

## 12. Das BMSK als Dienstleistungsunternehmen

Sektion I, IV und V, BMSK  
Weisungsfreie Behindertenanwaltschaft

### Inhaltsverzeichnis

<b>12.1.</b>	<b>BSB-Reform – Kompetenzzentrum für Menschen mit Behinderungen</b>	<b>144</b>
12.1.1.	Wesentliche Konsequenzen	144
12.1.2.	Strategische Entwicklungsfelder	144
<b>12.2.</b>	<b>Die Behindertenanwaltschaft</b>	<b>145</b>
12.2.1	Angebote und Leistungen	145
12.2.2.	Beispiele aus der Praxis	146
12.2.3.	Aus der Praxis resultierende Reformvorschläge der Behindertenanwaltschaft	148
<b>12.3.</b>	<b>SozialTelefon – Der Bürgerservice des Sozialministeriums</b>	<b>149</b>
<b>12.4.</b>	<b>Pflegetelefon – Beratung für Pflegende</b>	<b>150</b>
<b>12.5.</b>	<b>Gender Mainstreaming im BMSK</b>	<b>151</b>
<b>12.6.</b>	<b>Productive Ageing</b>	<b>152</b>
<b>12.7.</b>	<b>Corporate Social Responsibility (CSR)</b>	<b>153</b>

## 12. Das Bundesministerium für Soziales und Konsumentenschutz als Dienstleistungsunternehmen

### 12.1. BSB-Reform – Kompetenzzentrum für Menschen mit Behinderungen

Im Regierungsübereinkommen vom Jänner 2007 wurde unter anderem festgelegt, das Bundesamt für Soziales und Behindertenwesen (wird im Weiteren als Bundessozialamt bzw. BSB angeführt) als „Kompetenzzentrum für Menschen mit Behinderung“ weiter auszubauen. Aus diesem Grund erteilte Bundesminister a.D. Dr. Erwin Buchinger den Auftrag, eine Projektgruppe einzusetzen, um Maßnahmen zur Organisationsstraffung des BSB zu entwickeln.

ExpertInnen der BSMK-Zentralstelle und des BSB erarbeiteten Varianten für eine mögliche Umstrukturierung des Bundessozialamtes. Bundesminister a.D. Dr. Erwin Buchinger entschied sich letztendlich für die Variante „Straffung der inneren Organisation des BSB“. Entscheidungsgrundlage dafür war die beste Unterstützung für die Zielerreichung des Regierungsübereinkommens und eine Vielzahl von Optimierungsmöglichkeiten, ohne die grundsätzliche Struktur des BSB in Frage zu stellen.

#### 12.1.1. Wesentliche Konsequenzen

Die wesentlichen Konsequenzen der Variante „Straffung der inneren Organisation des BSB“ sind:

- Wegfall von Doppelfunktionen und klarer hierarchischer Aufbau im Bereich der Amtsleitung;
- mittelfristige Zusammenlegung der derzeit 9 Telefonvermittlungen auf eine bundesweite Telefonzentrale;
- Errichtung eines bundesweiten Callcenters (OKE) für Erstberatungen;
- Einführung eines elektronischen Aktes im Bereich der Massenverfahren;
- Neugestaltung des EDV-Verfahrens betreffend Vorschreibung der Ausgleichstaxe;
- Fortsetzung der Clusterung im Bereich Sozialentschädigung;
- Umschichtung von freiwerdenden Personalkapazitäten in Richtung „Kompetenzzentrum für Menschen mit Behinderung“;

- Schärfung der Schnittstellen zwischen den BMSK-Sektionen I (Präsidial- und Supportsektion) und IV (Fachsektion) und dem BSB;
- erhöhter Kundennutzen durch verkürzte Verfahren und qualifiziertem telefonischen Erstkontakt;
- bessere Qualitätssicherung durch weitere Clusterungen.

#### 12.1.2. Strategische Entwicklungsfelder

Es wurden weiters strategische Entwicklungsfelder festgelegt und konkrete Verbesserungs- und Änderungsvorschläge ausgearbeitet. Behandelt wurden folgende Bereiche:

##### Aufbau- und Ablauforganisation im BSB

Dieser Bereich soll durch die Einführung einer gesamtösterreichischen Serviceline („telefonischer OKE“) gestrafft werden. Dadurch sollen vor allem die Informationsbedürfnisse der Kunden befriedigt und einer Mehrfachbelastung der MitarbeiterInnen der Fachbereiche entgegenwirkt werden. Parallel dazu ist ein mittelfristiger Aufbau einer bundesweiten Telefonzentrale beabsichtigt.

##### Beratung

Weiters wurde festgelegt, eigene Beratungsstandards durch Qualitätsmanagementprozesse zu entwickeln. Darüber hinaus ist der Ausbau von Unterstützungen für Menschen mit Behinderung beim Zugang zu Leistungen anderer Stellen geplant.

##### Berufliche Integration

Hier wurden eine Schärfung der bisherigen Instrumente und die Schaffung eines Produktkatalogs im Förderbereich vorgesehen. Als Grundlage dafür dienen die Erfahrungen der MitarbeiterInnen in diesem Bereich. Zusätzlich sollen neue Instrumente entwickelt und erprobt und ein Beratungsangebot für Unternehmen mit dazugehörigen AnsprechpartnerInnen in jeder Landesstelle aufgebaut werden.

##### E-Government

Abläufe von Kerngeschäften sollen auf eine elektronische E-Government-Bearbeitung umgestellt wer-

den. Auch ist die Umsetzung von E-Government-Funktionen im Bereich der Massenverfahren geplant.

### Gleichstellung und Barrierefreiheit

Für diese Bereiche ist die Entwicklung von Ziel- und Erfolgskriterien für bestehende Dienstleistungsangebote im Hinblick auf das Gleichstellungsrecht vorgesehen.

### Pflegevorsorge

Da sich in diesem Bereich eine neue Klientel mit der

24-Stunden-Betreuung ergibt, werden ergänzende Dienstleistungs-, Qualitätssicherungs- und Steuerungsangebote für pflegende Angehörige entwickelt.

Weiters wurden für diverse Bereiche regelmäßige Besprechungen zwischen der Zentralstelle und dem BSB vereinbart. Diese sollen die Einheitlichkeit des Gesamtressorts bei grundsätzlichen und strategischen Fragen gewährleisten und eine gemeinsame Koordination sicherstellen. Dadurch soll eine weitere Effizienz- und Effektivitätssteigerung erzielt werden.

## 12.2. Die Behindertenanwaltschaft<sup>2</sup>

Das Bundesbehindertengesetz (BBG) sieht einen Anwalt für Gleichbehandlungsfragen für Menschen mit Behinderungen (Behindertenanwalt) vor, der vom Bundesminister für Soziales und Konsumentenschutz zu bestellen ist. Der Behindertenanwalt ist zuständig für die Beratung und Unterstützung von Personen, die sich im Sinne des Bundes-Behindertengleichstellungsgesetzes (BGStG) oder des Behinderteneinstellungsgesetzes (BEinstG) diskriminiert fühlen. Er kann zu diesem Zweck Sprechstunden und Sprechtage im gesamten Bundesgebiet abhalten. Der Behindertenanwalt ist in Ausübung seiner Tätigkeit selbständig, unabhängig und an keine Weisungen gebunden. Weiters kann er Untersuchungen zum Thema der Diskriminierung von Menschen mit Behinderungen durchführen sowie Berichte veröffentlichen und Empfehlungen zu allen die Diskriminierung von Menschen mit Behinderungen berührenden Fragen abgeben.

### 12.2.1 Angebote und Leistungen

Der Behindertenanwalt nahm seine Tätigkeit mit Beginn des Jahres 2006 auf, das Büro der Anwaltschaft befindet sich im vierten Stock des barrierefrei zugänglichen Gebäudes des Bundesamtes für Soziales und Behindertenwesen (BASB) in 1010 Wien, Babenbergerstraße 5. Er ist über die kostenfreie Servicenummer 0800/808016, per Telefax unter 01/71100-2237 bzw. über die Email-Adresse [office@behindertenanwalt.gv.at](mailto:office@behindertenanwalt.gv.at) zu erreichen. Eine Kurzpräsentation seiner Tätigkeit, aktuelle Termine sowie ausführliches Informationsmaterial finden sich auf der Internetseite [www.behindertenanwalt.gv.at](http://www.behindertenanwalt.gv.at).

In der in innerdienstlicher Hinsicht dem Herrn Bundesminister direkt unterstellten Behindertenanwaltschaft sind insgesamt sechs Personen tätig; Behindertenanwalt ist Mag. Herbert Haupt.

Die Behindertenanwaltschaft etablierte sich zwischenzeitig als Anlauf- und Servicestelle für Menschen mit Behinderungen und deren Umfeld. Insgesamt kontaktierten seit 2006 knapp 2.000 Menschen mit Sachverhalten aus praktisch allen Lebensbereichen diese Einrichtung.

Auch in den Bundesländern besteht die Möglichkeit, Anliegen dem Behindertenanwalt persönlich zu präsentieren. Er hält in sämtlichen Landesstellen des Bundesamtes für Soziales und Behindertenwesen periodische Sprechtage ab, in Wien als seinem Dienort sind Terminvereinbarungen jederzeit möglich. Seit Beginn seiner Tätigkeit fanden bis zum Ende des 1. Quartals 2008 insgesamt 61 Sprechstunden und Sprechtage statt.

Neben den für die Betroffenen unmittelbar sichtbaren Leistungen (Beratungstätigkeit und in aller Regel darauf folgende schriftliche Interventionen) ist es unabdingbar, ein intensives Lobbying zu betreiben. EntscheidungsträgerInnen aus Politik, Wirtschaft und Justiz, der Sozialpartner, VertreterInnen von Unfall-, Kranken-, Arbeitslosen- und Pensionsversicherung, AMS, Medien sowie karitativen Einrichtungen und ähnlichen Institutionen sind hier die primären AnsprechpartnerInnen. Zudem nutzt der Behindertenanwalt seine persönlichen Kontakte dazu, im Sinne eines positiven Networkings auch für sektorale Gruppen der Menschen mit Behinderungen Verbesserungen zu erreichen.

2. Dieser Beitrag liegt in Verantwortung der weisungsfreien Behindertenanwaltschaft.

Als Leistungen mit geringer Außenwirkung seien etwa die Begutachtung von Entwürfen von Gesetzen und Verordnungen des Bundes und der Länder genannt.

Der Anwalt für Gleichbehandlungsfragen für Menschen mit Behinderungen ist gesetzlich für die Beratung von Personen, die sich im Sinne des BGStG und des BEinstG diskriminiert fühlen, zuständig. Ungeachtet dieser relativ engen Kompetenzlage wenden sich Menschen mit Behinderungen sowie deren Angehörige, Betreuungspersonen, Behinderteneinrichtungen, im Behindertenwesen tätige Vereine, Behindertenvertrauenspersonen etc. mit Anliegen betreffend alle Lebensbereiche an ihn. Er wird somit in der Öffentlichkeit weniger als Anwalt, sondern als Ombudsmann wahrgenommen.

Viele Interventionen betreffen den Zugang zum Pensionssystem, insbesondere zur Invaliditäts- oder Berufsunfähigkeitspension, die Lebensbereiche Schule, Arbeit und Wohnen, die Gewährung und die Höhe des Pflegegeldes, den Grad der Behinderung oder das Gesundheitssystem in seinen verschiedenen Ausprägungen.

### 12.2.2. Beispiele aus der Praxis

#### Zutritt zu Gerichtsgebäuden für Blindenführhunde

Nachdem im Zuge einer gerichtlichen Vernehmung die Untersuchungsrichterin dem Blindenführhund eines blinden Beschuldigten den Zutritt zum Dienstzimmer zunächst verweigerte und ihn erst nach beharrlicher Diskussion und nur „ausnahmsweise“ erlaubte, teilte das Gericht dem Beschuldigten in weiterer Folge mit, dass es im richterlichen Ermessen liege, ob diese(r) die Mitnahme eines Tieres in das Dienstzimmer gestatte oder nicht. Das im August 2007 beim Bundessozialamt durchgeführte Schlichtungsverfahren scheiterte.

Da ein Blindenführhund eine blinde Person als Hilfsmittel im Bereich der Mobilität unterstützt, deren Wahrnehmungsprobleme ausgleicht und eine gefahrlose Bewegung in vertrauter und fremder Umgebung ermöglicht (vgl. § 39a BBG), benachteiligt ein Zutrittsverbot für diese Hunde blinde Menschen ohne sachliche Rechtfertigung gegenüber anderen Personen. Der Behindertenanwalt ersuchte daher im Oktober 2007 das Justizministerium, in dieser Angelegenheit aktiv zu werden und zu ermöglichen, dass Blindenführhunden in Zukunft der Zutritt zu sämtlichen Gerichtsgebäuden sowie deren Räumlichkeiten vorbehaltlos und selbstverständlich gestattet wird. Die Möglichkeit

einer blinden Person zur selbstbestimmten Lebensführung sollte nicht mehr vom Ermessen eines einzelnen Richters oder einer einzelnen Richterin abhängig sein.

Mittels Erlass vom November 2007 wurde klargestellt, dass blinden und stark sehbehinderten Personen das Mitführen von Begleithunden (Blindenführhunden) in die Räumlichkeiten der Dienststellen jedenfalls zu gewähren ist.

Da im Jänner 2008 auf Grund des Mitführens eines Blindenführhundes erneut Probleme beim Zutritt zu einem Amtsgebäude, diesmal zum Justizpalast, entstanden, trat der Behindertenanwalt an den Leiter des Oberlandesgerichtes für Burgenland, Niederösterreich und Wien heran, diesen Missstand zu beseitigen.

#### Fortsetzung der Integration nach der 8. Schulstufe

Integrationsklassen an Polytechnischen Schulen können derzeit nur im Rahmen eines Schulversuches eingerichtet werden. Dieser benötigt die Zustimmung von mindestens zwei Dritteln der Erziehungsberechtigten sowie von mindestens zwei Dritteln der LehrerInnen. Dies führt (mangels klarer gesetzlicher Grundlage) zu der nicht zufrieden stellenden Situation, dass IntegrationsschülerInnen häufig nicht die wohnortnächste Schule besuchen können.

Der Behindertenanwalt erhielt durch die Eltern betroffener Kinder mit sonderpädagogischem Förderbedarf aus dem Bundesland Tirol Kenntnis von einem konkreten Fall. Die SchülerInnen fanden auf Grund ihrer Behinderung trotz eines sehr erfolgreichen Hauptschulabschlusses in der nahe gelegenen Polytechnischen Schule keine Aufnahme und müssen nun für ihren täglichen Schulbesuch einen weiten und beschwerlichen Weg bewältigen. Der Behindertenanwalt nahm diesen Sachverhalt zum Anlass, nicht nur das zuständige Ressort auf diese Problematik hinzuweisen, sondern zudem die Schaffung gesetzlicher Rahmenbedingungen einzufordern, die Jugendlichen ein Recht auf integrative schulische Ausbildung auch nach der achten Schulstufe einräumen.

Unter Hinweis auf das Programm der Bundesregierung für die XXIII. Gesetzgebungsperiode wurde vom zuständigen Ressort darauf hingewiesen, entsprechende Vorarbeiten für die erforderlichen gesetzlichen und organisatorischen Rahmenbedingungen mit dem Ziel einer möglichst raschen Umsetzung der integrativen schulischen Ausbildung nach der achten Schulstufe zu leisten.

### **Fehlende Gebärdendolmetschung von Elternabenden**

Die gehörlosen und schwerhörigen Eltern von SchülerInnen einer Pflichtschule für gehörlose und schwerhörige Kinder im Bundesland Salzburg sahen sich Anfang 2008 vor die Situation gestellt, dass ihre Elternabende nicht (mehr) in die Gebärdensprache übersetzt werden. Daher ist eine barrierefreie Teilnahme an derartigen Schulveranstaltungen nicht möglich. Diese kommunikationstechnische Barriere bildet eine mittelbare Diskriminierung.

Nach Ansicht des Behindertenanwaltes stellen Elternabende als Teil der „inneren Organisation“ (Art. 14 B-VG) einen Aspekt der „Mitwirkung der Erziehungsberechtigten an der Schulverwaltung“ gem. §§ 61f Schulunterrichtsgesetz 1986 (SchUG) dar, die Anwendbarkeit des BGStG ist im konkreten Fall somit gegeben. Dies ist aufgrund der kasuistischen Kompetenzverteilung zwischen Bund und Ländern auf dem Gebiet des Schulwesens nicht von vornherein zwingend.

Das zuständige Ressort hätte für die Beseitigung der Barriere Sorge zu tragen. Hochrangige VertreterInnen verwiesen bei einer persönlichen Intervention des Behindertenanwaltes auf den Landeschulrat, der sich jedoch hinsichtlich der Kostentragung bis dato als ebenso unzuständig erklärt wie der Schulerhalter.

Die Eltern warten nunmehr die nächste Schulveranstaltung ab und werden, sollte diese wieder nicht in die Gebärdensprache übertragen werden, ein Schlichtungsverfahren anstrengen.

### **Probleme beim Online-Banking**

Dem hochgradig sehbehinderten Kunden eines Bankinstitutes war es ebenso wie einem größeren Kreis von Betroffenen bis 2004 möglich, Bankgeschäfte über das Internet abzuwickeln. Onlineüberweisungen erfolgten durch Unterschrift mittels TAN-Code, welchen die BenutzerInnen frei wählte.

Durch eine Umgestaltung der Sicherheitsfelder wurden diese für blinde oder sehbehinderte Menschen jedoch unleserlich, für finanzielle Transaktionen waren fortan AssistentInnen notwendig. Ein im Hinblick auf die sensible Materie äußerst problematischer Zustand. Diese Vorgangsweise führt ebenfalls zu einer kommunikationstechnischen Barriere und bedeutet somit eine mittelbare Diskriminierung im Sinne des BGStG. Um eine „verfahrensfreie“ Lösung herbeizuführen, trat der Betroffene an den Behindertenanwalt heran, der im Sinne des Klienten beim gegenständlichen Bankinstitut intervenierte.

Dieses rechtfertigte die technischen Neuerungen mit aufgrund von diversen Online-Betrugsmethoden (Phishing, Pharming etc.) notwendigen Sicherheitsmaßnahmen, andere EDV-Lösungen wären mit einem als unverhältnismäßige Belastung zu qualifizierenden Aufwand verbunden. Es gelang allerdings insofern eine maßgebliche Verbesserung der Situation der betroffenen Person herbeizuführen als kosten- bzw. gebührenfreie Abwicklungen von beleghaften Überweisungsaufträgen angeboten und andere für den Kunden akzeptable Abwicklungsvorgänge etwa über Telefonbanking mittels Passwort entwickelt wurden.

### **Arzneimittel-Hotline für blinde und sehbehinderte Menschen**

Die Richtlinie 2001/83/EG des Europäischen Parlaments und des Rates zur Schaffung eines Gemeinschaftskodex für Humanarzneimittel vom 6. November 2001 verfolgt das Ziel, hohe Standards bei der Qualität, Sicherheit und Wirksamkeit von Humanarzneimitteln zu erreichen.

Im Jahr 2004 erweiterte der bis spätestens Mitte des Jahres 2005 umzusetzende Artikel 56a diese Norm dahingehend, dass die Bezeichnung des Arzneimittels auf der Verpackung auch in Braille-Schrift angegeben werden muss und die Gebrauchsinformation auf Ersuchen von PatientInnenorganisationen in Formaten, die für blinde und sehbehinderte Personen geeignet sind, verfügbar zu sein hat. Bis Mitte 2007 zeitigten Versuche des Österreichischen Blinden- und Sehbehindertenverbandes, eine Lösung im Sinne einer barrierefreien Zugänglichkeit zu erreichen, keinen Erfolg.

Der Österreichische Apothekerverband, die Interessenvertretung der selbständigen ApothekerInnen Österreichs, richtete auf Ersuchen und über Vermittlung des Behindertenanwaltes sowie des Präsidenten des Österreichischen Blinden- und Sehbehindertenverbandes eine Hotline ein, über die blinde und sehbehinderte Personen die Informationen des Beipacktextes durch ApothekerInnen verständlich vermittelt bekommen. Dies dient der Arzneimittel-Sicherheit und ist mitentscheidend für den Therapieerfolg.

Die Arzneimittel-Gebrauchsinformation für blinde und sehbehinderte PatientInnen wurde vorerst in Tirol durch die dortige Landesgruppe des Österreichischen Apothekerverbandes realisiert, nach einer Evaluierung des Pilotprojektes soll die Informationstätigkeit auf das gesamte Bundesgebiet ausgedehnt werden.

### Diskriminierung im Bereich der Arbeitswelt

Ein graduerter Naturwissenschaftler einer Dienststelle des Bundes wurde ausschließlich zu Tätigkeiten herangezogen, die bei weitem nicht seiner akademischen Ausbildung entsprachen. Sowohl der Dienststellenleiter als auch die anderen Dienstvorgesetzten begründeten diese Einschränkung mit seiner neurologischen Erkrankung, obwohl der Betroffene seit 7 Jahren anfallsfrei war.

Dem Wunsch nach einem (im Vertragsbedienstetengesetz vorgesehenen) Mitarbeitergespräch als Möglichkeit, sein Anliegen zu thematisieren, wurde nicht entsprochen. Weder die in der Arbeitsplatzbeschreibung enthaltenen Tätigkeiten noch die konkrete Institutzugehörigkeit innerhalb der Dienststelle entsprachen den tatsächlichen Gegebenheiten.

Zahlreiche Anläufe der Personalvertretung, die Arbeitsplatzbedingungen des begünstigten Behinderten zu verbessern, blieben erfolglos. Er nahm daher im Jänner 2006 gemeinsam mit der Behindertenvertrauensperson der Dienststelle einen Termin beim Behindertenanwalt wahr. Dieser lud alle beteiligten Personen zu einem Treffen. Dieses brachte zwar eine partielle Besserung, jedoch erst im initiierten Schlichtungsverfahren konnte eine dem Dienstvertrag entsprechende Arbeitsplatzbeschreibung und die Zuteilung adäquater Tätigkeiten erreicht werden.

### Nachträglicher Einbau von Außen- und Treppenliften

Der Behindertenanwalt wurde mehrmals wegen im Wesentlichen identer, den Bereich „Wohnen“ und somit einen essentiellen Aspekt der Daseinsvorsorge betreffender Anliegen kontaktiert. Die Interventionen gingen von stark gehbehinderten bzw. solchen Personen aus, die auf die Benützung des Rollstuhls angewiesen sind. Sie alle sind aufgrund ihrer Behinderung nicht oder nur unter sehr erschwerten Bedingungen in der Lage, in ihre nicht barrierefrei zugänglichen Wohnungen zu gelangen. Dabei reicht das Spektrum der „Hindernisse“ von einigen Stufen bis zu mehreren Stockwerken. Ein besonders gravierender Fall ist sicherlich jener eines Dialysepatienten, der drei Mal pro Woche von MitarbeiterInnen einer Rettungsorganisation aus dem dritten Stock zum Einsatzfahrzeug und nach der Behandlung zurück in die Wohnung getragen werden muss.

Sämtlichen Sachverhalten ist gemeinsam, dass es den Betroffenen als WohnungseigentümerInnen (in einem Fall war dies der Vermieter der Wohnung

des Menschen mit Behinderungen) nicht gelang, die für den nachträglichen Ein- oder Anbau eines Treppen- bzw. Außenliftes erforderliche Zustimmung der übrigen EigentümerInnen der Wohnungen zu erzielen. Erschwerend kommt dazu, dass es sich bei diesen baulichen Maßnahmen in der Regel um Verbesserungen handelt, welche nicht sämtlichen WohnungseigentümerInnen zu Gute kommt und daher Einstimmigkeit Voraussetzung für die Realisierung ist.

Diese wird oftmals aus Motiven verweigert, die mit dem Lifteinbau an sich gar nichts zu tun haben, sondern in (teilweise langwierigen) Problemen im zwischenmenschlichen Umgang begründet ist.

Zwar normiert § 16 Abs. 2 Wohnungseigentumsgesetz 2002 Voraussetzungen, bei deren Vorliegen die übrigen WohnungseigentümerInnen ihre Zustimmung zu einer Veränderung nicht verweigern dürfen und diese gerichtlich ersetzt werden kann. Allerdings ist dafür ein gerichtliches Verfahren außer Streit (mit entsprechendem Kostenrisiko) notwendig.

Der Behindertenanwalt trat daher an das zuständige Ressort heran, die legislatischen Voraussetzungen für den nachträglichen Einbau von Treppenliften behindertenfreundlicher zu gestalten.

### 12.2.3. Aus der Praxis resultierende Reformvorschläge der Behindertenanwaltschaft

Der Behindertenanwalt sieht sich häufig mit der Problematik konfrontiert, dass das derzeit geltende BGStG (so wie das BEinstG in Teilbereichen auch) keinen Beseitigungs- und Unterlassungsanspruch, sondern lediglich einen Anspruch auf Schadenersatz gewährt.

Das im § 1 BGStG zum Ausdruck gebrachte Ziel ist es, die Diskriminierung von Menschen mit Behinderungen zu beseitigen oder zu verhindern und damit die gleichberechtigte Teilhabe von Menschen mit Behinderungen am Leben in der Gesellschaft zu gewährleisten und ihnen eine selbstbestimmte Lebensführung zu ermöglichen.

Während ein Anspruch allein auf Schadenersatz vorwiegend pönalisierende Wirkung entfaltet, kann das angestrebte Ziel einer tatsächlichen Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen in der Gesellschaft nur mit Hilfe eines Beseitigungs- und Unterlassungsanspruches verwirklicht werden. Daher erscheint dessen Normierung ne-

ben dem bereits bestehenden Schadenersatzanspruch erforderlich.

Dem Behindertenanwalt wurde auch zur Kenntnis gebracht, dass Betroffene nach einem erfolglosen Schlichtungsverfahren vielfach den Gang vor die ordentlichen Gerichte scheuen. Das ausschlaggebende Motiv ist in aller Regel das Kostenrisiko. Es wird daher angeregt, ähnlich der Situation im Kon-

sumentenschutzbereich, einen Klagsfonds einzurichten und so den Betroffenen das pekuniäre Risiko abzunehmen. Selbstverständlich wären etwaige andere Lösungen, die zum selben Ergebnis führen, denkbar. Dies würde auch die dringend notwendige Entwicklung bzw. Herausbildung einer einschlägigen Judikatur forcieren.

### 12.3. SozialTelefon – Der Bürgerservice des Sozialministeriums

Das SozialTelefon macht's möglich. Nicht immer, aber oft. Beispiele? Sozialhilfe trotz Anspruchs abgelehnt, nach Unterstützung seitens des SozialTelefons letztlich doch zuerkannt. Pflegegeld erst verwehrt, nach Unterstützung durch das SozialTelefon schließlich doch erhalten. AnruferInnen in psychischen Notlagen konnten durch den Zuspruch am SozialTelefon neue Zuversicht schöpfen: „Sie wissen gar nicht, wie sehr Sie mir geholfen haben.“

Das Team des SozialTelefons, zwei Frauen und zwei Männer mit weit gefächerten Vorerfahrungen, versteht sich in erster Linie als „unbürokratische Einrichtung am Puls der Bürokratie“. Das bedeutet, dass es in erster Linie dazu da sein möchte, Hilfe suchende BürgerInnen rasch und unbürokratisch zu beraten, zu informieren und wenn nötig auch intensiver zu betreuen. Bürgernähe ist sein Anspruch. Zwar lassen die gesetzlichen Rahmenbedingungen nicht immer befriedigende Lösungen zu, doch die MitarbeiterInnen sind bemüht, dass KundInnen wenigstens etwas zufriedener vom Sozialtelefon scheiden, als sie gekommen sind. Und sei es auch „bloß“ durch das vermittelte Gefühl, dass ihre Anliegen nicht gleichgültig sind und dass das Möglichste versucht wurde.

Politikbereiche, in denen das Sozialministerium zuständig ist (Sozialversicherung, berufliche Eingliederung von Menschen mit Behinderung, Pflegevorsorge, Konsumentenschutz) spielen eine wichtige Rolle im Beratungsalltag des SozialTelefons. Meist aber reichen die Fragestellungen über diesen Horizont hinaus. Soweit es möglich ist, werden Anfragen vom Team des SozialTelefons beantwortet. Werden fachliche oder personelle Kapazitäten überschritten, werden die Anfragen an SpezialistInnen weitergeleitet oder das entsprechende Know-How von den ExpertInnen aus den Fachsektionen und Fachabteilungen oder außerhalb des Sozialministeriums besorgt.

2007 gab es 10.000 KundInnenkontakte:

Jahr	1999	2001	2003	2005	2007
Kontakte	7.000	7.200	10.100	10.200	10.000

Quelle: BMSK

Von den insgesamt 15.200 angesprochenen Themen waren die häufigsten:

Themenfeld	Anteil der Anfragen
Finanzielles	24%
Sozialversicherung	9%
Sozialhilfe	9%
Familie/Partnerschaft	8%
Pflegeversorgung	7%
Beruf/Arbeitslosigkeit	6%
Behinderung	6%
Konsumentenschutz	5%
Gesundheit/Drogen	5%
Wohnen	5%
Sonstige Themen	25%
Gesamt	100%

Quelle: BMSK

Fast 78% der Kundenkontakte erfolgten telefonisch, was mit ein Grund für die Namensgebung SozialTelefon war. Über die Servicenummer 0800/20 16 11 kann sich in Österreich jeder kostenfrei mit dem SozialTelefon in Verbindung setzen. Die Öffnungszeiten sind Montag bis Freitag von 8 bis 16 Uhr, außerhalb dieser Zeiten kann auf dem Anrufbeantworter eine Nachricht hinterlassen werden.

Weiters ist das SozialTelefon erreichbar: Schriftlich unter der Postadresse Stubenring 1, 1010 Wien; per Fax unter: 01/71100 – 14 266; per Mail unter: sozialtelefon@bmsk.gv.at. Persönliche Vorgesprächen: Stubenring 1, 1010 Wien.

## 12.4. Pflegetelefon – Beratung für Pflegende

Seit Jänner 1998 bemühen sich MitarbeiterInnen der Beratungs- und Informationsstelle „Pflegetelefon – Beratung für Pflegende“ um die Anliegen von PflegegeldbezieherInnen, pflegenden Angehörigen und Personen, die mit Fragen der Pflege konfrontiert sind.

Das Pflegetelefon ist zu den Bürozeiten (Montag bis Freitag 8.00 bis 16.00 Uhr) unter der österreichweit gebührenfreien Telefonnummer 0800/ 20 16 22 erreichbar und informiert u.a. über

- Pflegegeld,
- sozialversicherungsrechtliche Absicherung von Pflegepersonen,
- finanzielle Hilfen und Förderungen,
- Betreuungsmöglichkeiten zu Hause,
- Familienhospizkarenz,
- Kurzzeitpflege, stationäre Weiterpflege,
- Hilfsmittel, Heilbehelfe, Wohnungsadaptierungen,
- Kursangebote für Angehörige und Selbsthilfegruppen und
- zu allen Fragen im Zusammenhang mit der Pflege.

Ebenso werden schriftliche Anfragen, die per E-Mail (pflegetelefon@bmsk.gv.at) oder Fax (Nr. 0800/ 22 04 90) eingebracht werden können, beantwortet. Mitunter wünschen Ratsuchende auch persönliche Beratungsgespräche, die nach Terminvereinbarung im BMSK durchgeführt werden.

Seit 1. September 2006 steht Pflegeombudsmann Dr. Werner Vogt jeden Mittwoch von 10.00 Uhr bis 12.00 Uhr am Pflegetelefon den KlientInnen für Anfragen und Beschwerden zum Thema Pflegevorsorge zur Verfügung.

Mit Schaffung der Gesetzesgrundlagen zur Legalisierung der 24-Stunden-Betreuung ab Juli 2007 ist der Arbeitsumfang wesentlich gestiegen. Komplexere Fragestellungen erfordern längere Beratungsgespräche.

Neben der Beratungstätigkeit werden von den MitarbeiterInnen des Pflegetelefons Informationsmaterialien des BMSK und anderer Stellen – etwa Antragsformulare für Pflegegeld oder Gebührenbefreiungen – versendet.

### Statistische Daten

Da die Beratung für Pflegende als telefonische Beratungsstelle eingerichtet wurde, erfolgt die Kontaktaufnahme fast ausschließlich telefonisch (in 97% der Fälle).

Insgesamt gab es im Jahr 2007 8.877 Anfragen und es wurden 11.512 Gespräche von den MitarbeiterInnen des Pflegetelefons geführt. Deutlich mehr Frauen holen beim Pflegetelefon Informationen ein. Im Jahr 2007 wurden 73% der Anfragen durch Anruferinnen getätigt.

Der Personenkreis der Anfragenden lässt sich wie folgt darstellen:

Kontaktaufnahme durch	
Private Pflegepersonen	4.464
Betroffene	2.001
Professionelle Pflegepersonen/Institutionen	603
Andere	1.809
Gesamt	8.877

Quelle: BMSK

Die Jahresstatistik 2007 macht deutlich, dass der Informationsbedarf bei der Gruppe der privaten Pflegepersonen weitaus am größten ist. Unter privaten Pflegepersonen sind Personen zu verstehen, die direkt mit der Betreuung und den daraus resultierenden Problemen konfrontiert sind.

### Themen der Anfragen

Wie in den Vorjahren betrafen auch im Jahr 2007 die meisten Anfragen das Thema Pflegegeld. Ein großer Informationsbedarf bestand hinsichtlich des Themas finanzielle Hilfen und Förderungen, was sich daraus erklärt, dass unter diesem Punkt jede Beratung über die Gewährung von Zuwendungen zur Unterstützung pflegender Angehöriger subsumiert wird. Der hohe Informationsbedarf bezüglich sozial- und arbeitsrechtlicher Angelegenheiten erklärt sich vor allem aus Fragen zur begünstigten Selbstversicherung in der Pensionsversicherung bzw. Mitversicherung in der Krankenversicherung für pflegende Angehörige. Anrufe zum Thema 24-Stunden-Betreuung wurden bereits seit Beginn des Jahres 2007 entgegengenommen. In die Statistik integriert wurde dieser Themenbereich aber erst ab August 2007. Hochgerechnet würde die „Rund-um-die-Uhr-Betreuung“ in etwa 15% der Anfragenden ausmachen.

Themenbereiche	Anzahl	Anteil
Pflegegeld	4.865	28%
Finanzielle Hilfen und Förderungen	2.206	13%
Sozial- und arbeitsrechtliche Angelegenheiten	1.914	11%
Überforderung, Belastung	1.816	10%
Betreuungsmöglichkeiten zu Hause	1.804	10%
Kurzzeitpflege, stationäre Weiterpflege	1.214	7%
24-Stunden-Betreuung*	1.106	6%
Familienhospizkarenz	456	3%
Hilfsmittel, Heilbehelfe, Adaptierungen	429	2%
Sachwalterschaft	209	1%
Gebührenbefreiungen**	137	1%
Sozialhilfe/Regress*	121	1%
Kursangebote, Selbsthilfegruppen**	100	1%
Entlassungsmanagement*	40	–
Sonstiges	1.035	6%

Quelle: BMSK

\* ab 1. August 2007  
 \*\* bis 31. Juli 2007

## 12.5. Gender Mainstreaming im BMSK

### Was ist Gender Mainstreaming?

Gender Mainstreaming ist eine Strategie, deren Ziel die de facto Gleichstellung von Frauen und Männern ist (und geht damit über den Ansatz der Chancengleichheit hinaus). Mit Hilfe der Strategie des Gender Mainstreaming soll das Verwaltungshandeln im Hinblick auf die systematische Beachtung der Lebenswirklichkeiten von Männern und von Frauen bei der Planung, Durchführung und Bewertung des eigenen Handelns zur Gleichstellung beitragen.

„**Mainstreaming**“ benennt ein Organisationsprinzip („in den Hauptstrom bringen, das heißt, systematisch mitberücksichtigen“),

„**Gender**“ ist der analytische Ausgangspunkt gleichstellungsorientierter Arbeit,

„**Gleichstellung**“ ist das Ziel.

### Implementierung der Strategie des Gender Mainstreaming im BMSK

Seit neun Jahren gibt es im BMSK eine ressortinterne Arbeitsgruppe, die die Umsetzung der Strategie des Gender Mainstreaming zum Ziel hat.

Diese wurde direkt von der höchsten Führungsebene eingesetzt (dem Top-down-Prinzip folgend)

und besteht aus ExpertInnen aller Sektionen sowie der nachgeordneten Dienststellen. Die MitarbeiterInnen haben die Aufgabe, die jeweiligen KollegInnen bei der Umsetzung der Strategie des Gender Mainstreaming zu beraten und zu unterstützen.

Es entstanden zwischenzeitlich folgende Initiativen:

- Gender-Trainings für ALLE Führungskräfte und deren Stellvertretungen im Ressort sowie bundesweit in den nachgeordneten Dienststellen.
- Trainings im Rahmen der ressortinternen Aus- und Weiterbildungsangebote wie zum Beispiel Grundausbildung, Basiseinführung, Lehrlingsausbildung und Führungskräftelehrgang.
- Erarbeitung eines Skriptums „Gender Mainstreaming im Rahmen der Aus- und Weiterbildung“ für die Schulungen im BMSK.
- Rundschreiben zum geschlechtergerechten Sprachgebrauch im BMSK.
- Merkblatt zur Umsetzung der Strategie des Gender Mainstreaming, das sowohl für interne

Arbeitsvorhaben als auch bei externen Auftragsvergaben berücksichtigt werden soll.

- Umsetzung der Gender Mainstreaming-Strategie bei Förderungen und Vergaben.
- Workshopangebot an ProjektträgerInnen bei den Bundesämtern für Soziales und Behindertenwesen. Nachdem die Beachtung von Gender Mainstreaming in Projekten vertraglich festgelegt ist, können sich ProjektträgerInnen in Workshops näher mit dem Thema auseinandersetzen. Das Ziel ist eine geschlechtersensible Betrachtung der Projekte.
- Programm „Geschlechtergerechte Gesundheitsförderung im Ressort“ (Gesundes Frauenherz – Gesundes Männerherz im BMSK, Stressprävention etc.).
- Mentoring – eine Strategie zur Frauenförderung im öffentlichen Dienst: Das BMSK hat mehrere Projekte zu „Mentoring für Frauen“ initiiert und evaluiert. Als MentorInnen fungieren Führungskräfte und StellvertreterInnen, Mentees sind weibliche Bedienstete, die an ihrer beruflichen Weiterentwicklung interessiert sind, wobei alle TeilnehmerInnen MitarbeiterInnen der Zentralstelle und des Bundesamtes für Soziales und Behindertenwesen Wien sind. Die Erfahrungen und Ergebnisse der Projekte wurden im Leitfaden „Mentoring – eine Strategie

zur Frauenförderung im öffentlichen Dienst“ vorgestellt.

- Mitwirkung bei der Erstellung des Leitfadens für LegistInnen der Interministeriellen Arbeitsgruppe Gender Mainstreaming.

### Gender-Budgeting

Gender-Budgeting (Haushaltsplanung) hat zum Ziel, Budgetpolitik um die Geschlechterperspektive zu erweitern. Da das Budget gesellschaftliche, soziale und politische Prioritäten reflektiert, kann dieses durch die Prioritätensetzung angedeutete Leitbild als gesellschaftspolitisches Lenkungsinstrument eingesetzt werden. Das Budget kann auch als in Zahlen gegossener politischer Wille gesehen werden.

Die geschlechtergerechte Budgetpolitik hat – als umfassender Ansatz – den Ausgangspunkt, die politisch wichtigen Haushalte von Bund, Ländern und Gemeinden in Bezug auf die Budgeterstellungprozesse und die Auswirkungen der Ausgaben- und Einnahmenpolitik auf Frauen und Männer zu analysieren.

In Österreich wurde Gender-Budgeting mit dem Ministerratsbeschluss vom 9. März 2004 begonnen. Aktuell werden im BMSK in allen Sektionen verschiedene Fachbereiche im Sinne des Gender-Budgeting analysiert.

## 12.6. Productive Ageing

---

Die demografische Entwicklung der Bevölkerung spiegelt sich in der altersmäßigen Zusammensetzung der MitarbeiterInnen des BMSK wider.

Für das Personalmanagement ergeben sich dadurch völlig neue Herausforderungen. Das Anheben des Pensionsalters einerseits und die nur teilweise Nachbesetzung frei werdender Arbeitsplätze durch jüngere BewerberInnen andererseits infolge von Personalabbau erfordern alternsflexible Personalstrategien.

Das BMSK implementierte daher ein alternsgerichtetes Personalentwicklungsprojekt mit dem Ziel, durch rechtzeitigen Einsatz eines Bündels unterschiedlicher Maßnahmen die Arbeitszufriedenheit und die Arbeitsbereitschaft der MitarbeiterInnen

auch bei durchschnittlich höherem Alter beizubehalten.

Die hierfür eingesetzten Maßnahmen berühren folgende Themenfelder:

- Unternehmenskultur, Führung
- Personalcontrolling
- Gesundheit, Fitness
- Arbeitszeitmodelle
- Allgemeine Arbeitsbedingungen

Die sich daraus ergebenden verschiedenen Teilprojekte werden jährlich einer Evaluation unterzogen.

## 12.7. Corporate Social Responsibility (CSR)

### Was ist Corporate Social Responsibility?

CSR bedeutet die Übernahme von gesellschaftlicher Verantwortung eines Unternehmens. CSR nimmt das handelnde Unternehmen in die Selbstpflicht, ökologische, ökonomische und soziale Nachhaltigkeit in die Unternehmensführung zu integrieren. Diese freiwilligen Verpflichtungen gehen über gesetzliche und kollektivvertragliche Mindeststandards hinaus.

Auf europäischer Ebene hat CSR mit der umfassenden Lissabon-Strategie (März 2000) an Bedeutung gewonnen. In Folge veröffentlichte die Europäische Kommission 2001 ein Grünbuch zu CSR, dem folgende Definition zu entnehmen ist: „Die CSR ist ein Konzept, das den Unternehmen als Grundlage dient, auf freiwilliger Basis soziale Belange und Umweltbelange in ihre Unternehmens-tätigkeit und in die Wechselbeziehungen mit den Stakeholdern zu integrieren.“

CSR sollte einen ganzheitlichen Ansatz verfolgen und somit die gesamte Wertschöpfungskette umfassen, die von der Gewinnung der Rohstoffe über die Verarbeitung bis zum Verkauf reicht.

Unternehmen machen durch ihre Aktivitäten im Bereich CSR auf sich aufmerksam und setzen diese unter anderem zur Verbesserung ihres Images ein. Die Aktivitäten erstrecken sich von freiwilligen Verhaltenscodices bis zur Teilnahme an sozialen Initiativen.

### Was heißt CSR für das BMSK?

Das BMSK unterstützt CSR als langfristige Strategie und konzentriert sich dabei auf die soziale Komponente der Maßnahmen. Dadurch soll das Gleichgewicht zu den anderen Aspekten von CSR hergestellt und gezeigt werden, dass soziale Verantwortung und nachhaltiges Handeln nur durch Förderung aller Aspekte erfolgreich umgesetzt werden kann.

Die soziale Dimension des CSR umfasst auch jene Maßnahmen, die menschenrechtsrelevant sind und Menschenrechtsstandards berücksichtigen. Dazu zählen beispielsweise Maßnahmen zur Gewährleistung von Chancengleichheit und Antidiskriminierung. Menschenrechte als bestehende Standards sollen als Bestandteil des CSR wahrgenommen werden und in die Maßnahmen bewusst einfließen.

Die Sozialpartner nehmen in der Diskussion um CSR eine sehr wichtige Rolle ein. Die Selbstver-

pflichtung von Unternehmen zu spezifischen sozialen Vorhaben darf verbindliche gesetzliche oder kollektivvertragliche Regelungen nicht aushöhlen, sondern soll diese vielmehr ergänzen. Eine erfolgreiche Stärkung der sozialen Dimension des CSR kann nur im Dialog mit Interessenvertretungen stattfinden.

Die besondere Rolle, die das BMSK einnimmt, ist die eines Vorbilds für die Gesellschaft. Auch innerhalb der Strukturen des Ressorts tragen zahlreiche Maßnahmen und Programme dazu bei, soziale Verantwortung in die Tat umzusetzen.

Der Schutz sozialer Sicherheit, die Gewährleistung sozialer Grundrechte sowie die Einhaltung sozialer Gerechtigkeit im Berufsleben sind die grundlegenden Anliegen des Ressorts.

Die internen Maßnahmen sind breit gestreut und reichen von der Nutzung von Fairtrade-Produkten bei Sitzungen bis zu einem umfassenden Gesundheitsförderprogramm für MitarbeiterInnen. Durch eine Mobbingpräventionsstrategie wird versucht, Mobbing zu unterbinden sowie ein partnerschaftliches Klima zu fördern und zu stärken. Für Betroffene werden Fördermaßnahmen und Unterstützungsangebote zur Verfügung gestellt.

Im Bereich der Gleichbehandlung von Frauen und Männern nimmt der Frauenförderplan eine bedeutende Stellung ein. Maßnahmen zur Verbesserung der Vereinbarkeit von Familie und Beruf oder Förderung der beruflichen Laufbahn sollen dazu beitragen, Mitarbeiterinnen als gleichberechtigte Partnerinnen in der Berufswelt auf allen Ebenen anzuerkennen. Ein Mentoring-Programm rundet die Frauenförderung im BMSK ab.

### Das Engagement des BMSK im Bereich CSR nach außen

Aktuell wird ein Zertifizierungsmodell zum Thema „alter(n)sgerechtes Unternehmen“ erarbeitet. Das Ziel dieses Modells ist es, die Verankerung aller Generationen im Unternehmen zu forcieren und nachhaltig zu sichern.

Neben der Mitgliedschaft bei respACT (Plattform von „Unternehmen mit Verantwortung“, aktuell über 100 Mitgliedsunternehmen) ist das BMSK auch Mitglied im „Netzwerk Soziale Verantwortung“ (NeSoVe). Dieses Netzwerk ist eine Kommunikations- und Informationsdrehscheibe für Interessenvertretungen für ArbeitnehmerInnen und Nichtregierungsorganisationen und tritt für eine

Einbindung der betroffenen Interessensgruppen (StakeholderInnen) in die Entwicklung, Einführung und Kontrolle von CSR-Maßnahmen ein. Das Netzwerk bilden Nichtregierungsorganisationen aus den Bereichen Menschenrechte, Entwicklungszusammenarbeit, Antidiskriminierungspolitik, Umwelt und ArbeitnehmerInnenvertretung.

Derzeit unterstützt das Ressort NeSoVe finanziell bei der Erarbeitung eines CSR-Indikatorensystems. Dadurch wird in Zukunft die Bewertung von Unternehmen und deren CSR-Entwicklungsstand möglich sein.

Zudem unterstützt das BMSK über NeSoVe eine Studie der Universität Graz mit dem Titel „CSR in Österreich – Motive, Instrumente und Umsetzung“. Diese Studie soll durch eine repräsentative Erhebung der Wahrnehmung gesellschaftlicher Verantwortung in österreichischen Unternehmen einen Beitrag zu einer fundierten Diskussion und zur Entwicklung innovativer politischer Instrumente leisten.

Im Rahmen des zweiten österreichischen CSR-Tages 2007 wurde in einer vom BMSK veranstalteten Podiumsdiskussion über das Thema „Chancengleichheit – auch für ältere ArbeitnehmerInnen“ diskutiert. 2008 wurde vom Ressort das Thema „Diversity“ in den CSR-Tag eingebracht.

Den Abschluss des CSR-Tages bildete in beiden Jahren die Verleihung der Auszeichnung TRIGOS. Unternehmen, die ihre gesellschaftliche Verantwortung besonders wahrnehmen, werden ausgezeichnet und damit zu Vorbildern für andere Unternehmen. Alle Unternehmen, die sich um diese Auszeichnung beworben haben, zeigen, dass in ihrem Alltag soziale, ökologische und ökonomische Nachhaltigkeit bereits Eingang gefunden haben und selbstverständlich sind.

Zur Sensibilisierung der Unternehmen für den besonderen Wert und die Bedeutung älterer ArbeitnehmerInnen wurde der Wettbewerb „Nestor“ seitens des BMSK bereits auch im Herbst 2007 das vierte Jahr in Folge durchgeführt. Der Wettbewerb zeichnet jene Unternehmen aus, die sich besonders für ihre älteren MitarbeiterInnen engagieren und das Arbeitsumfeld alter(n)sgerecht gestalten.

Außerdem unterstützt das BMSK ein Projekt, das CSR-Prozesse in der Kaffee-, Blumen- und Bekleidungsindustrie untersucht und eine stärkere Partizipation der KonsumentInnen zum Ziel hat.

Im Bereich der Auftragsvergaben hat das BMSK einen CSR-Kriterienkatalog erarbeitet, der in Zukunft bei Vergaben berücksichtigt werden soll.

## **Teil 2: Sozialpolitische Analysen**

---

Die Berichte im Analyseteil liegen in der inhaltlichen Verantwortung der AutorInnen.