

VOLKSANWALTSCHAFT



**PRESSEKONFERENZ**

**Präsentation des  
Jahresberichts der Volksanwaltschaft 2023**

**7. Mai 2024, 10:00 Uhr**

---

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

**Livestream: [www.volksanwaltschaft.gv.at](http://www.volksanwaltschaft.gv.at)**

## Zahlen und Fakten – Überblick über die Leistungsbilanz 2023

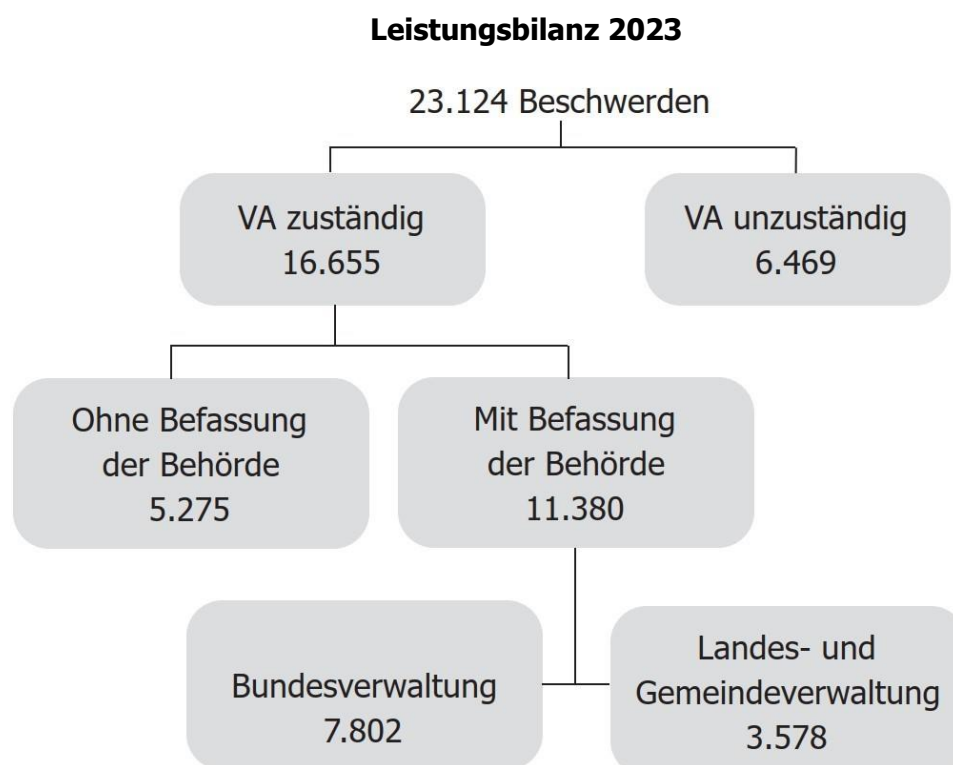
Mit über 23.000 eingebrachten Beschwerden blieben die Anfragen an die Volksanwaltschaft im Jahr 2023 auf einem konstant hohen Niveau. Das zeigt einerseits, dass die Menschen in herausfordernden Zeiten verstärkt Hilfe suchen, andererseits aber auch, dass ihr Vertrauen in die Volksanwaltschaft und deren Möglichkeiten, zu helfen, hoch sind.

Dieses hohe Vertrauen in die Volksanwaltschaft bestätigte auch der im September 2023 veröffentlichte APA/OGM-Vertrauensindex. Die Volksanwaltschaft wurde zum ersten Mal mitabgefragt und landete mit rund 58 % auf Platz eins. „Für dieses Vertrauen möchten wir uns ausdrücklich bedanken. Es stellt einen zusätzlichen Ansporn da, sich für die Anliegen der Menschen einzusetzen. Wir werden mit Hochdruck daran arbeiten, diesem Vertrauen auch weiterhin gerecht zu werden“, sagt der derzeitige Vorsitzende der Volksanwaltschaft Bernhard Achitz.

Mit dem vorliegenden Jahresbericht geben die Volksanwälte Bernhard Achitz und Walter Rosenkranz sowie die Volksanwältin Gaby Schwarz einen Überblick über die wichtigsten Prüfergebnisse und die Tätigkeit der Volksanwaltschaft im Jahr 2023.

### Beschwerdeaufkommen im Bereich öffentliche Verwaltung

Im Jahr 2023 wandten sich 23.124 Menschen mit einem Anliegen an die Volksanwaltschaft. Pro Arbeitstag kontaktierten somit im Schnitt 94 Rat- und Hilfesuchende die Volksanwaltschaft. 16.655 Beschwerden betrafen die Verwaltung. Davon war es in 5.275 Fällen nicht erforderlich, die Behörden zu befassen. Diese konnten unmittelbar erledigt werden oder betrafen noch anhängige Verfahren. Bei 6.469 Vorbringen ging es um Fragen außerhalb des Prüfauftrags der Volksanwaltschaft. Dafür zuständig war die unabhängige Gerichtsbarkeit. In diesen Fällen stellte die Volksanwaltschaft Informationen zur Rechtslage zur Verfügung und informierte die Betroffenen über weitergehende Beratungsangebote.



Die Prüftätigkeit der Volksanwaltschaft umfasst die gesamte öffentliche Bundesverwaltung. Sie kontrolliert somit alle Behörden und Dienststellen, die Bundesgesetze vollziehen. Im Bereich der Bundesverwaltung leitete die Volksanwaltschaft im Jahr 2023 insgesamt 7.802 Prüfverfahren ein:

- Gestiegen gegenüber dem Vorjahr sind Prüfverfahren im Bereich Innere Sicherheit (plus 14 %). Sie betrafen mit 2.064 Akten (2022: 1.811) die meisten Verfahren (26,5 %). Die Beschwerden behandelten zum Großteil Fragen des Asyl-, Niederlassungs- und Fremdenpolizeirechts, gefolgt von Beschwerden über die Polizei.
- Einen besonders hohen Anstieg verzeichneten Beschwerden aus dem Bereich Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie mit einem Plus von über 42 % gegenüber dem Vorjahr. Es wurden 1.480 Prüfverfahren eingeleitet (2022: 1.038) und betrafen somit 19 % aller Verfahren des Jahres 2023. Die Beschwerden betrafen insbesondere den Klimabonus (samt Teuerungsausgleich) für das Jahr 2022.
- In den Sozial- und Gesundheitsbereich fielen 1.416 (18,2 %) der Prüfverfahren. 1.190 Prüfverfahren betrafen den Bereich Justiz und die Datenschutzbehörde (15,3 %).

Neben der Bundesverwaltung kontrolliert die Volksanwaltschaft die Landes- und Gemeindeverwaltung in sieben Bundesländern. Nur die Bundesländer Tirol und Vorarlberg haben eigene Landesvolksanwaltschaften eingerichtet. Insgesamt 3.578 Prüfverfahren betrafen im Berichtsjahr die Landes- und Gemeindeverwaltung. Hier stiegen die Beschwerden um 17 % gegenüber dem Vorjahr (2022: 3.058).

**Im Berichtsjahr konnten insgesamt 12.752 Prüfverfahren abgeschlossen werden. Davon stellte die Volksanwaltschaft in 2.437 Fällen, also rund einem Fünftel, einen Missstand in der Verwaltung fest.**

## **Präventiver Schutz der Menschenrechte**

Die präventiven Menschenrechtskontrollen der Volksanwaltschaft werden von insgesamt sieben Experten-Kommissionen der Volksanwaltschaft durchgeführt, von sechs Kommissionen mit regionaler Zuständigkeit und einer bundesweiten Kommission für den Straf- und Maßnahmenvollzug. Diese führten im Berichtsjahr **insgesamt 505 Kontrollen** durch. 481 Kontrollen fanden in Einrichtungen statt, in denen Menschen angehalten werden. 24-mal wurden Polizeieinsätze begleitet. Um einen möglichst unverfälschten Eindruck zu erhalten, erfolgten die Kontrollen in der Regel unangekündigt (96 % aller Kontrollen).

**In 64 % 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 – 2023) ist auf der Website der Volksanwaltschaft unter [www.volksanwaltschaft.gv.at/empfehlungsliste](http://www.volksanwaltschaft.gv.at/empfehlungsliste) abrufbar.

Der Jahresbericht erscheint in zwei Bänden, die sich jeweils auf zwei zentrale Aufgaben der Volksanwaltschaft beziehen:

### **Band 1 – Kontrolle der öffentlichen Verwaltung**

Erstens überprüft die Volksanwaltschaft aufgrund von Beschwerden von Bürgerinnen und Bürgern, aber auch auf Basis eigener Wahrnehmungen, die Arbeit der öffentlichen Verwaltung in Österreich. Dabei zeigt sie Defizite auf und drängt auf deren Beseitigung. Falls dies nicht möglich ist, übermittelt sie dem Parlament Vorschläge zu Gesetzesänderungen. Darüber hinaus erklärt sie den Menschen auch Verwaltungsabläufe und fungiert als Vermittlerin zwischen Bürgerinnen und Bürgern auf der einen und der Verwaltung auf der anderen Seite.

### **Band 2 – Präventive Menschenrechtskontrolle**

Zweitens ist die Volksanwaltschaft seit 2012 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. Dazu zählen Justizanstalten, Polizeianhaltezentren, Alten- und Pflegeheime, psychiatrische Abteilungen und Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe. Die Kontrolle erstreckt sich auch auf Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen. Zudem wird die Arbeit der Behörden bei Abschiebungen, Demonstrationen und Polizeieinsätzen beobachtet. Im Kern geht es darum, Risikofaktoren für Menschenrechtsverletzungen frühzeitig zu erkennen und zu beseitigen.

Über ihre Arbeit berichtet die Volksanwaltschaft regelmäßig an den Nationalrat und an den Bundesrat. Zeitgleich mit der heutigen Pressekonferenz wird der vorliegende Bericht daher an das Parlament übermittelt. Im Juni werden die Mitglieder der Volksanwaltschaft die Ergebnisse auch mit den Nationalratsabgeordneten persönlich debattieren.

### **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 Mag. Bernhard Achitz

### **Long-COVID und ME/CFS: Keine medizinische Versorgung, keine Rücksicht auf Einschränkungen**

2023 beschwerten sich bei der Volksanwaltschaft etwa 40 Menschen, die an einer postviralen Erkrankung, insbesondere an ME/CFS, leiden und über fehlende medizinische Versorgung und sonstige Unterstützung klagen. Die wenigen Anlaufstellen sind hoffnungslos überlastet, manche werden trotzdem wieder geschlossen. Die Volksanwaltschaft leitete ein amtswegiges Prüfverfahren ein und setzte sich mit den Bundesländern, der ÖGK und dem BMGSPK in Verbindung. Die Rückmeldungen verdeutlichen die massiven regionalen Unterschiede in der medizinischen Versorgung von postviralen Erkrankungen. Volksanwalt Bernhard Achitz kritisiert den Rückbau spezialisierter Long-COVID-Ambulanzen ohne funktionierende Ersatzstruktur: „Ein flächendeckender Ausbau der medizinischen Versorgungsstruktur ist dringend notwendig. Dafür müssen auch dezentrale und für Betroffene gut erreichbare Anlaufstellen in den Bundesländern geschaffen werden. Nur so können eine adäquate Versorgung sichergestellt und medizinische Forschung vorangetrieben werden.“

Anträge auf Berufsunfähigkeits- oder Invaliditätspension bzw. Rehabilitationsgeld werden häufig von den Pensionsversicherungsträgern abgelehnt. Gutachterinnen und Gutachter weigern sich, die Krankheit und deren Folgen anzuerkennen, weil diese nicht objektivierbar seien. Diagnosen der Fachärztinnen und Fachärzte werden von den Gutachterinnen bzw. Gutachtern einfach ignoriert und körperliche Beschwerden häufig in psychische Beeinträchtigungen, wie z.B. Angst-, Anpassungs- oder Somatisierungsstörungen, umgedeutet. Andere Betroffene haben Reha-Geld bewilligt bekommen, aber keinen geeigneten Versorgungsplan; etwa mit Aktivierungstherapie, die einer Verschlechterung der Krankheit entgegenwirken kann. Achitz: „Die Betroffenen fühlen sich zurecht von den Sozialversicherungsträgern nicht ernst genommen und als Simulantinnen bzw. Simulanten verunglimpft. Die Gutachterinnen und Gutachter müssen besser geschult werden!“

Ein Mann, der wegen ME/CFS seit zwei Jahren nicht mehr arbeiten kann, wurde zu einem Begutachtungstermin in die Landesstelle in St. Pölten vorgeladen. Einen Hausbesuch lehnte die PVA ab. Danach verschlechterte sich sein Zustand erheblich. Dennoch bestand die PVA dann auch noch auf einen dreistündigen Belastungstest. Volksanwalt Achitz: „Wer nicht transportfähig oder belastbar ist, muss zu Hause oder zumindest wohnortnah begutachtet werden, damit sich der Gesundheitszustand nicht weiter verschlechtert.“

Trotz des enormen Betreuungsbedarfs bekommen Betroffene in den meisten Fällen nur Pflegegeld der Stufe 1 (aktuell 192 Euro im Monat). Aber selbst diese niedrige Pflegestufe wird den Betroffenen von der PVA oft verwehrt. Achitz: „Trotz den Befunden der Fachärztinnen bzw. Fachärzte und den Berichten der Betreuungspersonen wird den Betroffenen einfach nicht geglaubt und der Hilfe- und Betreuungsbedarf von den Gutachterinnen und Gutachtern als nicht objektivierbar abgetan.“ Beschwerden treten schubhaft oder phasenweise auf. Entsprechend wäre das Pflegegeld nach dem durchschnittlichen Betreuungsbedarf aliquot zu berechnen. Die Gutachten ignorieren das; ein Pflegegeld wird wegen fehlender Regelmäßigkeit des Pflegebedarfs abgelehnt.

## **Immer noch enorme Probleme mit Familienministerium**

Auf Kritik der Volksanwaltschaft reagierte der Gesetzgeber und beschloss im Oktober 2023 eine Härtefall-Regelung beim einkommensabhängigen Kinderbetreuungsgeld. Anlass war eine alleinerziehende Mutter, die nach dem plötzlichen Tod des Kindesvaters kein Kinderbetreuungsgeld erhalten hatte.

Im Bereich des Kinderbetreuungsgelds besteht weiterhin dringender Verbesserungsbedarf, sowohl bei der Vollziehung als auch auf gesetzlicher Ebene. Über die wesentlichen Probleme informierte die Volksanwaltschaft in einer Pressekonferenz im Mai 2023 und forderte entsprechende Reformen. Volksanwalt Bernhard Achitz: „Leider ignoriert Ministerin Susanne Raab – wie schon seit Jahren – auch weiterhin nicht nur die Kritikpunkte der Volksanwaltschaft, sondern auch mehrere Höchstgerichtsurteile. Sie ordnet immer noch Schikanen an und lässt Eltern jahrelang auf das Kinderbetreuungsgeld warten.“ Familien, bei denen ein Elternteil im Ausland lebt oder arbeitet, müssen viele Monate bis Jahre warten und unzählige Behördenwege hinter sich bringen, bis sie endlich Kinderbetreuungsgeld erhalten. Dass diese – von der Familienministerin vorgeschriebene – Verwaltungspraxis weder serviceorientiert noch familienfreundlich, sondern auch EU-rechtswidrig ist, auch darauf weist die Volksanwaltschaft seit langem hin. Immer mehr höchstgerichtliche Entscheidungen bestätigen das. Doch ein Einlenken der Familienministerin ist nicht in Sicht.

Reparaturbedürftig ist auch die sogenannte „Wochengeldfalle“: Frauen, die noch während der Karenz, aber nach Ende des Kinderbetreuungsgeldbezugs erneut schwanger werden, bekommen EU-rechtswidrig kein Wochengeld und folglich auch kein einkommensabhängiges Kinderbetreuungsgeld.

## **Empfohlene Impfungen sollen kostenlos sein**

Immer wieder beschwerten sich Menschen bei der Volksanwaltschaft, dass sie teure Impfungen selbst bezahlen müssen. Ältere können sich etwa die Gürtelrose-Impfung nicht leisten, Jüngere die HPV-Impfung. Während das Gratis-Impfprogramm gegen HPV ausgeweitet wurde, tut sich bei Herpes Zoster noch immer nichts. Gesundheitsminister Johannes Rauch hat zwar eine Ausweitung des Impfprogramms angekündigt, Details sind aber noch nicht bekannt. Derweil melden sich weiterhin Woche für Woche Menschen bei der Volksanwaltschaft, die sich die Impfungen nicht leisten können. Volksanwalt Achitz: „Alle bekennen sich zur Prävention. Es ist Zeit, dass alle empfohlenen Impfungen kostenlos werden.“

## **Länder-Unterschiede und geteilte Zuständigkeiten zwischen Ländern und Kassen problematisch**

Viele Menschen können nicht verstehen, dass sie völlig anders behandelt werden als andere, nur, weil eine Bundesländergrenze dazwischenliegt. Die Volksanwaltschaft hat regelmäßig mit Ländern zu kämpfen, die etwa eine Pflegeheimunterbringung nicht bezahlen, weil die Betroffenen vorher in einem anderen Bundesland gelebt haben. Es verstoße „gegen den Gleichheitsgrundsatz, Personen, die erst mit der Aufnahme in ein Pflegeheim den Hauptwohnsitz in Niederösterreich begründen, ausnahmslos von der Hilfe bei stationärer Pflege auszuschließen“, hat mittlerweile auch der VfGH in einem Einzelfall entschieden.

2023 wandten sich Pflegeschülerinnen und Pflegeschüler an die Volksanwaltschaft, die die Pflegeausbildungsprämie nicht bekommen haben, weil sie eine Ausbildung in einem anderen Bundesland absolviert haben, und nicht in dem, wo sie leben und arbeiten.

Zu großen finanziellen Belastungen führen auch die regelmäßigen Streitigkeiten zwischen Ländern und Krankenkassen, wer denn nun für medizinische Heimkrankenpflege zuständig sei. Das betrifft immer wieder Menschen, die künstlich beatmet werden müssen. Volksanwalt Achitz: „Land und Kasse sollen rasch die notwendige Pflege aufstellen und sich nachher untereinander ausmachen, wer wieviel davon zahlt. Die Patientinnen und Patienten sowie ihre Angehörigen sind schon genug belastet und sollen sich nicht auch noch um die Finanzierung der lebensnotwendigen Betreuung kümmern müssen.“

### **Präventive Menschenrechtskontrolle – Gut ausgebildetes Personal macht viel aus**

Die Kommissionen der Volksanwaltschaft besuchen Altersheime, Psychiatrien, Kinder- und Jugend-WGs sowie Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen. Seit einigen Jahren gibt es Prüfschwerpunkte, deren Ergebnisse die Volksanwaltschaft regelmäßig veröffentlicht. Zuletzt hat Volksanwalt Achitz den Prüfschwerpunkt Schmerzmanagement und Palliativversorgung in Pflegeheimen der Öffentlichkeit präsentiert, der sich auch mit dem Zugang zum Assistierten Suizid befasst hat. Zu letzterem hat auch der bei der Volksanwaltschaft eingerichtete Menschenrechtsbeirat ein Gutachten veröffentlicht. Der zweite Schwerpunkt, der kürzlich präsentiert wurde, befasste sich mit sexueller Selbstbestimmung von Menschen mit Behinderungen. Abseits der Schwerpunkte zeigte sich auch 2023: So unterschiedlich die Einrichtungen sind, so sehr zieht sich eine Gemeinsamkeit durch die Beobachtungen der Kommissionsmitglieder: „Überall herrscht Personalmangel. Ausreichend vorhandenes und gut ausgebildetes Personal mit guten Arbeitsbedingungen ist auch ganz wesentlich für gute Lebensbedingungen der Bewohnerinnen und Bewohner in den Einrichtungen.“

### **Bildungsministerium entschädigt Heimopfer aus „Taubstummenanstalten“ nicht**

Viele Jahrzehnte hindurch wurden Kinder und Jugendliche in Einrichtungen und bei Pflegefamilien misshandelt und gequält. Als Anerkennung des Unrechts erhalten sie eine monatliche Heimopferrente. Sie beträgt 403,10 Euro (Wert 2024) und wird brutto für netto zwölfmal jährlich ausbezahlt.

2023 wurden insgesamt 661 Anträge auf Heimopferrente (2022: 512) an die Volksanwaltschaft zur Bearbeitung weitergeleitet. Das ist eine fast 30-prozentige Steigerung. 287 Anträge betrafen Gewalt in so genannten „Taubstummenanstalten“. Eine große Herausforderung bei der Bearbeitung sind fehlende Gebärdensprach-Dolmetscherinnen und

-Dolmetscher. Viele Kinder, die in sogenannten „Taubstummenanstalten“ untergebracht waren, waren fast täglich mit Gewalt konfrontiert. Gehörlose Kinder wurden mit Schlägen, Essensentzug oder Einsperren misshandelt. Das Kommunizieren in der Gebärdensprache wurde mit Gewalt verhindert.

Während Bewohnerinnen und Bewohner etwa der „Taubstummenanstalt“ in Salzburg neben der Heimopferrente auch eine Pauschalentschädigung des Landes bekommen, ist das bei früheren Bewohnerinnen und Bewohner der „Taubstummenanstalten“ des Bundes in Speising und Kaltenleutgeben nicht der Fall. Volksanwalt Achitz: „Hier ist das Bildungsministerium gefordert, endlich für Gerechtigkeit zu sorgen und Entschädigungen auszus zahlen.“

**Rückfragehinweis:**

Florian Kräftner

Mediensprecher im Büro von Volksanwalt Mag. Bernhard Achitz

+43 664 301 60 96

[florian.kraeftner@volksanwaltschaft.gv.at](mailto:florian.kraeftner@volksanwaltschaft.gv.at)



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

### **Asyl und Staatsbürgerschaft: Digitalisierung bringt Verbesserung**

Die meisten Beschwerden im Vollzugsbereich des Innenministeriums (BMI) betrafen auch im letzten Berichtsjahr die Bereiche Asyl, Niederlassungs- und Fremdenpolizeirecht, davon wiederum die meisten im Bundesland Wien. Beschwerden über die Aufenthaltstitelverfahren gingen auch im Berichtsjahr 2023 leicht zurück. Hier wurden Verbesserungen durch Personalaufstockungen und Prozessveränderungen, etwa eine Aktendigitalisierung, erzielt. Beschwerden im Bereich des Staatsbürgerschaftswesens stiegen 2023 an. Die Volksanwaltschaft ist hierbei auch mit der MA 35 im Austausch. Auch mit dem Direktor und der Vizedirektorin des Bundesamts für Fremdenwesen und Asyl (BFA) führte die Volksanwaltschaft Gespräche aufgrund der stark angestiegenen Beschwerdeanzahl. Hier wurden 2022 112.000 Anträge auf internationalen Schutz gestellt, zudem war das BFA auch für 90.000 Personen aus der Ukraine nach der Vertriebenenverordnung zuständig, weshalb sich Rückstände ergeben hatten.

Weitere Beschwerden im Bereich der Polizei betrafen etwa die Nichtentgegennahme von Anzeigen, mangelhafte Ermittlungen, unzureichende Auskunftserteilung, Festnahmen, Durchsuchungen, Beschlagnahmen, Verkehrskontrollen, Wegweisungen bzw. Betretungsverbote (häusliche Gewalt), Überwachung bzw. Verfolgung durch die Polizei. Beschwerden über Misshandlungen durch die Polizei wurden in 22 Fällen geprüft, es konnten jedoch keine Missstände festgestellt werden.

Ein Mann beschwerte sich über häufigen nächtlichen Fluglärm eines Polizeihubschraubers in Schwechat, was vom BMI hauptsächlich mit der Flughafenüberwachung begründet wurde. Aus Gründen der Sicherheit für die Hubschrauberbesatzung und um den Flughafenbetrieb nicht zu stören, sei dies über dem betreffenden Wohngebiet erforderlich. Nach Einschreiten der Volksanwaltschaft wurden Lärminderungsmaßnahmen ergriffen und das Hubschrauberpersonal hinsichtlich der Problematik sensibilisiert.

### **Klimabonus: Moratorium durch Abwicklungsverordnung**

Ein wiederkehrendes Thema von Volksanwaltschaftsberichten, das im Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie (BMK) ressortiert, ist die Zählregel, wonach in Schulbussen drei Schulkinder unter 14 als zwei erwachsene Personen gezählt werden. Hier forderte die Volksanwaltschaft eine Änderung, sodass künftig Schulkinder und Erwachsene gleich gezählt werden. Die Volksanwaltschaft führte Gespräche mit Verkehrsministerium, Ländern und Wirtschaftskammer. Eine Änderung der Zählregel scheitert weiterhin an der Finanzierung, da Städte- und Gemeindebund dies im Rahmen einer Finanzierung des öffentlichen Verkehrs diskutieren wollen und das Verkehrsministerium die Mehrkosten nicht übernehmen will.

Fahrzeugbesitzerinnen und Fahrzeugbesitzer mit digitaler Mautvignette kritisierten, dass auch 2023 ein Ummelden der Vignette auf ein neues Kennzeichen nur möglich war, wenn die bzw. der Fahrzeughalter nicht wechselte. Bei einer Veräußerung des Fahrzeugs und Zulassung mit neuen Kennzeichen gab es keine Möglichkeit, die bereits für ein Jahr bezahlte Vignette weiterhin zu nutzen. Die Volksanwaltschaft plädierte für eine kundenfreundliche Regelung der ASFI-NAG.

Seit Herbst 2022 beschwerten sich weiters über 1.500 Personen, die den Klimabonus 2022 auch 2024 noch nicht erhalten hatten. Probleme betrafen u.a. die Klimabonus-Hotline oder sogar Überweisungen auf falsche Konten. Eine Anregung der Volksanwaltschaft, bereits verifizierte Kontodaten in einem Register zu speichern, lehnte das BMK jedoch mit Hinweis auf den Datenschutz ab. Mit der Klimabonus-Abwicklungsverordnung (KliBAV) wurde im Juni 2023 festgelegt, dass der regionale Klimabonus nach Vorliegen aller notwendigen Informationen mit 1. Juni des auf das Anspruchsjahr folgenden Jahres fällig wird; der Klimabonus 2023 daher frühestens mit 1. Juni 2024, er kann aber auch vorher ausgezahlt werden.

### **Bildung: Manko bei Schul- und Studienplätzen**

Im Bereich des Bundesministeriums für Bildung, Wissenschaft und Forschung (BMBWF) beschwerte sich eine Frau, weil sie ihre beiden Söhne fristgerecht zum häuslichen Unterricht angezeigt habe, eine Kenntnisnahme hatte sie aber nur für einen erhalten. Nach Einschreiten der Volksanwaltschaft erhielt sie auch für den zweiten Sohn die Kenntnisnahme des häuslichen Unterrichts der Bildungsdirektion Wien, sodass beide rechtzeitig zur Externistenprüfung antreten konnten.

Ein Dauerthema der Volksanwaltschaft im Bildungsbereich ist der Mangel an Gymnasiumsplätzen. Hier konnten auf Initiative der Volksanwaltschaft vor allem in Feldbach und Hermagor Verbesserungen durch zusätzliche Klassen erzielt werden.

Im Hochschulbereich wandte sich ein Österreicher mit Berufsreifepfung an die Volksanwaltschaft: Er wurde bei den Aufnahmequoten für das Medizinstudium in Innsbruck nicht der „Österreicher-Quote“, sondern der „EU-Bürger-Quote“ hinzugerechnet, was seine Erfolgsaussichten entsprechend reduzierte. Nach einer Klärung informierte das Bildungsministerium die Volksanwaltschaft, dass man künftig auch Österreicherinnen und Österreicher mit Studienberechtigungsprüfung anstatt der Matura im Auswahlverfahren für das Medizinstudium der Österreicher-Quote hinzurechnen wird.

### **Eintritt in Bundesmuseum für Behinderten-Begleitperson zu teuer**

Im Kulturbereich beschwerte sich eine Frau mit Behinderung, dass sie zwar bei Museumseintritten einen Nachlass erhielt, nicht jedoch ihre Begleitperson, sodass Museumsbesuche für sie zu teuer wurden. Das Kulturministerium (BMKÖS) erklärte in einer Stellungnahme, dass die Bundesmuseen in ihrer Preisgestaltung zwar unabhängig seien, man sich im Ressort aber für einheitliche Preise einsetzen werde.

### **Kompetenzstreitigkeiten blockieren weiterhin Lösung bei Treibgut in See**

Auch das Thema „Räumung von Treib- und Schwemmgut im Traunsee“ fand bereits in mehreren Parlamentsberichten der Volksanwaltschaft seinen Niederschlag. Dem Landwirtschaftsministerium (BML) ist die Problematik der fehlenden Rechtsgrundlage für die Räumung bekannt, es wurde aber darauf verwiesen, dass die Bereitstellung von Bundesmitteln im Rahmen des Katastrophenfondsgesetzes im Vollzugsbereich des BMF liege. Aus Sicht der Volksanwaltschaft wird die Lösung des Problems weiterhin durch Kompetenzstreitigkeiten der Ministerien und Gebietskörperschaften blockiert.

## **Präventive Menschenrechtskontrolle bei PI, PAZ und Polizeieinsätzen**

Bei der präventiven Menschenrechtskontrolle im Geschäftsbereich von Volksanwalt Walter Rosenkranz wurden Polizeiinspektionen (PI) und -anhaltezentren (PAZ) überprüft sowie auch die sogenannten Zwangsakte („Akte unmittelbarer verwaltungsbehördlicher Befehls- und Zwangsgewalt“).

Überprüfungen in PAZ betrafen u.a. die Ausstattung von Hafträumen, amtsärztliche Versorgung, Schubhaftbedingungen oder das Besuchsmanagement. So sollten etwa nach Empfehlung des NPM Toiletten von in PAZ befindlichen Mehrpersonenzellen vom übrigen Haftraum vollständig abgetrennt sein oder in jeder Zelle ein dort zu quittierender Ruftaster vorhanden und dieser deutlich gekennzeichnet sein.

Im medizinischen Bereich konnte das BMI der Volksanwaltschaft mitteilen, dass inzwischen eine einrichtungsübergreifende, elektronische Dokumentation kurativ-medizinischer Häftlingsinformationen in Form eines „Medizinmoduls“ in der Software „Anhaltedatei-Vollzugsverwaltung“ (AD-VW) eingeführt worden ist.

Beim Besuchsmanagement lautet eine Empfehlung des NMP, dass Besuche in PAZ in der Regel in Form von Tischbesuchen ermöglicht werden sollten.

Bei 46 PI-Besuchen achteten die Kommissionen auf die ordnungsgemäße Dokumentation von freiheitsentziehenden Maßnahmen (z.B. Handfesselungen), die bauliche Ausstattung der Dienststellen, den Verständigungs- und Alarmschutz in Verwahrungsräumen sowie die Dokumentation von Anhaltungen unter besonderer Berücksichtigung der Informations- und Verständigungsrechte für Angehaltene. Fünf Prüfverfahren zum letzten Punkt waren bei Redaktionsschluss noch nicht abgeschlossen. Nach wie vor sind viele PI nicht barrierefrei zugänglich. 2023 wurden 15 Dienststellen deswegen beanstandet. Hinsichtlich des Personalmangels vieler PI wird seitens der Volksanwaltschaft eine Unterschreitung des Personal-Soll-Standes um mehr als 20 % als kritisch betrachtet.

Zwangsakte im Rahmen von Polizeieinsätzen wurden bei Fußballspielen und Demonstrationen, aber auch Festivals wie Frequency und Nova Rock beobachtet. Weitere Kontrollbereiche waren die Grundversorgung sowie Rückführungen und Abschiebungen.

### **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)

### **3. Geschäftsbereich: Volksanwältin Gaby Schwarz**

#### **Baustelle Straf- und Maßnahmenvollzug**

Nach wie vor ist der Dreh- und Angelpunkt der eklatante Personalmangel in allen Bereichen des Straf- und Maßnahmenvollzugs. Auf allen Ebenen fehlt es an Justizwachebeamtinnen und -beamten und Fachpersonal (Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeitern, medizinischem Personal etc.). Krankenstände und Urlaube machen es jetzt schon schwer, die Personalnot abzufedern. Eine Pensionierungswelle in den nächsten Jahren wird die Situation noch verschärfen.

721 Beschwerden von Insassinnen und Insassen – zusätzlich zu 13 Sprechtagen der Volksanwaltschaft und 25 unangekündigten Besuchen der Bundeskommission – zeigen, an wie vielen Stellen Verbesserungsbedarf besteht. „Als Volksanwältin ist es wichtig, die Problemfelder von allen Seiten zu beleuchten, alle Beteiligten zu hören und dementsprechend auf Schwächen, aber auch Stärken hinzuweisen. Leider herrscht derzeit aber ein Übermaß an Schwächen im System“, so die Bilanz von Gaby Schwarz. Auch im Jahr 2023 sind die Suizidfälle gestiegen: es kam zu 33 Suizidversuchen und 13 Suiziden. Derzeit ist auch keine Verbesserung der Situation in Sicht: heuer gab es bereits 13 Suizidversuche, darunter drei von Frauen, und drei Suizide.

Die Arbeitsgruppe Suizidprävention „Sicherheits- und Betreuungssetting in krisenhaften Situationen“, an der die Volksanwaltschaft beteiligt war, leitete im Juli 2023 ihren Endbericht mit 48 Empfehlungen an die zuständige Fachabteilung weiter. Die Umsetzung lässt allerdings auf sich warten. „Das ist unverständlich, da einige Empfehlungen sehr rasch umsetzbar wären. Dringend notwendig wäre etwa den Betreuungsbedarf der Eingewiesenen innerhalb der ersten 24 Stunden zu erheben und die Kommunikation zwischen den Fachdiensten und der Justizwache umfassend zu verbessern“, betont Schwarz. Es genüge nicht, die Suizidgefahr ein einziges Mal zu beurteilen. Die Beurteilung müsse wiederholt durchgeführt werden.

Der Wahrnehmungsbericht der Volksanwaltschaft „Jugend in Haft“ vom Herbst 2022 war mit-ausschlaggebend für die Gründung einer Arbeitsgruppe. In der Folge wurde beschlossen, dass Gerasdorf einer anderen Nutzung zugeführt werden und der Jugendvollzug mit Juli 2024 nach Wien Münnichplatz übersiedeln soll. Kritisch beurteilt die Volksanwaltschaft jedoch, dass die Beteiligten sowohl in Gerasdorf als auch in Simmering über diese Entscheidung sehr spät informiert wurden. „Die Aufnahme eines reibungslosen Vollzugs mit Juli 2024 zweifelt daher nicht nur die Volksanwaltschaft an“, kritisiert Schwarz.

Ende Oktober 2023 richtete das BMJ eine Arbeitsplattform zum Thema „Attraktivierung einer Tätigkeit im Straf- und Maßnahmenvollzug – Verbesserung der Personalsituation in der Justizwache und den anderen Berufsgruppen“ ein. Von den Expertinnen und Experten dieser Plattform wird erwartet, dass sie das BMJ bei der Suche nach qualifizierten Fachkräften unterstützen, aber auch Rückmeldungen zur Arbeitsplatzzufriedenheit der Bediensteten in den einzelnen Häusern geben. Angesichts der hohen Fluktuation am Arbeitsmarkt geht es nicht nur darum, Arbeitskräfte für den Straf- und Maßnahmenvollzug zu gewinnen, sondern auch vorzubeugen, dass es in der Vollzugsverwaltung zu keinen vermehrten Personalabgängen kommt. Im Hinblick auf die wiederholt aufgezeigten, dramatischen Engpässe in der medizinischen und pflegerischen Versorgung, wird sich die Volksanwaltschaft daher vor allem in dieser Untergruppe einbringen.

## **Energiekostenausgleich**

„Im Bereich des Finanzministeriums (BMF) hat noch kein Gesetz zu derart vielen Beschwerden in der Volksanwaltschaft geführt wie das Energiekostenausgleichsgesetz“, so Schwarz. Ab Ende April 2022 wurden die ersten Gutscheine versendet. Rasch stellte sich heraus, dass ganze Personengruppen, die ebenfalls Energiekosten zu tragen haben, vom Erhalt der Unterstützung ausgeschlossen waren. Haushalte in Mehrgenerationenhäusern, Studierende in Studentenheimen, Personen in Seniorenheimen oder mit Pauschalmietern erhielten keinen Gutschein, da das Gesetz ausschließlich auf den einzelnen Vertragspartner des Energielieferungsunternehmens abstellte. Außerdem traten auch beim Vollzug des Gesetzes Mängel auf. Vielfach erreichten die Gutscheine die Berechtigten nicht, weil keine persönlichen Adressen auf den Kuverts angeführt waren. Bei der Hotline gab es beträchtliche Wartezeiten. Immerhin wurde die Antragsfrist gesetzlich bis Ende März 2023 verlängert. „Durch Rückmeldungen der Volksanwaltschaft an das BMF konnten zahlreiche Beschwerden zugunsten der Betroffenen positiv erledigt werden“, erklärte die Volksanwältin.

## **Bunkeranlage**

Eine schier unendliche Geschichte, die auch mehrmals in der ORF-Sendung „Bürgeranwalt“ behandelt worden war, ist die einer Bunkeranlage in Tirol. Kurz zusammengefasst kontaktierte eine Bürgerin im Herbst 2021 die Volksanwaltschaft, weil sie auf ihrem landwirtschaftlich genutzten Grundstück eine Bunkeranlage vermutete.

Zuerst negierte das Verteidigungsministerium schlicht die Existenz eines Bunkers. Dann folgte ein Kompetenzwirrwarr, welches Ministerium für eine allfällige Nachforschung zuständig wäre: das Verteidigungsministerium (BMLV), das Finanzministerium (BMF) oder das Wirtschaftsministerium (BMWA).

Würde eine Bunkeranlage existieren, wäre sie ein sogenanntes „Superädifikat“, für das das BMWA zuständig wäre. Als Bodendenkmal würde die Anlage unter Denkmalschutz stehen, wobei die Republik Österreich einer Entfernung nicht zustimme. Allerdings würde man keine Kosten für den Entminungsdienst verrechnen.

Letztendlich fand eine private Entminungsfirma die Bunkeranlage genau an der Stelle, an der sie die Grundstückseigentümerin vermutet hatte, und legte kostenlos den Eingang zur Bunkeranlage frei. „Offen bleibt, ob die Republik Österreich die Betroffene entschädigt, da diese die Fläche schließlich nicht uneingeschränkt nutzen kann“, so Schwarz.

## **Internationales**

Einer der Arbeitsschwerpunkte 2023 war, das International Ombudsman Institute (IOI) stärker mit den UN-Organisationen zu vernetzen. In Gesprächen mit dem UN-Hochkommissar für Menschenrechte Volker Türk stand das gemeinsame Ziel „Menschenrechte schützen und fördern“ im Mittelpunkt. Volksanwältin Gaby Schwarz traf außerdem hochrangige Vertreterinnen und Vertreter der Vereinten Nationen wie den 78. Präsidenten der UN-Generalversammlung, die Präsidentin des UN-Wirtschafts- und Sozialrats (ECOSOC) und die stellvertretende Generalsekretärin der UN-Hauptabteilung für Wirtschaftliche und Soziale Angelegenheiten (UN DESA).

Bei ihren Gesprächen konnte Volksanwältin Schwarz aufzeigen, wie Ombudseinrichtungen zu den nachhaltigen Entwicklungszielen der UNO beitragen, z.B. in Fragen der Gesundheit, der

Gleichstellung der Geschlechter, der Bildung oder des Umweltschutzes. „Ombudseinrichtungen können insbesondere zum UN-Entwicklungsziel 16 ‚Frieden, Gerechtigkeit und starke Institutionen‘ beitragen, da sie kostenlose und leicht zugängliche Dienste zur Prüfung von Beschwerden anbieten, systemische Mängel identifizieren und Empfehlungen aussprechen, mit dem Ziel die Effektivität und Leistung der öffentlichen Verwaltung zu erhöhen“, so Schwarz. Ein konkretes Projekt konnte Volksanwältin bei ihrem Treffen mit dem Leiter des New York Büros des UN-Instituts für Training und Forschung (UNITAR) besprechen. Es handelt sich dabei um einen Workshop zu den nachhaltigen Entwicklungszielen der Vereinten Nationen, der speziell auf die Arbeit und die Bedürfnisse von Ombudseinrichtungen zugeschnitten sein wird.

**Rückfragehinweis:**

Büro Volksanwältin Gaby Schwarz  
+43 (0) 1 515 05 – 131  
[vab@volksanwaltschaft.gv.at](mailto:vab@volksanwaltschaft.gv.at)