsten der Betroffenen ausgelegt werden. Das heißt, die ohnehin extrem restriktive Gesetzeslage wird in der Praxis von der MA 35 besonders restriktiv gehandhabt, was negative Folgewirkungen für Betroffene hat.
- **Irreführende Statistiken:**
Rechtsanwält*innen berichten, dass Staatsbürgerschaftsverfahren aufgrund fehlender Unterlagen negativ beschieden werden, anstatt Dokumente nachzufordern. Für die Klient*innen bedeutet dies eine Verzögerung, da das Verfahren anschließend neu gestartet werden muss. Für die MA 35 bedeutet das rein statistisch eine „Erledigung“ des Verfahrens, ohne dass es tatsächlich erfolgreich abgeschlossen wurde. Ähnlich wie bei den „erledigten Rückrufen“, bei denen es nie zu einem tatsächlichen Gespräch gekommen ist, werden dadurch Statistiken verzerrt.

Die genannten fünfzehn Problemstellen zeugen von einem weiterhin dringenden Reformbedarf der MA 35. Der gestartete Reformprozess darf sich nicht mit kleinen Teilerfolgen und teilweise nur oberflächlichen Änderungen zufriedengeben, sondern muss die Probleme in ihrem Kern an-

gehen, sodass sich die Situation für die Klient*innen der MA 35 deutlich und nachhaltig bessert.

Dazu im Folgenden eine Reihe an Verbesserungsvorschlägen und Forderungen von SOS Mitmensch.

10. FORDERUNGEN

Eine gut funktionierende MA 35 ist eine offene und kund*innenfreundliche Behörde, die darauf ausgerichtet ist, ihre Klient*innen umfassend und barrierefrei zu informieren, sie rasch und bestmöglich zu unterstützen und, wo immer es gesetzlich möglich ist, Verfahren zügig und positiv zum Abschluss zu bringen. Einigen erkennbaren Reformschritten stehen weiterhin gravierende Defizite gegenüber, die nicht allein auf die schwierige Gesetzeslage zurückzuführen sind.

Zur Behebung der gravierenden Defizite der MA 35 braucht es:

1. Ausreichende personelle Ausstattung der Behörde – minimale Aufstockungen sind nicht genug:

Nur bei entsprechender personeller Ausstattung können die extrem langen Wartezeiten für Antragsteller*innen, die überlangen Verfahrensdauern, die Defizite in der Erreichbarkeit und Kommunikation sowie die Überforderung von Mitarbeiter*innen ein Ende haben. Die personelle Behördenausstattung muss an konkreten funktionalen Zielen ausgerichtet sein.

2. Verbesserung der Erreichbarkeit:

Die MA 35 muss eine gut verfügbare Ansprechpartnerin für ihre Klient*innen sein, ohne Furcht vor Nachfragen. Erreichbarkeit muss zu etwas werden, was eine zentrale Funktion in der Behörde hat, und nicht etwas, was möglichst abgeblockt wird. Es braucht echte und verlässliche telefonische und/oder schriftliche Erreichbarkeit von Sachbearbeiter*innen in einer angemessenen Zeit. Es muss möglich sein, fallbezogene Auskünfte zu erhalten.

3. Mehr Kund*innenfreundlichkeit und Effizienz auf allen Ebenen:

Auf der Website der MA 35 sollte es einfach auffindbare Auflistungen an benötigten Dokumenten für die Antragstellung geben bzw. sollten potenzielle Antragsteller*innen diese Informationen ohne Termin in der Behörde ausgehändigt bekommen oder am Telefon erfragen können. Der Erst-

termin sollte nicht verpflichtend sein, sondern den Antragsteller*innen die Möglichkeit geben, sich umfassend zu informieren und Anträge bereits einzureichen, die umgehend dem Akt in digitaler Form beigefügt werden. Anträge sollten nicht nur persönlich, sondern auch elektronisch und postalisch eingereicht werden können. Ein möglicher Antragstermin sollte für offene Fragen zur Verfügung stehen. Mitarbeiter*innen sollten sich generell als Dienstleister*innen verstehen, die bei Fragen weiterhelfen und über mögliche Fallstricke, etwa beim Einkommensnachweis oder betreffend Aufenthaltsunterbrechungen, aufklären und unterstützen.

4. Gläserner Akt, Digitalisierung und zuverlässiges und transparentes Dokumentenmanagement:

Es sollte einen elektronischen Akt geben, in den Antragsteller*innen via Internet und Handysignatur jederzeit Einsicht nehmen können, um ihren Verfahrensstand und alle bislang eingereichten Dokumente zu sehen.

5. Bessere rechtliche Schulung von Mitarbeiter*innen:

Aufgrund der komplexen Gesetzeslage, mit zahlreichen Schikanen und Fallstricken für Betroffene, ist eine eingehende Schulung aller Mitarbeiter*innen notwendig, damit die MA 35 gute und hilfreiche Leistungen für ihre Klient*innen erbringen kann.

6. Anti-Diskriminierungs- und Anti-Rassismus-Schulung für Mitarbeiter*innen:

Neben der rechtlichen Schulung, müssen Mitarbeiter*innen auch darin geschult sein, respektvoll und professionell mit der Realität einer von Migration, Vielfalt und Diskriminierungserfahrungen geprägten Gesellschaft umgehen zu können.

7. Neugestaltung der Webseite:

Die Webseite der MA 35 erfüllt derzeit bei weitem nicht die Ansprüche einer benutzer*innenfreundlichen Webseite. Es sollten alle

Informationen, die für erfolgreiche Antragstellungen notwendig sind, leicht auffindbar und sowohl in einfacher Sprache (unterstützt durch Bilder und Beispiele) als auch in anderen Sprachen als Deutsch verfügbar sein.

8. Automatische Information über Fristen und Nachfrist bei Härtefällen:

Es braucht ein automatisiertes Frist-Erinnerungs-System für betroffene Personen. Das gilt für den Ablauf befristeter Aufenthaltsberechtigungen genauso wie etwa für in Österreich geborene staatenlose Personen, die rund um ihren 18. Geburtstag informiert werden sollten, dass nun ein dreijähriges Zeitfenster für eine erleichterte Einbürgerung beginnt. Darüber hinaus wäre es wichtig, bei Härtefällen Nachfristen zu gewähren, damit nicht bereits kurze Fristversäumnisse existenzielle Konsequenzen haben.

9. Auslegungsspielräume von Gesetzen sollten zugunsten von Antragsteller*innen genutzt werden, nicht gegen sie:

Die MA 35 sollte es als ihre Aufgabe wahrnehmen, ihre Klient*innen bestmöglich zu unterstützen und ihnen das Leben, das ihnen durch die extrem restriktive Gesetzeslage und die strenge Rechtsprechung schwer gemacht wird, nicht durch restriktive Gesetzesauslegungen und -anwendungen noch weiter zu erschweren.

10. Aussagekräftige Statistiken:

Statistiken sollen nicht einzig dem Zweck der positiven Selbstdarstellung dienen, sondern aussagekräftig über die Funktionstüchtigkeit der Behörde sein. Dazu braucht es eine klare statistische Erfassung echter inhaltlicher Erledigungen von Aufgaben und Verfahren. So sollten beispielsweise Rückruftickets nur dann als positiv erledigt gelten, wenn tatsächlich jemand telefonisch erreicht wurde. Auch Verfahren sollten nur dann als abgeschlossen gelten, wenn ein Bescheid erstellt wurde.

11. Wiederkehrende Feedbackrunden mit Klient*innen:

Es braucht wiederkehrende Feedbackrunden und Gruppendiskussionen der MA 35 mit Klient*innen, um die Fortschritte des Reformprozesses zu evaluieren und nach wie vor

bestehende Probleme zu identifizieren und zu beheben.

12. Behörde sollte selbst auf gesetzliche Probleme hinweisen:

Die MA 35 sollte dort, wo politische und gesetzliche Rahmenbedingungen zur Dysfunktionalität der Behörde beitragen, selbst die Stimme erheben und faktenbasiert auf diese Probleme hinweisen und auf Veränderungen hinwirken.

13. MA 17 als Wiener Vorbild:

Mit der MA 17 verfügt die Stadt Wien bereits über eine Verwaltungseinheit, in der auf „die Unterstützung von neu zugewanderten Wiener*innen bei ihrem Start in Wien“ und auf „die Förderung eines guten und respektvollen Zusammenlebens von allen in Wien lebenden Menschen, unabhängig von ihrer Herkunft, Religion beziehungsweise Weltanschauung und Kultur“ hingearbeitet wird und innovativ Konzepte des Zusammenlebens entwickelt werden. Eine Möglichkeit wäre die Zusammenführung der MA 35 mit der MA 17 unter dem Dach der MA 17, deren Behördenkultur und Zugänge auch im bisherigen MA 35-Bereich etabliert werden sollten.

14. Business Immigration Office Wien als MA 35-internes Vorbild:

Für internationale Fachkräfte, Unternehmen sowie Forschungs- und Bildungseinrichtungen bietet die MA 35 „qualitätsvolle Beratung in aufenthaltsrechtlichen Fragen“ sowie eine „erste Orientierung über Angebote der Stadt Wien“ an. Darüber hinaus wird „eine rasche und unkomplizierte Abwicklung von Aufenthaltsverfahren“ angeboten. Termine für die Antragstellung erhält man innerhalb von weniger als einem Monat.

Darüber hinaus wird mehrsprachige Beratung durch die Wirtschaftsagentur Wien angeboten. Die Beratung ist „vertraulich, unabhängig und kostenlos“, ist auf der Webseite der Wirtschaftsagentur zu lesen. Das, was hier von Seiten der MA 35 und der Stadt Wien für einen ausgewählten Personenkreis Standard ist, sollte für alle Menschen, die Aufenthaltstitel benötigen oder einen Staatsbürgerschaftsantrag stellen, Standard sein.

15. Heidelberg als internationales Vorbild: Ein mögliches Vorbild für die Eingliederung einer Behörde für Nichtstaatsbürger*innen unter einem positiven und funktionstüchtigen Dach ist die Stadt Heidelberg in Deutschland. Dort wurde ein „International Welcome Center“ eingerichtet, das die Leistungen der für Nichtstaatsbürger*innen zuständigen „Ausländerbehörde“ mit einem „Interkulturellen Zentrum“, das vielfältige Kultur- und Serviceangebote bereitstellt, vereint. Allein schon, dass in Heidelberg in Zusammenhang mit der Behörde von „Leistungen“ für Klient*innen gesprochen wird, unterscheidet die Einrichtung fundamental von der bisherigen Ausrichtung der MA 35. Auch die Serviceorientierung ist auf einem anderen Level: So gibt es etwa freie Termine für Antragstellungen nicht nach Wochen oder vielen Monaten, sondern innerhalb weniger Tage.

SOS Mitmensch richtet den eindringlichen Appell an die Stadt Wien und die MA 35 sich den noch immer gravierenden Problemen der Behörde zu stellen und zügig und unter Einsatz der dafür notwendigen Ressourcen an der Umsetzung tiefgreifender Verbesserungsschritte zu arbeiten. Die genannten fünfzehn Forderungen zur Behebung von Defiziten der MA 35 können, ohne Anspruch auf Vollständigkeit, die Basis für eine nachhaltige Neuaufstellung der Behörde, für die Unterstützung von Betroffenen und für die Förderung eines sicheren, angstfreien, guten und respektvollen Zusammenlebens in Wien sein.

Darüber hinaus sollte dort, wo schikanöse Gesetze hier lebende Menschen vor große und teilweise unlösbare Probleme stellen und die Behördenarbeit erschweren, auf eine politische Änderung hingearbeitet werden.

**Weitere Informationen zur
unabhängigen Menschenrechtsarbeit von**

SOS
Mitmensch

**finden sich auf:
www.sosmitmensch.at**