

## **„Gefahrenmeldung“**

Stellungnahme zu einer anonymen Anzeige sowie Mitteilung  
an die BAWO bezüglich des Umgangs mit KlientInnendaten in der WLH

Wien, am 30.10.2009

Grundsätzlich stellt die BAWO zur gegenständlichen kritisierten Praxis fest:

Wir halten die Vorgangsweise, im Falle von gewaltförmigen Konflikten in Einrichtungen der WLH in der Form einer Gefahrenmeldung an andere Träger der WLH zu reagieren, in fachlicher Hinsicht für bedenklich. Wichtige und berechtigte Schutzbedürfnisse sowie Ansprüche der betroffenen KlientInnen auf eine fachliche und professionelle Vertretung ihrer Interessen werden mit dieser Form der Reaktion auf Konflikte außer Acht gelassen. In diesem Sinne appelliert die BAWO an alle Beteiligten, Standards der Gewaltprävention zu überdenken und Strategien der Konfliktbewältigung sowie insbesondere der Sanktionen zu implementieren, die fachlich begründet und an den Bedürfnissen der Beteiligten orientiert sind.

für den Vorstand der BAWO

Sepp Ginner (Vorsitzender)

## 1) Zur Vorgeschichte

In einem anonymen<sup>1</sup> Mail wurde die BAWO über den Inhalt einer Anzeige bei der Datenschutzkommission unterrichtet, wonach Einrichtungen der Wiener Wohnungslosenhilfe bei Gewaltvorkommnissen in einem Rundmail eine Reihe von WLH-Trägern über jene Personen informieren, die wegen Gewalt gegen MitarbeiterInnen mit einem Hausverbot belegt wurden. Der / die anonyme AnzeigerIn sieht darin einen Verstoß gegen die Datenschutzrichtlinien und weiters einen ihrer Ansicht nach unzureichend sorgfältigen Umgang mit KlientInnendaten in der WLH.

In der Anlage dieses Mails wird eine konkrete Gefahrenmeldung als Anschauungsbeispiel übermittelt. Danach werden in den Gefahrenmeldungen persönliche Daten (Name und Geburtsdatum) der betroffenen Person übermittelt, die wegen Gewalt in der Einrichtung mit einem Hausverbot belegt wurde. In dieser Gefahrenmeldung steht die Feststellung im Mittelpunkt, wonach diese Person gegen das Gewaltverbot in der Einrichtung verstoßen und andere BewohnerInnen oder MitarbeiterInnen gefährdet respektive geschädigt hat. Das Vorkommnis selbst wird in einer subjektiv gehaltenen Schilderung dargestellt, eine situative Analyse der Rahmenbedingungen, wie es zu diesem Gewaltvorkommnis gekommen ist, fehlt gänzlich.

Die gewählte Vorgangsweise sieht davon ab, der betroffenen Person selbst die Möglichkeit zu gewähren, zu den Vorwürfen Stellung zu nehmen bzw. die eigene Sicht und / oder Erklärung der Vorkommnisse beizutragen. Ohne weitergehende Abklärung der anschließenden Perspektiven der betroffenen Person werden andere WLH-Träger und Einrichtungen vor dieser Person gewarnt.

## 2.) Stellungnahme der Rechtsabteilung des Fonds soziales Wien (FSW)

Inzwischen liegt der BAWO eine formelle Stellungnahme der Rechtsabteilung des Fonds soziales Wien vor. Darin wird die Vorgangsweise der Wiener WLH mit dem Verweis begründet, dass der Fonds soziales Wien in seiner Rolle als ArbeitgeberIn zum Schutz der MitarbeiterInnen vor Gewalt und ähnlichen Risiken verpflichtet ist. Diese Pflicht zum ArbeitnehmerInnenschutz wird von der Rechtsabteilung des FSW als bedeutsamer eingeschätzt als der Datenschutzauftrag.

---

<sup>1</sup> Die Anonymität dieses Schreibens wird mit Angst vor möglichen Repressionen durch die Einrichtung begründet, in der die AbsenderIn beschäftigt ist.

Der situative Kontext, in dem es zu den inkriminierten Gewaltvorkommnissen gekommen ist, wird in der Stellungnahme des FSW nicht thematisiert, Konflikt und Strategie der Konfliktbewältigung werden mithin nicht zum Anlass genommen, die Strukturen / Ressourcen in der betroffenen Einrichtung zu reflektieren.

Auf inhaltliche / fachliche Fragen zur Praxis der Datenerhebung und Weitergabe innerhalb der WLH (z.B. Laiendiagnosen psychischer Krankheit) wird in der Stellungnahme ebenfalls nicht eingegangen. Ebenso enthält sich die Rechtsabteilung des FSW einer Äußerung zu den Fragen, wie es um die Interessen von KlientInnen im Rahmen einer Konfliktbewältigung und Sanktionierung bestellt ist beziehungsweise wie die Bedürfnisse von wohnungslosen Menschen nach Hilfestellung zur Bewältigung von Wohnungslosigkeit im Falle eines in Zusammenhang mit dem Konflikt ausgesprochenen Hausverbots wahrgenommen werden sollen.

### 3.) Fachliche und inhaltliche Aspekte

Weiters wurde das Thema der Gefahrenmeldung im Wiener BAWO-Forum diskutiert. Dabei haben die Wiener KollegInnen aus Einrichtungen der WLH eine fundierte und ausgewogene Bewertung dieser Angelegenheit vorgenommen und als grundsätzlich festgehalten:



„Der Schutz der KlientInnen und der Schutz der MitarbeiterInnen dürfen nicht gegeneinander ausgespielt werden!“

Auf dieser Grundlage wurde in der Vorstandssitzung der BAWO am 29.9.2009 im Detail diskutiert und die nachstehenden Grundlinien einer Bewertung dieser Praxis formuliert.

### 4.) Zur Begründung der Bewertung durch die BAWO

#### 4.1 Die Vorgangsweise der Wiener WLH stellt eine unverhältnismäßige Maßnahme dar:

Diese Form der Reaktion geht weit über eine hausinterne Konfliktregelung bzw. Sanktionierung eines Regelverstoßes und die Durchsetzung der Hausordnung hinaus. Die Entlassung aus der Einrichtung (auf die Straße!), die Festlegung eines Hausverbots und die Warnung der anderen WLH-Einrichtungen vor den bestraften Personen via Rundmail bedeuten eine gravierende Gefährdung der sozialen Sicherheit von wohnungslosen Menschen. Das Rundschreiben an die anderen Einrichtungen der WLH erinnert an den Tatbestand der üblen Nachrede gem. §111 StGB.

4.2 Die breite Information anderer Einrichtungen der WLH ist datenschutzrechtlich bedenklich:

Die Begründung der Rechtsgutabwägung, wonach der Schutz der MitarbeiterInnen mehr ins Gewicht fällt als die Interessen der KlientInnen, wie sie von der Rechtsabteilung des FSW vorgenommen wird, hat sicherlich einiges für sich und wird auch von den Mitgliedern des BAWO-Forum Wien geteilt. Grundsätzlich ist dazu festzustellen, dass es damit den MitarbeiterInnen anderer Einrichtungen möglich wird, sich auf einen Kontakt mit diesen Personen gut vorzubereiten. In Einrichtungen mit eingeschränkten personellen Standards kann diese Gefahrenmeldung jedoch zu Verunsicherung der Betreuungskräfte führen und belastet vorab eine anzustrebende Betreuungsbeziehung. Das aufgetretene Problem wird einseitig individualisiert und kann zu einer nachhaltigen Stigmatisierung der betroffenen Person führen.

Wir möchten der Stellungnahme des FSW zudem entgegen halten, dass den Schutzbedürfnissen der MitarbeiterInnen zu allererst auf eine Art entsprochen werden muss, die nicht zum Nachteil der KlientInnen gerät. Bevor eine Maßnahme gesetzt wird, die eindeutig zulasten einzelner KlientInnen ausfällt, ist in jedem Fall zu prüfen, welche Begleitmaßnahmen erforderlich sind, damit auch die Interessen dieser KlientInnen gewahrt bleiben.

4.3 Schutz der MitarbeiterInnen vor Gewalt kann nur durch ganzheitliche Maßnahmen der Gewaltprävention zu gewährleistet werden:

Der Schutz der MitarbeiterInnen vor Gewalt ist unbestritten eine ernstzunehmende Verpflichtung für ArbeitgeberInnen.

Diese Pflicht verstehen wir jedoch in erster Linie als Auftrag zur Realisierung von fachlich begründeten Standards sowie zur bedarfsorientierten Gestaltung der fachlichen und strukturellen Rahmenbedingungen in den Einrichtungen der WLH.

Das betrifft Standards der Versorgungsstrukturen wie die Größe der Einrichtungen, die Verfassung von Hausordnungen, Regulativen und Sanktionen, die Gewährleistung von Vermittlungsperspektiven und die Implementierung von Partizipationsangeboten und der strukturellen Verankerung von KlientInnenrechten.

Träger von Einrichtungen der WLH sind mithin grundsätzlich aufgerufen, Gewaltprävention in struktureller und fachlicher Hinsicht zu berücksichtigen. Dazu gehört wesentlich auch die Qualifizierung der MitarbeiterInnen bezüglich Deeskalation von kritischen Situationen sowie für den Umgang mit gewaltbereiten (verzweifelten) Menschen.

#### 4.4 Berücksichtigung der Bedürfnisse und Interessen der KlientInnen

Wohnungslose Menschen haben einen Anspruch auf Hilfestellung bei der Bewältigung ihrer existenziellen Notlage. Im Wesentlichen ist die Bewältigung von Armut, sozialer Ausgrenzung, Stigmatisierung und Wohnungsnot/losigkeit davon abhängig, ob und inwieweit es gelingt, Stigmatisierung abzubauen.

#### 4.5 Auftrag zu Fachlichkeit und Professionalität

Fachliche Sorgfalt erfordert nach unserer Ansicht, dass bei der Bewältigung von Konflikten in einer Einrichtung der WLH ganzheitlich angelegte Strategien eingesetzt werden, die helfen sollen, dass betroffene Personen dabei nicht zu Schaden kommen. Beispielsweise könnte ein Wechsel in ein alternatives Betreuungssetting innerhalb der Einrichtung überlegt oder die gezielte Weitervermittlung in eine andere Einrichtung einschließlich einer formellen und begleitenden Betreuungsübergabe angestrebt werden – in Absprache und Abstimmung mit dem/der betroffenen KlientIn.

#### 4.6 Bedenken wegen offensichtlicher Mängel der Fachlichkeit

Die Strategie der Gefahrenmeldung in der hier dokumentierten Vorgangsweise weist unseres Erachtens auf einen Mangel an Bereitschaft zur Reflexion der eigenen / institutionellen und organisatorischen Vorgaben hin. Diese unreflektierte bis reflexionsverweigernde Grundhaltung führt im gegenständlichen Beispiel der Gefahrenmeldung vor Herrn X zu einer einseitigen Schuldzuweisung und Individualisierung der zugrundeliegenden Probleme. Die Gewaltbereitschaft von Herrn X wird ihm hier als individuelles Charaktermerkmal zugeschrieben.

5.) Abschließend möchten wir hier noch auf die Tatsache eingehen, dass diese Anzeige anonym eingebracht wurde. Wir halten den Hintergrund für diese Vorgangsweise (in der Darstellung der AnzeigerIn wurde diese auf interne Kritik am Umgang mit KlientInnendaten mit dem Verweis beschieden, den Mund zu halten, bzw. überhaupt mit einer Kündigung bedroht) für äußerst bedenklich. Das entspricht nicht unserem Verständnis von einem förderlichen Arbeitsklima, das wesentlich auf den Kompetenzen und dem Engagement der MitarbeiterInnen aufbauen muss, um so letztlich auch sicherstellen zu können, dass die Bedürfnisse und Interessen der KlientInnen tatsächlich ernst genommen werden. Dementgegen versucht sich die Rechtsabteilung des FSW in Abschottung vor Kritik: In einem Abwaschen wird in der rechtlichen Stellungnahme des FSW der Ball zurückgespielt und der ÜberbringerIn der ‚schlechten‘ Nachricht ein Verstoß gegen den Datenschutz vorgeworfen. Die Sorge um den eigenen Arbeitsplatz, mit der die AnzeigerIn die Anonymität der Anzeige erklärt, scheint in gewissem Sinne berechtigt.

---

Der Vorstand der BAWO setzt sich zusammen aus:

(Kärnten) Wolfgang Fabbro; (Niederösterreich) Sepp Ginner; (Oberösterreich) Thomas Wögrath; (Salzburg) Andrea Schmidinger, Heinz Schoibl, Sarah Untner; (Steiermark) Andreas Graf; (Tirol) Anita Netzer; (Vorarlberg) Silvia Hartmann; (Wien) Martin Haiderer, Gabriele Kienzl, Renate Kitzman, Christian Perl, Franz Sedlak, Heidi Supper, Barbara Zuschnig