



**PRESSEKONFERENZ**

**Präsentation des  
Jahresberichts der Volksanwaltschaft 2021**

**4. Mai 2021, 10:00 Uhr**

---

**Volksanwaltschaft – Festsaal – Singerstraße 17 – 1010 Wien**

**Live-Stream: [www.volksanwaltschaft.gv.at](http://www.volksanwaltschaft.gv.at)**

## Die Leistungsbilanz 2021 im Überblick – Zahlen und Fakten

Das Jahr 2021 stand – wie für viele andere Institutionen – auch für die Volksanwaltschaft unter den besonderen Vorzeichen der COVID-19-Pandemie. Viele Bürgerinnen und Bürger kontaktierten die Volksanwaltschaft nicht nur mit konkreten Beschwerden über die Verwaltung in Österreich, zahlreiche Fragen und Unsicherheiten ergaben sich aus den sich immer wieder ändernden COVID-19-Regelungen. Insgesamt wandten sich mehr als **23.600** Menschen mit einem Anliegen an die Volksanwaltschaft, was einen **Anstieg der Beschwerden um 32 %** gegenüber dem Vorjahr bedeutet.

Mit dem Jahresbericht präsentieren die Volksanwälte Walter Rosenkranz, Werner Amon und Bernhard Achitz die wichtigsten Prüfergebnisse des Jahres 2021. Der Jahresbericht erscheint in zwei Bänden:

Band 1 – Kontrolle der öffentlichen Verwaltung

Band 2 – Präventive Menschenrechtskontrolle

Band 1 und 2 beziehen sich jeweils auf die zwei wichtigsten Aufgaben der Volksanwaltschaft:

Erstens Bürgerinnen und Bürgern bei der Durchsetzung ihrer Rechte zu helfen, Defizite in der öffentlichen Verwaltung aufzuzeigen und nach Möglichkeit zu korrigieren.

Zweitens ist die Volksanwaltschaft für den Schutz und die Förderung der Menschenrechte in Österreich zuständig. Sie hat den gesetzlichen Auftrag öffentliche und private Einrichtungen zu überprüfen, in denen Menschen in ihrer Freiheit beschränkt werden.

Über ihre Arbeit berichtet die Volksanwaltschaft regelmäßig an den österreichischen Nationalrat und den Bundesrat. Der vorliegende Bericht wird daher zeitgleich mit der heutigen Pressekonferenz an das Parlament übermittelt und im Ausschuss im Juni mit den Nationalratsabgeordneten auch persönlich debattiert werden.

### Beschwerdeaufkommen im Bereich öffentliche Verwaltung

Im Jahr 2021 wandten sich 23.633 Menschen mit einem Anliegen an die VA. Pro Arbeitstag langten somit im Schnitt 95 Beschwerden bei der VA ein. In rund 49 % der Beschwerden (11.516 Fälle) leitete die VA ein formelles Prüfverfahren ein.

#### Leistungsbilanz 2021

Beschwerden über die Verwaltung	16.703
davon Eingeleitete Prüfverfahren	11.516
Bearbeitung ohne Prüfverfahren	5.187
Beschwerden außerhalb des Prüfauftrages	6.930
<b>Bearbeitete Beschwerden GESAMT</b>	<b>23.633</b>

Inhaltliche Schwerpunkte	Anzahl der Beschwerden	in %
<b>Soziales und Gesundheit:</b>		
• COVID-19-Maßnahmen	2.739	31,5
• Krankenversicherung		
• Menschen mit Behinderung		
<b>Innere Sicherheit:</b>		
• Fremden- und Asylrecht insb. Aufenthaltstitelverfahren	1.934	22,3
• Polizei		
<b>Justiz:</b>		
• Dauer von Gerichtsverfahren	1.220	14,0
• Strafvollzug		

## Präventiver Schutz der Menschenrechte

Die Volksanwaltschaft hat den verfassungsgesetzlichen Auftrag, die Einhaltung von Menschenrechten zu schützen und zu fördern. Gegenstand des Mandats ist die Kontrolle von öffentlichen und privaten Einrichtungen, in denen Menschen in ihrer Freiheit beschränkt sind. Dazu zählen Justizanstalten, Polizeianhaltezentren, Alten- und Pflegeheime, psychiatrische Abteilungen und Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe. Darüber hinaus kontrolliert die Volksanwaltschaft Einrichtungen für Menschen mit Behinderung und überprüft die Ausübung unmittelbarer Befehls- und Zwangsgewalt durch die Exekutive, etwa bei Demonstrationen, Großveranstaltungen, Versammlungen oder Abschiebungen.

Die Kontrollen werden von insgesamt sieben Experten-Kommissionen der VA durchgeführt. Neben den schon bestehenden sechs Regionalkommissionen wurde mit 1. Juli 2021 eine eigene bundesweite Kommission für den Straf- und Maßnahmen-vollzug eingerichtet. Diese führten im Berichtsjahr **insgesamt 570 Kontrollen** durch. 541 Kontrollen fanden in Einrichtungen statt, in denen Menschen angehalten werden. 29-mal wurden Polizeieinsätze begleitet. Um einen möglichst unverfälschten Eindruck zu erhalten, erfolgten die Kontrollen in der Regel unangekündigt.

**In 63 % der präventiven Kontrollen sahen sich die Kommissionen veranlasst, die menschenrechtliche Situation zu beanstanden.** Die Volksanwaltschaft prüft diese Fälle auf Grundlage der Wahrnehmungen der Kommissionen und setzt sich mit den zuständigen Ministerien und Aufsichtsbehörden in Verbindung, um auf Verbesserungen hinzuwirken. Viele festgestellte Missstände und Gefährdungen konnten dadurch bereits beseitigt werden. Ergebnis dieser Prüftätigkeit sind zahlreiche Empfehlungen der Volksanwaltschaft, die menschenrechtliche Standards in den Einrichtungen gewährleisten sollen.

Die Liste aller Empfehlungen (2012-2021) ist auf der Website der Volksanwaltschaft unter [www.volksanwaltschaft.gv.at/empfehlungsliste](http://www.volksanwaltschaft.gv.at/empfehlungsliste) abrufbar.

**Rückfragehinweis:**

Mag. Agnieszka Kern, MA  
Volksanwaltschaft  
Öffentlichkeitsarbeit und Kommunikation  
+43 1 515 05 – 204  
+43 664 844 0903  
[agnieszka.kern@volksanwaltschaft.gv.at](mailto:agnieszka.kern@volksanwaltschaft.gv.at)  
[www.volksanwaltschaft.gv.at](http://www.volksanwaltschaft.gv.at)

# **Einblick in die Tätigkeit der Geschäftsbereiche**

## **1. Geschäftsbereich: Volksanwalt Dr. Walter Rosenkranz**

### **Prüfverfahren der Volksanwaltschaft im Bildungsbereich**

Auf großes öffentliches Interesse stießen 2021 unter anderem Corona-Maßnahmen des Unterrichtsministeriums, sodass sich auch für die Volksanwaltschaft einige Prüfverfahren ergaben. Um vorab zu klären, welche Corona-Maßnahmen des Ministeriums vor dem VfGH angefochten wurden und wo die Volksanwaltschaft daher mit Prüfverfahren noch abwarten musste, ersuchte man das BMBWF um eine diesbezügliche Auskunft. „Das Ministerium übermittelte daraufhin Akten im Umfang von rd. 11.000 A4-Seiten, was aufgrund des obstruktiven Charakters als Verletzung der Kooperationspflicht gegenüber der Volksanwaltschaft gewertet wurde“, erklärt der zuständige Volksanwalt und derzeitige VA-Vorsitzende Walter Rosenkranz. In einem anderen Fall meinte man auch in der Bildungsdirektion Wien in Verkennung der Rechtslage gem. Art. 148b B-VG gegenüber der Volksanwaltschaft die Verschwiegenheitspflicht wahren zu müssen, wodurch es insgesamt fünf Ersuchen um Stellungnahme brauchte, bis alle Fragen der Volksanwaltschaft geklärt werden konnten.

Im Rahmen eines Prüfverfahrens kam die Volksanwaltschaft zu dem Schluss, dass das Unterrichtsministerium offenbar eine mangelnde Qualität des Fernunterrichts in Kauf nimmt, da Lehrkräfte ein für den Fernunterricht erforderliches Equipment aus eigener Tasche bezahlt hatten ohne eine Refundierung zu erhalten. Individualbeschwerden erfolgten vor allem dort, wo der Vollzug der Corona-Maßnahmen in den Schulen als besonders schikanös empfunden wurde, wenn etwa Maskenbefreiungen ignoriert wurden. Ein Volksschuldirektor beschwerte sich, weil er aufgrund seiner Teilnahme an einer Corona-Demonstration entlassen wurde. „Hier stellte die Volksanwaltschaft fest, dass die Vorgangsweise nicht der aktuellen Rechtslage entspricht. Dies ist nicht nur durch das Grundrecht auf Meinungsfreiheit gedeckt“, so Volksanwalt Rosenkranz und setzt fort: „Kritik an vermeintlichen Missständen muss von Gesetz wegen auch erlaubt sein, ohne dass derjenige für die Beweisführung seiner Meinung disziplinar haftet.“

### **Zögerliches Behördeneinschreiten, Hilfsfonds und Corona-Masken im Wirtschaftsbereich**

Beim Gewerberecht betrafen die meisten Prüfverfahren der Volksanwaltschaft Beschwerden über die Lärm- oder Geruchsbelästigung durch benachbarte Betriebe und damit zusammenhängend die zu wenig konsequente Vorgehensweise der zuständigen Behörden. In einem Fall musste die Betroffene an der Ermittlung der tatsächlichen Belästigung durch den Lackgeruch einer Autolackiererei mitwirken. Sie musste über zehn Wochen hindurch bezüglich wahrgenommener Gerüche einen Erhebungsbogen des Amtssachverständigen ausfüllen.

Im Zusammenhang mit Corona-Maßnahmen der Bundesregierung konnte die Volksanwaltschaft Betroffenen bei Problemen mit dem Härtefallfonds oder im Zusammenhang mit der durch das Wirtschaftsministerium BMDW ausgezahlten COVID-19-Investitionsprämie weiterhelfen, sodass sie zu ihrem Recht kamen. Ein Fall, der mittlerweile von der Wirtschafts- und Korruptionsstaatsanwaltschaft wegen Verdachts auf schweren Betrug geprüft wird, betraf ein amtswegiges Prüfverfahren. „Es stellte sich dabei heraus, dass den Normen entsprechende

Corona-Masken mit mangelhaften Masken vermischt an Alten- und Pflegeheime sowie Behinderteneinrichtungen ausgeliefert wurden“, berichtet Rosenkranz. Die betreffenden Masken wurden aus dem Verkehr gezogen.

### **Beschwerden im Asyl- und Fremdenrecht**

Im Asyl- und Fremdenrecht waren die Beschwerdefälle bei der Volksanwaltschaft wegen überlanger Asylverfahren des BFA bzw. auch über die Dauer von Rechtsmittelverfahren beim BVwG weiterhin rückläufig. In einem Fall hatte ein Iraker im Jänner 2019 den Antrag auf Duldung nach dem FPG gestellt ohne seinen Reisepass vorzulegen. Erst im Mai 2021 erhielt er eine ablehnende Mitteilung des BFA. Verfahrensverzögerungen wurden teils COVID-19-bedingt entschuldigt. Die Volksanwaltschaft stellte jedoch fest, dass die Pandemie nicht als Entschuldigung für jede beliebige Verfahrensdauer dienen darf. Auch bei der Ausstellung von Rot-Weiß-Rot-Karten kam es teils zu erheblichen Verzögerungen. So beantragte im Jänner 2020 eine US-Amerikanerin für ihre Tochter eine Rot-Weiß-Rot-Karte Plus und erhielt erst im August 2021 eine Antwort.

Weitere Beschwerden bezogen sich auf die mangelhafte Kommunikation der Behörden. Dies betraf beispielsweise die Information von Asylwerbern über COVID-19-Beschränkungen, etwa die Ausgangsbeschränkungen während Lockdowns.

Beschwerden über die Polizei betrafen etwa die Weitergabe von Fotos an Medien oder Informationen über Ermittlungen an Dienstgeber. In Steyr waren Exekutivbeamte angewiesen, gegen Personen, die vom Tragen einer Corona-Maske befreit waren, bei der Führerscheinebehörde zu melden; die Folge war eine Überprüfung ihrer Führerscheintauglichkeit. Rosenkranz: „Alle Verfahren ohne konkreten Hinweis auf mangelnde Fahrtüchtigkeit wurden aber schließlich wieder eingestellt und die Landespolizeidirektionen vom Innenministerium instruiert, solche Vorgehensweisen künftig hintanzuhalten.“

### **Unangemessene Haaranalysen, Amtsgutachten und Taxischeine im Verkehrsbereich**

Mehrere Beschwerden über die Führerscheinebehörden, vor allem in Oberösterreich, betrafen die Zulässigkeit von Haaranalysen zum Nachweis von Alkoholkonsum. Die Volksanwaltschaft regte im Verkehrsministerium an, den Verkehrsbehörden die gültige Gesetzeslage in Erinnerung zu rufen, wonach die regelmäßige Vorlage von Haaranalysen nur zulässig ist, wenn ein Alkoholmissbrauch in der Vergangenheit „mängelfrei festgestellt“ wurde. Auch über amtsärztliche Gutachten bei Verdachts auf Drogenmissbrauch langten mehrere Beschwerden bei der Volksanwaltschaft ein. Positive Befunde stellten sich bei nochmaliger Untersuchung als falsch heraus. Die Betroffenen mussten jedoch unter Kostenaufwand die Führerscheinentzugsbescheide bekämpfen. Die Prüfverfahren endeten mit dem Ergebnis, dass die Volksanwaltschaft dem Verkehrsministerium empfahl, künftig zur Feststellung einer Fahruntauglichkeit wegen Drogenkonsums ein standardisiertes Verfahren einzusetzen.

Über die Landespolizeidirektion Wien beschwerte sich ein Mann, dessen Taxischein unter Hinweis auf seine „mangelnde Vertrauenswürdigkeit“ nicht verlängert wurde. „Die Volksanwaltschaft kritisierte dabei, dass bei der Beurteilung der Vertrauenswürdigkeit nicht berücksichtigt worden ist, welche Verkehrsdelikte den Mann vertrauensunwürdig gemacht haben. Er wurde unter anderem einmal wegen einer defekten Kennzeichenlampe und mehrmals wegen geringfügiger Geschwindigkeitsüberschreitungen zwischen 11 und 18 km/h bestraft“, so Volksanwalt Walter Rosenkranz.

## **Präventive Menschenrechtskontrolle in Anhaltezentren und Polizeiinspektionen**

Die präventive Menschenrechtskontrolle im Geschäftsbereich von Volksanwalt Walter Rosenkranz umfasst die Kontrolle von Einrichtungen wie Polizeianhaltezentren (PAZ), Polizeiinspektionen (PI) oder auch die Beobachtung von Polizeieinsätzen bei Demonstrationen oder Großveranstaltungen.

Ein Kritikpunkt der Kommissionen war, dass in den PAZ Coronatests nur bei Verdacht auf eine Infektion durchgeführt wurden. Andernorts gab es bei Aufnahme in das PAZ zwar ein Angebot eines freiwilligen Antigen-Schnelltests, auch bei einem negativen Testergebnis musste man sich allerdings in die 10-tägige Zugangsquarantäne begeben. Hier schlug die Volksanwaltschaft vor, das Corona-Testangebot in allen PAZ einheitlich zu gestalten.

Davon abgesehen gibt es auch eine bereits bestehende Liste mit Verbesserungsvorschlägen der Volksanwaltschaft, die Empfehlungen aus den Vorjahren enthält. Darin finden sich Maßnahmen wie etwa Trennwände zur Abtrennung des Toilettenbereichs in Mehrpersonenzellen. Auch die Ermöglichung von Tischbesuchen in den PAZ wurde 2021 mit Vertretern des BMI diskutiert. Diese sagten ein (noch ausständiges) Konzept zu.

### **Rückfragehinweis:**

Mag. Christian Schmied

Mediensprecher im Büro von Volksanwalt Dr. Walter Rosenkranz

+43 650 523 72 19

[christian.schmied@volksanwaltschaft.gv.at](mailto:christian.schmied@volksanwaltschaft.gv.at)

## **2. Geschäftsbereich: Volksanwalt Werner Amon, MBA**

### **Landes- und Gemeindeverwaltung**

Die Volksanwaltschaft kontrolliert neben der Bundesverwaltung auch die gesamte Landes- und Gemeindeverwaltung in sieben Bundesländern (ausgenommen Tirol und Vorarlberg). Im Berichtsjahr 2021 führte die VA insgesamt 2.832 Prüfverfahren in der Landes- und Gemeindeverwaltung durch. Inhaltliche Schwerpunkte waren hierbei das Sozialwesen wie die Mindestsicherung, die Jugendwohlfahrt und Angelegenheiten von Menschen mit Behinderung. Jede fünfte Beschwerde (19,6%) entfiel auf die Bereiche Baurecht und Raumordnung. Auch Probleme rund um das Staatsbürgerschaftsrecht, die Straßenpolizei und Gemeindeangelegenheiten gaben Anlass zur Beschwerde.

### **Landesverteidigung**

Im Jahr 2021 behandelte die Volksanwaltschaft 33 Beschwerden und Anfragen aus dem Bereich des Bundesministeriums für Landesverteidigung. Ein großer Teil der Beschwerden, die an die VA herangetragen wurden, betraf Stellungsangelegenheiten.

So wurde zum Beispiel ein junger transgener Wehrpflichtiger aufgrund seiner fehlenden äußeren Geschlechtsorgane von der Stellungskommission automatisch als untauglich eingestuft. Es wurde erklärt, dass die Stellungskommission immer auch zum Schutz des Betroffenen entscheidet. „Die Untauglichkeit ist uns als Volksanwaltschaft sehr schwer nachzuvollziehen“, so Volksanwalt Amon. „Wir sehen hier eine Gleichbehandlungsverletzung“, unterstreicht er die Situation. „Der junge Wehrpflichtige ist nach dem Personenstandsgesetz als männlich eingetragen. Und das ist entscheidend. Streng genommen wäre er sogar wehrpflichtig“, betont Amon. Der Volksanwalt regt an, dass man sich Gedanken machen müsse über die medizinische Bewertungshilfe der Abteilung des militärischen Gesundheitswesens, wo es heißt „... ein Stellungspflichtiger [ist] bei Fehlen eines äußeren Genitals für untauglich zu befinden“ und ob diese überhaupt noch zeitgemäß sei. Volksanwalt Amon unterstreicht, dass zudem auch die gängige Judikatur sagt, dass der Personenstand entscheidend sei und der überwiegende äußere Eindruck, ob jemand männlich oder weiblich ist und ein fehlendes Genital kein Hindernis darstelle, weshalb diese medizinische Bewertungshilfe tatsächlich kritisch zu betrachten sei.

Der Untauglichkeitsbeschluss wurde schließlich aufgehoben und der junge Wehrpflichtige zu einer neuerlichen Stellung eingeladen. Die VA regte eine Anpassung und anschließende Veröffentlichung der Tauglichkeitskriterien an. Zudem bedürfe es, nach Ansicht der VA, neuer Strategien zur Vermeidung von Diskriminierungen von transgener Personen in der Zukunft.

### **Europäische und internationale Angelegenheiten**

Im Berichtsjahr behandelte die Volksanwaltschaft 35 Beschwerden aus dem Bereich des Außenministeriums. Die meisten Beschwerden betrafen die Verwaltung der österreichischen Botschaften im Ausland. In diesem Bereich stellte die VA in erster Linie Missstände bei Visaverfahren fest. Die Kritik der Hilfesuchenden richtete sich einerseits gegen die abgehandelten Visaverfahren und andererseits gegen das als unfreundlich erlebte Verhalten bzw. die als schlecht empfundene Beratung durch Botschaftsangestellte.

### **Finanzen**

Insgesamt langten im Berichtszeitraum 357 Beschwerden bei der Volksanwaltschaft ein, die der Finanzverwaltung zuzuordnen waren. Zahlreiche dieser Beschwerden betrafen die Hilfs-



maßnahmen der Österreichischen Bundesregierung zur Bewältigung der finanziellen Auswirkungen der Pandemie. Ein großer Teil dieser Beschwerden bezog sich auf Schwierigkeiten der Unternehmerinnen und Unternehmer, die beantragten Unterstützungsleistungen auch zeitgerecht zu erhalten. Die Bearbeitungsdauer der COFAG (Covid-19-Finanzierungsagentur des Bundes GmbH) wurde als zu lang empfunden, was in vielen Fällen als Belastung für den Fortbestand der Unternehmen wahrgenommen wurde.

Zahlreiche Beschwerden gab es auch wegen der mangelnden telefonischen Erreichbarkeit der Finanzverwaltung. Es wurde beklagt, dass die FinanzHotline sehr schwer oder nur nach sehr langer Wartezeit erreichbar war. Diese stellte aber die einzige Art dar, Anfragen zu stellen oder um Informationen zu bitten, da persönliche Vorsprachen in einem Finanzamt COVID-19-bedingt nur unter erschwerten Voraussetzungen möglich waren.

## **Justiz**

Die Volksanwaltschaft erhielt im Berichtsjahr 1.220 Beschwerden, die dem Bereich Justiz zuzuordnen waren. Ein erheblicher Teil davon betraf den Straf- und Maßnahmenvollzug. Mehrfach wurde auch die überlange Verfahrensdauer bei der Datenschutzbehörde beklagt.

### **Straf- und Maßnahmenvollzug**

778 Inhaftierte haben sich in diesem Berichtsjahr an die Volksanwaltschaft gewandt und um Hilfe ersucht. Der NPM besuchte im Berichtsjahr 27 Einrichtungen des Straf- und Maßnahmenvollzuges. Mit 30. Juni 2021 lief das Mandat der regionalen Kommissionen für den Straf- und Maßnahmenvollzug aus und eine neu eingerichtete Bundeskommission nahm ihre Besuchstätigkeit auf. Zu den wichtigsten Themen zählten hierbei die Prüfschwerpunkte „Suizidprävention“ und „Jugendvollzug“. Besonders die besorgniserregende Entwicklung der Fallzahlen beim Suizid gaben Anlass, an diesem Prüfschwerpunkt festzuhalten. Weiters wurden unter anderem auch der bauliche Zustand und die Ausstattung der Haftanstalten sowie Mängel bei den Lebens- und Aufenthaltsbedingungen der Inhaftierten thematisiert.

Wiederholt bemängelte der NPM auch die akut psychiatrische Versorgung. Bedauerlicherweise gelingt es der Justizbetreuungsagentur (JBA) kaum zusätzliche Psychiaterinnen und Psychiater einzustellen. Das ist auch darauf zurückzuführen, dass außerhalb der Justizanstalten ebenfalls ein Mangel an Psychiaterinnen und Psychiatern herrscht und die Arbeit im Strafvollzug selten die erste Wahl darstellt.

## **Internationale Aktivitäten der Volksanwaltschaft**

### ***International Ombudsman Institute (IOI)***

Seit seiner Gründung 1978 blickt das International Ombudsman Institute auf eine erfolgreiche Geschichte als einziges, globales Netzwerk für Ombudsman Einrichtungen zurück. Die im Jahr 2020 aufgrund von COVID-19 verschobene Weltkonferenz, konnte schließlich im Mai 2021 als virtuelle Veranstaltung stattfinden. Trotz der schwierigen Voraussetzungen, überzeugten die irischen Gastgeber mit der Organisation einer professionellen Veranstaltung, die dem Motto „Giving Voice to the Voiceless“ („Jenen eine Stimme geben, die keine haben) jedenfalls gerecht wurde.

Das IOI plant als nächsten Schritt einen Beobachterstatus in der Generalversammlung der Vereinten Nationen zu beantragen. Ein wichtiger Schritt zur Erreichung dieses Ziels konnte 2021 gesetzt werden. Nach intensiven Gesprächen mit dem österreichischen Außenminister

erreichte Volksanwalt Amon, dass dem IOI mit Jänner 2022 Rechtsfähigkeit als „Sonstige Internationale Einrichtung“ im Sinne des österreichischen Amtssitzgesetzes eingeräumt wurde. Dieser neue Status wird sich positiv auf die Umsetzung wichtiger Projekte und die Zusammenarbeit mit der UN auswirken. Volksanwalt Amon: „Es freut mich, dass es nunmehr gelungen ist, eine Statusveränderung herbeizuführen. Da alle unsere Mitgliedsorganisationen eigentlich staatliche Einrichtungen sind, passt der Status einer „Internationalen Einrichtung“ besser, als der einer NGO“, so der IOI-Generalsekretär.

Ein weiterer Erfolg ist die geplante Unterzeichnung einer Kooperation, eines Memorandum of Understanding, mit UNITAR (United Nations Institute for Training and Research) im Mai 2022.

### ***Internationale Zusammenarbeit***

Als Nationale Menschenrechtsinstitution (NHRI) ist die Volksanwaltschaft ein akkreditiertes Mitglied im internationalen Dachverband nationaler Menschenrechts Institutionen (GANHRI – Global Alliance of National Human Rights Institutions). Auf Grundlage der sog. „Pariser Prinzipien“, den internationalen Standards für NHRIs, überprüft GANHRI seine Mitglieder regelmäßig und vergibt in einem von der UN anerkannten Akkreditierungsverfahren unterschiedliche Akkreditierungsstufen. Im Berichtsjahr hat sich die VA um eine Re-Akkreditierung bei GANHRI beworben und das Verfahren mit der Übermittlung einer umfangreichen Erklärung zur Erfüllung der Pariser Prinzipien eingeleitet. Analysiert und evaluiert wurde der Antrag der VA vom Unterausschuss für Akkreditierung. Im Ergebnis konnte die VA einen großartigen Erfolg erzielen, da das Akkreditierungsverfahren im März 2022 positiv abgeschlossen wurde und der Volksanwaltschaft der sogenannte A-Status verliehen wurde. Das bedeutet, dass die VA unter anderem Rederecht im UN-Menschenrechtsrat hat, aber es wurde dadurch auch bestätigt, dass die VA die sogenannten Pariser Prinzipien voll erfüllt. (Hinsichtlich Gesetz, Mitgliedschaft, Betrieb, Politik und Ressourcenkontrolle unabhängig ist, sie ein breites Mandat hat und mit internationalen Gremien zusammenarbeitet.)

### **Rückfragehinweis:**

Mag. Birgit Ebermann  
Leitung Presse, Öffentlichkeitsarbeit und Kommunikation  
Geschäftsbereich Volksanwalt Werner Amon, MBA  
+43 650 562 50 50  
birgit.ebermann@volksanwaltschaft.gv.at

### **3. Geschäftsbereich: Volksanwalt Mag. Bernhard Achitz**

#### **Beschwerden über Corona-Management der Bundesregierung und der Bundesländer**

So viele Menschen wie nie zuvor haben sich 2021 in Gesundheitsangelegenheiten bei der Volksanwaltschaft beschwert. Die häufigsten Themen: COVID-19-Schutzmaßnahmen, Impfangebote und Pandemiemanagement. Am Beginn des Jahres waren die Corona-Impfstoffe knapp, das Gesundheitsministerium machte zwar verbindliche Vorgaben für die Priorisierung, überließ die Durchführung aber den Ländern. Volksanwalt Bernhard Achitz: „Die vielen Beschwerden an die Volksanwaltschaft zeigen deutlich: Die Priorisierung wurde von den Ländern nicht immer eingehalten, es fehlten funktionierende Anmeldesysteme, somit kam es laufend zu Schwierigkeiten. Hochrisikogruppen und ihr Anspruch auf Impf-Vorrang wurden ignoriert, stattdessen drängten sich externe Personen bei Impfterminen in Pflegeeinrichtungen vor.“ Ein besonders drastisches Beispiel: Die Steiermark missachtete die Reihung des nationalen Impfplans und impfte statt Menschen mit Behinderung (Hochrisikogruppe) zuerst das pädagogische Personal.

In einem amtswegigen Prüfverfahren kritisierte die Volksanwaltschaft, dass das Gesundheitsministerium zu Beginn keine einheitlichen Vorgaben für die Einhaltung der Impfpfehlungen an die Länder ausgegeben hatte. Volksanwalt Achitz kritisierte auch wiederholt, dass im gesamten Pandemiemanagement vorwiegend auf die Bundesländer, kaum aber auf die Expertise und Erfahrung der Sozialversicherung zurückgegriffen wurde.

Auch 2021 wurde die Rechtslage oft sehr kurzfristig geändert, COVID-19-Verordnungen wurden oft in letzter Minute in Kraft gesetzt und ihr Inhalt unklar kommuniziert. Anfragen an die Volksanwaltschaft machten deutlich, dass die in Pressekonferenzen verkündeten Inhalte und Auskünfte von Behörden die allgemeine Verunsicherung weiter verstärkt haben. Wer wann mit welchem Impf-, Antikörper-, Test- oder Genesungszertifikat wohin durfte, war für viele Menschen nicht durchschaubar. Viele Betroffene beschwerten sich etwa, weil ihnen trotz erfolgter dritter Impfung kein entsprechendes Zertifikat für den Grünen Pass ausgestellt worden war.

In Länderhand lagen auch Contact Tracing und das Ausstellen von Absonderungsbescheide. Letztere wurden oft zu spät, für einen falschen Zeitraum oder auch in nicht korrekter Form ausgestellt. Volksanwalt Achitz: „Viele Menschen hatten dadurch Schwierigkeiten mit ihren Arbeitgebern.“ Ein weiteres Problem aus der Arbeitswelt: Am Arbeitsplatz galt die 3G-Regel, weswegen viele Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer regelmäßige COVID-19-Tests benötigt haben. Mit dem Aufbau der notwendigen Test-Infrastruktur hatten – mit Ausnahme von Wien – die Bundesländer enorme Schwierigkeiten. Laut Beschwerden an die Volksanwaltschaft gab es große Probleme mit dem Zugang zu Testkits und nicht rechtzeitig ausgewerteten Test. Abgabemöglichkeiten an Wochenenden fehlten. Achitz: „Diese Schwierigkeiten hätte der Bund durch rechtzeitige Planung vermeiden können.“

#### **Familienministerium – Probleme mit Familienbeihilfe, Kinderbetreuungsgeld**

„Immer mehr Menschen kommen wegen Problemen mit dem Familienministerium zur Volksanwaltschaft“, berichtet Volksanwalt Achitz. In mehr als 400 Fällen befasste sie sich mit Beschwerden zu familienbezogenen Leistungen, wie Familienbeihilfe, Kinderbetreuungsgeld und Wochengeld. Das ist gegenüber dem Vorjahr ein Anstieg von über 40 %.

Alein mehr als 160 Beschwerden gab es über die monatelangen Verzögerungen bei der Auszahlung der Familienbeihilfe. Diese waren einerseits COVID-19-bedingt, andererseits wohl

aber auch auf die Umstrukturierungen zum „Finanzamt Österreich“ zurückzuführen. Besonders betroffen waren Familien mit mehreren Kindern bzw. jene, die die erhöhte Familienbeihilfe beziehen und daher oft hohe Ausgaben für Therapien, Betreuung oder Hilfsmittel vorstrecken mussten.

Ministerin Susanne Raab kam anlässlich eines Beschwerdefalls dem Auskunftsersuchen der Volksanwaltschaft nicht nach und stellte mit Überlegungen, die die Verfassungsrechtslage grob verkannten, deren Kontrollbefugnis in Frage. Die Volksanwaltschaft reagierte mit einer kollegial beschlossenen Missstandsfeststellung. Auch in etlichen anderen Fällen kam die Ministerin ihrer verfassungsrechtlichen Unterstützungs- und Auskunftspflicht nicht ausreichend nach. Stellungnahmeersuchen wurden sehr spät oder mit äußerst dürftigen Informationen beantwortet.

Wie in den vergangenen Jahren wandten sich auch 2021 viele Familien, bei denen ein Elternteil im EU-Ausland lebt oder arbeitet, an die Volksanwaltschaft, weil sie auf eine Entscheidung über das Kinderbetreuungsgeld sehr lang warten mussten. Viele Anträge werden auch ohne den vorgeschriebenen Bescheid abgelehnt, was es unmöglich macht, vor Gericht zu gehen. Achitz: „Manche Familien haben das Geld nicht bei Geburt ihres Kindes bekommen, sondern erst nach der Einschulung. Aber Ministerin Raab hat hier wenig Einsicht und will nichts an der Situation ändern.“

### **Ärztliche Versorgungslücken**

In einigen Teilen Österreichs stehen zu wenig Kassenärztinnen und Kassenärzte zur Verfügung, vor allem Kinderärztinnen und Kinderärzte, aber auch im Bereich der Zahnheilkunde. Immer mehr Ärztinnen und Ärzte sind nur noch als Wahlärztinnen und Wahlärzte tätig. Die Sozialversicherung reagiert mit Honorarerhöhungen für Kassenärztinnen und Kassenärzte sowie mit dem Angebot neuer Zusammenarbeitsformen, etwa Gruppenpraxen, Primärversorgungszentren usw. Die Volksanwaltschaft begrüßt diese Bemühungen, sie sollten aber weiter intensiviert werden, um Versorgungslücken zu schließen. Der Bund sollte aber auch Zugangsbeschränkungen zum Medizinstudium überdenken.

### **Präventive Menschenrechtskontrolle – Personalmangel gefährdet Menschenrechte**

Die Kommissionen der Volksanwaltschaft besuchen Altersheime, Psychiatrien, Einrichtungen für Kinder und Jugendliche sowie für Menschen mit Behinderungen. So unterschiedlich diese Einrichtungen sind, so sehr zieht sich eine Gemeinsamkeit durch die Beobachtungen der Kommissionsmitglieder: „Überall herrscht Personalmangel, und der führt zu schweren Menschenrechtsverletzungen“, so Volksanwalt Achitz: „Das Problem ist nicht neu, die Volksanwaltschaft weist seit Jahren darauf hin, aber Corona hat es weiter verschärft.“

Besonders drastisch zeigte sich das in den Alten- und Pflegeheimen. Die Kommissionen trafen bei ihren meist unangekündigten Besuchen auf überlastetes Pflegepersonal. Die lang angekündigte Pflegereform wurde noch immer nicht in Angriff genommen. Achitz: „Die Politik hat in den letzten zwei Jahren keine einzige nachhaltige Maßnahme gesetzt, um die Arbeitsbedingungen zu verbessern. Viele flüchten aus den Pflegeberufen, Betten oder ganze Stationen müssen gesperrt werden. Die Beschäftigten tun ihr Bestes, aber für die Umsetzung ganzheitlicher Pflegekonzepte bleibt keine Zeit, für die Bewohnerinnen und Bewohner kann das gesundheitsgefährdende und menschenunwürdige Ausmaße annehmen.“

## **Psychiatrien: Prüfschwerpunkt Deeskalation und Gewaltprävention**

Die Volksanwaltschaft und ihre Kommissionen haben einen Prüfschwerpunkt mit dem Fokus auf wirksame Prävention von Gewalt in Psychiatrien durchgeführt. 2021 wurden dazu 50 Besuche in psychiatrischen Krankenanstalten bzw. Abteilungen durchgeführt. Die Ergebnisse wird die Volksanwaltschaft demnächst präsentieren.

## **Keine Heimopferrente trotz Arbeitsunfähigkeit**

Viele Jahrzehnte hindurch wurden Kinder und Jugendliche in Einrichtungen und bei Pflegefamilien misshandelt und gequält. Die Gewalt und auch die emotionale Vernachlässigung in frühen Lebensjahren wirkten sich neben den gesundheitlichen Folgen auch äußerst negativ auf das spätere soziale und wirtschaftliche Leben der Betroffenen aus. Als Anerkennung des Unrechts beschloss der Nationalrat 2017 das Heimopferrentengesetz (HOG). Anspruchsberechtigte erhalten eine monatliche Zusatzrente. Sie beträgt 347,40 Euro (Wert 2022) und wird brutto für netto zwölf Mal jährlich ausbezahlt.

Wer bereits eine pauschalierte Entschädigung erhalten hat, bekommt die Rente ohne neuerliche Prüfung der Gewalterlebnisse. In allen übrigen Fällen beurteilt die Rentenkommission der Volksanwaltschaft den Sachverhalt. 2021 diskutierte die Rentenkommission 212 Anträge. 192 Anträge wurden durch die Rentenkommission befürwortend und 20 Anträge ablehnend beurteilt.

Kritik übt die Volksanwaltschaft an jenen Opferschutzstellen, die Entschädigungen bereits wieder eingestellt haben. Das betrifft Opfer von Wiener Einrichtungen sowie von Bundeseinrichtungen. Lücken gibt es auch in Salzburg und Oberösterreich.

Keine Heimopferrente bekommen Menschen, die wegen Arbeitsunfähigkeit schon vor dem Pensionsalter Anspruch darauf hätten, aber wegen des Einkommens der Partnerin bzw. des Partners keine Mindestsicherung erhalten. Wären sie alleinstehend, hätten sie Anspruch auf Mindestsicherung wegen Arbeitsunfähigkeit – und damit auch auf Heimopferrente. Volksanwalt Achitz: „Diese Unterscheidung ist nicht nachvollziehbar und muss per Gesetz beseitigt werden.“

### **Rückfragehinweis:**

Florian Kräftner

Mediensprecher im Büro von Volksanwalt Mag. Bernhard Achitz

+43 664 301 60 96

florian.kraeftner@volksanwaltschaft.gv.at