

Mag^a Sonja Wehsely
Amtsführende Stadträtin für
Gesundheit und Soziales

Wien, 12. September 2014
Gla/Hoc – 1284470/14

Herrn
Jürgen Ephraim Holzinger
Per E-Mail: holzinger@chronischkrank.at

Sehr geehrter Herr Holzinger!

Als ressortzuständige Stadträtin sind mir die Zufriedenheit der Wienerinnen und Wiener mit den Angeboten im Gesundheits- und Sozialbereich sowie der wertschätzende Umgang mit hilfesuchenden Menschen ein großes Anliegen. Ich habe daher die Magistratsabteilung 40 – Soziales, Sozial- und Gesundheitsrecht um Stellungnahme zu den in Ihrer E-Mail vom 9. September 2014 geschilderten Beschwerden ersucht.

Ich bitte jedoch um Verständnis, dass aus Gründen des Datenschutzes keine personenbezogenen Informationen weitergegeben werden können.

Ganz allgemein erlaube ich mir darüber zu informieren, dass die Namen der zuständigen MitarbeiterInnen in den Aufforderungsschreiben oder Bescheiden angeführt ist. Treten im Zusammenhang mit der Antragstellung Fragen auf, können diese alternierend in der Servicezone tätigen MitarbeiterInnen geklärt werden.

Selbstverständlich besteht auch die Möglichkeit, mit den zuständigen MitarbeiterInnen telefonisch Kontakt aufzunehmen. In diesem Fall wird vom Servicetelefon der Wunsch nach einem Rückruf an die zuständigen MitarbeiterInnen weitergeleitet, die diesen dann so rasch wie möglich erledigen.

Sind für die Bearbeitung eines Antrages weitere Unterlagen erforderlich, werden die AntragstellerInnen schriftlich aufgefordert, diese bis zu einem bestimmten Zeitpunkt vorzulegen. Die in weiterer Folge auf dem Postweg einlangenden oder persönlich abgegebenen Unterlagen werden im Sozialzentrum mit einem Eingangsstempel versehen und an die zuständigen MitarbeiterInnen weiter geleitet. Eine Rückmeldung zu eingebrachten Unterlagen kann auf Grund der Vielzahl der Anträge leider nicht erfolgen.

Ist es einem Antragsteller nicht möglich, die Unterlagen innerhalb der angegebenen Frist zu erbringen, kann in Absprache mit dem Sozialzentrum die Frist verlängert werden. In diesem Fall erfolgt ein entsprechender Eintrag im System.

Sollte es vorkommen, dass Schriftstücke auf dem Postweg verloren gehen, gibt es in den Sozialzentren einen eigens dafür vorgegebenen Ablauf. Bei Vorlage eines Nachweises über die fristgerechte Übermittlung der Unterlagen hat ein verspätetes Einlegen – in der Regel werden die Unterlagen in diesem Fall neuerlich erbracht – keine Abweisung des Antrages mangels Mitwirkung zur Folge. Wurde der Antrag bereits abgewiesen, erfolgt eine rückwirkende Bemessung für den entsprechenden Zeitraum.

Wurde jedoch die Frist zur Vorlage der Unterlagen nicht verlängert oder kein Nachweis über die rechtzeitige Übermittlung der Unterlagen erbracht, erfolgt die Berechnung der Leistung ab dem Zeitpunkt des tatsächlichen Einlangens der Unterlagen.

Nach dem Selbstverständnis der Magistratsabteilung 40 sind die MitarbeiterInnen stets bemüht, allen Kunden freundlich und höflich gegenüber zu treten. Bedauerlicherweise wird jedoch in Einzelfällen der Hinweis auf rechtliche Bestimmungen oder erforderliche Unterlagen als unfreundliches Verhalten interpretiert.

KlientInnen, die den Eindruck haben von MitarbeiterInnen unangemessen behandelt worden zu sein, haben die Möglichkeit sich direkt vor Ort einen Beschwerdetermin bei der vorgesetzten Führungskraft geben zu lassen.

Sehr geehrter Herr Holzinger, sollten Anliegen, Probleme oder Unstimmigkeiten im Zusammenhang mit der Wiener Mindestsicherung an Sie herangetragen werden,

ersuche ich Sie mit der Servicestelle der Magistratsabteilung 40, in 1030 Wien, Thomas-Klestil-Platz 8, E-Mail: servicestelle@ma40.wien.gv.at, Kontakt aufzunehmen bzw. die Beschwerdeführerin/den Beschwerdeführer dahingehend zu informieren.

Die MitarbeiterInnen stehen gerne für ein persönliches Gespräch, in der Zeit von Montag bis Mittwoch sowie Freitag von 8 – 15 Uhr bzw. Donnerstag von 13 – 17:30 Uhr, ohne vorherige Terminvereinbarung, zur Verfügung.

Ich hoffe, mit dieser E-Mail ausreichend informiert zu haben und bedauere, dass im Zusammenhang mit dem Mindestsicherungsantrag von XXX offenbar der Eindruck unprofessionellen Verhaltens entstanden ist. Ich kann Ihnen versichern, dass die Magistratsabteilung 40 bemüht ist, Abläufe und Prozesse stetig zu optimieren und zu verbessern.

Mit freundlichen Grüßen

Mag^a Sonja Wehsely
Stadträtin für Gesundheit und Soziales