



VOLKSANWALTSCHAFT

# Ihr Recht auf gute Verwaltung




Leicht Lesen



»Die Volksanwaltschaft ist eine unabhängige Kontrolleinrichtung. Sie ist für alle Menschen in Österreich da und überprüft die öffentliche Verwaltung.«

# Was macht die Volksanwaltschaft?

- ▶ Die Volksanwaltschaft überprüft, ob die öffentliche Verwaltung in Österreich gut und richtig arbeitet. Zur öffentlichen Verwaltung gehören alle Behörden, Ämter und Dienststellen in Österreich. Es gibt ganz viele verschiedene Behörden und Ämter. Zum Beispiel die Polizei oder das Jugend-Amt.
- ▶ Wenn Sie sich von einer österreichischen Behörde oder einem Amt nicht gerecht behandelt fühlen, können Sie sich an die Volksanwaltschaft wenden. Die Volksanwaltschaft überprüft Beschwerden von allen Menschen in Österreich.
- ▶ Die Volksanwaltschaft prüft Einrichtungen oft auch ohne eine Beschwerde. Sie schaut sich schriftliche Aufzeichnungen und Unterlagen an. Dann entscheidet sie, ob die österreichische Behörde gut arbeitet.
- ▶ Manchmal findet die Volksanwaltschaft Probleme in der Verwaltung. Dann macht sie Vorschläge, wie man diese Fehler in Zukunft vermeiden kann.

- 
- ▶ Die Volksanwaltschaft schreibt jedes Jahr einen Bericht. In diesem Bericht steht das Ergebnis ihrer Überprüfungen. Der Bericht ist für das Parlament in den einzelnen Bundesländern. Diese nennt man Landtage. In dem Bericht macht die Volksanwaltschaft auch Vorschläge, wie Gesetze in Zukunft verbessert werden können.
  - ▶ Die Volksanwaltschaft überprüft auch, ob die Menschenrechte in Österreich eingehalten werden. Dazu besucht sie Einrichtungen, in denen sich Menschen nicht frei bewegen können. Das sind zum Beispiel Heime oder Gefängnisse.
  - ▶ Die Volksanwaltschaft überprüft auch Einrichtungen und Programme für Menschen mit Behinderungen.
  - ▶ Die Volksanwaltschaft überprüft auch, ob Sicherheits-Behörden die Menschenrechte einhalten. Zum Beispiel, wenn die Polizei Personen verhaftet.

## **Wann kann Ihnen die Volksanwaltschaft helfen?**

Die Volksanwaltschaft hilft Ihnen, wenn Sie sich von einer österreichischen Behörde nicht gerecht behandelt fühlen.

Die Volksanwaltschaft ist auch dafür zuständig, dass die Menschenrechte eingehalten werden.

Die Volksanwaltschaft überprüft Beschwerden von allen Menschen.

## bürger nah

---

- ▶ Die Volksanwaltschaft ist für alle Bürgerinnen und Bürger da. Sie können sie einfach und schnell erreichen. Alle Kontaktdaten der Volksanwaltschaft finden Sie auf Seite 16 dieser Broschüre.

## kostenlos

---

- ▶ Die Beratung durch die Volksanwaltschaft kostet nichts.

## unabhängig

---

- ▶ Die Volksanwaltschaft ist unabhängig. Das heißt, keine Partei darf ihr sagen, was sie tun soll und was nicht. Die Volksanwaltschaft entscheidet selbst, wie sie arbeitet.

Die Volksanwaltschaft sorgt dafür, dass alle Menschen von der österreichischen Verwaltung gerecht behandelt werden und dass die Menschenrechte in Österreich eingehalten werden.

# Wann kann Ihnen die Volksanwaltschaft nicht helfen?

Die Volksanwaltschaft kann Ihnen nicht helfen,

- ▶ wenn Sie einen Streit mit einer anderen Person haben, der vor Gericht geklärt wird.
- ▶ wenn Sie einen Streit mit einem Unternehmen haben, der vor Gericht geklärt wird.
- ▶ wenn Sie einen Anwalt brauchen.
- ▶ wenn Sie mit der Entscheidung eines Gerichts unzufrieden sind.

**Dafür ist die Volksanwaltschaft nicht zuständig.**



# Wie können Sie sich bei der Volksanwaltschaft beschweren?

Sie können sich **schriftlich, telefonisch oder persönlich** bei der Volksanwaltschaft beschweren. Alle Kontaktdaten der Volksanwaltschaft finden Sie auf Seite 16 dieser Broschüre.

Auf der Internet-Seite der Volksanwaltschaft gibt es ein elektronisches Beschwerde-Formular. Das können Sie auch verwenden.

Damit die Volksanwaltschaft Ihre Beschwerde bearbeiten kann, braucht sie folgende Informationen:

▶ **Wer beschwert sich?**

Bitte geben Sie Ihren Namen, Ihre Adresse und Ihre Telefon-Nummer an.

▶ **Über welche Behörde möchten Sie sich beschweren?**

▶ **Was ist der Grund für die Beschwerde?**

Geben Sie der Volksanwaltschaft möglichst viele und möglichst genaue Informationen. Je mehr Informationen die Volksanwaltschaft hat, desto besser und schneller kann sie Ihre Beschwerde bearbeiten.

# Die Mitglieder der Volksanwaltschaft

## Werner Amon ist zuständig für:

- ▶ **Steuern, Gebühren, Abgaben.** Die meisten Menschen in Österreich zahlen Steuern und andere Gebühren. Die Volksanwaltschaft überprüft die Behörden, die Steuern und Gebühren einheben. Zum Beispiel das Finanz-Amt.
- ▶ **Gefängnisse.** Auch in Gefängnissen müssen die Menschen dem Gesetz entsprechend behandelt werden. Die Volksanwaltschaft überprüft, ob das so ist.
- ▶ **Bundesheer.** Die Volksanwaltschaft achtet darauf, dass beim Bundesheer die Vorschriften eingehalten werden. Sie hilft zum Beispiel weiter, wenn unklar ist, ob man sich für den Wehrdienst eignet.
- ▶ **Alle Angelegenheiten von Gemeinden.** In Gemeinden ist zum Beispiel genau geregelt, wo Gebäude gebaut werden dürfen. Und wie nah Gebäude an den Grundgrenzen stehen dürfen. Die Volksanwaltschaft überprüft, ob diese Regeln eingehalten werden.
- ▶ **Gemeinde-Wohnungen.** Die Volksanwaltschaft überprüft, ob die Gemeinde als Vermieterin ihre Pflichten erfüllt. Dazu gehören zum Beispiel die rechtmäßige Vergabe von Gemeinde-Wohnungen oder Maßnahmen gegen Schimmel.
- ▶ **Landes-Straßen und Gemeinde-Straßen.** Diese Straßen müssen erhalten und erneuert werden. Dazu zählen zum Beispiel Schneeräumung und die Ausbesserung von Fahrbahn-Schäden.

Die Volksanwaltschaft überprüft die zuständigen Behörden. Sie überprüft, ob diese Behörden richtig arbeiten und die Gesetze einhalten.



## **Werner Amon, MBA**

Volksanwalt

Telefon: 0043 (0) 1 515 05 131

Fax: 0043 (0) 1 515 05 170

E-Mail: [vab@volksanwaltschaft.gv.at](mailto:vab@volksanwaltschaft.gv.at)



## **Mag. Bernhard Achitz**

Volksanwalt

Telefon: 0043 (0) 1 515 05 111

Fax: 0043 (0) 1 515 05 160

E-Mail: [vaa@volksanwaltschaft.gv.at](mailto:vaa@volksanwaltschaft.gv.at)

# Die Mitglieder der Volksanwaltschaft

## **Bernhard Achitz ist zuständig für:**

- ▶ **Kranken-Versicherungen.** Die meisten Menschen in Österreich zahlen in eine Kranken-Versicherung ein. Sie müssen dann nicht bezahlen, wenn sie zur Ärztin oder zum Arzt gehen.
- ▶ **Pensions-Versicherungen.** Die meisten Menschen in Österreich zahlen in eine Pensions-Versicherung ein. Dafür bekommen sie dann eine Pension.
- ▶ **Unfall-Versicherungen.** Diese Versicherung zahlt Renten und Behandlungs-Kosten, wenn man einen Arbeits-Unfall gehabt hat.
- ▶ **Arbeitsmarkt-Verwaltung.** Die Arbeitsmarkt-Verwaltung ist dafür zuständig, dass die Menschen in Österreich eine Arbeit oder Ausbildung bekommen. Oder die Menschen bekommen zum Beispiel Arbeitslosengeld. Zur Arbeitsmarkt-Verwaltung gehört zum Beispiel das Arbeitsmarkt-Service.
- ▶ **Sozial-Verwaltung.** Menschen, die Unterstützung brauchen, sollen diese Unterstützung bekommen. Dafür ist die Sozial-Verwaltung zuständig. Zur Sozial-Verwaltung gehört zum Beispiel das Sozialministerium-Service.
- ▶ **Jugend-Hilfe.** Die Jugend-Hilfe ist dafür zuständig, dass es den Kindern und Jugendlichen in Österreich gut geht. Zur Jugend-Hilfe gehört zum Beispiel das Jugend-Amt.
- ▶ **Tierschutz** und alle Bereiche rund um die Tiermedizin.

Volksanwalt Bernhard Achitz überprüft die zuständigen Behörden. Er überprüft, ob diese Behörden richtig arbeiten und die Gesetze einhalten.

# Die Mitglieder der Volksanwaltschaft

## Walter Rosenkranz ist zuständig für:

- ▶ **Polizei.** Walter Rosenkranz überprüft, Beschwerden über Polizistinnen und Polizisten.
- ▶ **Fremdenrecht und Asylrecht.** Asyl bedeutet: Ein Mensch, der aus einem anderen Land flüchtet, bekommt bei uns Schutz und darf hier leben. Walter Rosenkranz überprüft, ob die Gesetze und Vorschriften des Asylrechts eingehalten werden.
- ▶ **Landwirtschaft, Forstwirtschaft und Wasserwirtschaft.** Ein Beispiel: In Gemeinden ist genau geregelt, ob Bäume gefällt werden dürfen. Walter Rosenkranz überprüft Rodungen und die Dauer von Verfahren in diesen Angelegenheiten.
- ▶ **Naturschutz und Umweltschutz.** Walter Rosenkranz achtet zum Beispiel darauf, dass Gewässer nicht verschmutzt werden.
- ▶ **Gewerbe und Betriebsanlagen.** Gewerbe und Betriebsanlagen sind zum Beispiel Geschäfte oder Werkstätten. Wenn jemand sich durch Lärm von einem Betrieb stark belästigt fühlt, kann sie oder er sich darüber bei der Volksanwaltschaft beschweren. Walter Rosenkranz kann die Vorwürfe überprüfen.
- ▶ **Kindergärten, Schulen und Universitäten.** In Österreich ist zum Beispiel geregelt, wer in die Schule gehen darf und auch wo. Walter Rosenkranz überprüft, ob hier die Regeln eingehalten werden.
- ▶ **Verkehrs-Angelegenheiten.** Verkehr umfasst zum Beispiel Maut und Lärmschutz auf Autobahnen. Walter Rosenkranz setzt sich dafür ein, dass Bürgerinnen und Bürger vor zu viel Lärm geschützt werden.

Volksanwalt Walter Rosenkranz kontaktiert die zuständigen Behörden. Er überprüft, ob diese Behörden richtig arbeiten und die Gesetze einhalten.



## **Dr. Walter Rosenkranz**

Volksanwalt

Telefon: 0043 (0) 1 515 05 121

Fax: 0043 (0) 1 515 05 180

E-Mail: [vac@volksanwaltschaft.gv.at](mailto:vac@volksanwaltschaft.gv.at)

# Kontakt

Adresse: Singerstraße 17  
Postfach 20  
1015 Wien

Telefon: **0800 223 223**  
Das ist die Service-Nummer.  
Diese Telefon-Nummer ist kostenlos.

Fax: **0043 (0) 1 515 05 190**

E-Mail: **post@volksanwaltschaft.at**

Internet: **www.volksanwaltschaft.gv.at**  
Auf der Internet-Seite der Volksanwaltschaft  
finden Sie ein elektronisches Formular  
für Ihre Beschwerde.



### **Hilfe bei einer Beschwerde:**

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Volksanwaltschaft sind Montag bis Freitag von 8:00 bis 16:00 Uhr für Sie erreichbar. Sowohl am Telefon als auch persönlich. Sie helfen Ihnen gerne, wenn Sie Hilfe bei Ihrer Beschwerde brauchen.

### **Sprechtage:**

Die Mitglieder der Volksanwaltschaft halten in allen Bundesländern regelmäßig Sprechtage ab. An diesen Tagen können Sie persönlich mit den Mitgliedern der Volksanwaltschaft sprechen. Sie brauchen dafür aber einen Termin. Die nächsten Termine für Sprechtage in Ihrem Bundesland finden Sie auf unserer Internet-Seite. Oder Sie rufen bei der kostenlosen Service-Nummer an.

### **Die Volksanwaltschaft im Fernsehen:**

Manche Beschwerden, die die Volksanwaltschaft behandelt, werden auch im Fernsehen gezeigt. Jeden Samstag können Sie um 18:00 Uhr in der ORF-Sendung „Bürgeranwalt“ einige besondere Beschwerdefälle sehen.





# Impressum

Herausgeber, Medieninhaber:  
Volksanwaltschaft Wien, 2019

Text und Gestaltung:  
capito Wien  
Übersetzt und überprüft nach dem  
capito Qualitätsstandard in Leicht Lesen  
[www.capito.eu](http://www.capito.eu)

Grafikdesign:  
Kulturdesign Christine Klell

Bildnachweis: Photo Simonis



**Leicht Lesen**

Dieses Zeichen ist ein Gütesiegel.  
Texte mit diesem Gütesiegel sind leicht verständlich.  
Leicht Lesen gibt es in drei Stufen.  
B1: leicht verständlich  
A2: noch leichter verständlich  
A1: am leichtesten verständlich