



Volksanwaltschaft präsentiert Jahresbericht 2010

Die Volksanwaltschaft kontrolliert seit mehr als drei Jahrzehnten unabhängig die tägliche Arbeit der Verwaltungsbehörden und prüft die Gesetzmäßigkeit von behördlichen Entscheidungen. „Bürgerinnen und Bürger haben ein Recht auf transparente Verwaltungsstrukturen und nachvollziehbare Behördenentscheidungen. Die Volksanwaltschaft kümmerte sich 2010 um die Anliegen von mehr als 15.000 Personen; 6.600 Prüfverfahren wurden eingeleitet, um behördliche Entscheidungen zu kontrollieren. Bei gut 17 Prozent aller Prüfverfahren gab es tatsächlich einen Missstand in der Verwaltung“, fasst der Vorsitzende der Volksanwaltschaft Dr. Peter Kostelka die Leistungsbilanz 2010 zusammen, die soeben an den Nationalrat übermittelt wurde.

1. Leistungsbilanz 2010

Insgesamt **15.265 Menschen** wandten sich 2010 mit ihren Anliegen an die Volksanwaltschaft. Im Vergleich zu den bereits hohen Zahlen der Vorjahre bedeutet das einen neuerlichen Anstieg. Auch die Zahl jener Fälle, in denen sich Personen ganz konkret von einer Behörde schlecht behandelt oder unzureichend informiert fühlten, stieg signifikant um mehr als acht Prozent auf 11.198 (2009: 10.320).

| | 2010 | 2009 |
|---|---------------|---------------|
| Beschwerden über die Verwaltung | 11.198 | 10.320 |
| <i>Eingeleitete Prüfverfahren</i> | 6.613 | 6.235 |
| <i>Kein Prüfverfahren</i> | 4.585 | 4.084 |
| <i>Eingeleitete Verordnungsanfechtung</i> | 0 | 1 |
| Beschwerden außerhalb des Prüfauftrages | 4.067 | 4.533 |
| Bearbeitete Bürgeranliegen GESAMT | 15.265 | 14.853 |

Die Volksanwaltschaft leitete insgesamt **6.613 Prüfverfahren** ein, in **17,3 Prozent** der Prüfverfahren stellte die Volksanwaltschaft einen **Misstand in der Verwaltung** fest. Auch hier ergab sich im Vergleich zum Vorjahr ein Anstieg um sechs Prozent (2009: 6.235). In 59,1 Prozent aller Beschwerden über Behörden veranlasste die Volksanwaltschaft eine detaillierte Überprüfung. In knapp über 4.000 Fällen ging es im Berichtsjahr um Fragen außerhalb des Prüfauftrages der Volksanwaltschaft. In diesen Fällen gaben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter rechtliche Auskünfte und standen für zusätzliche Informationen zur Verfügung.

Insgesamt konnten im Berichtsjahr **7.949 Prüffälle abgeschlossen** werden – das sind 15 Prozent mehr als im Vorjahr. Im Durchschnitt dauerte ein Prüfverfahren im Jahr 2010 46 Tage.

Erledigte Prüfverfahren in der Bundesverwaltung 2010

| | 2010 | 2009 |
|--|--------------|--------------|
| Kein Misstand in der Verwaltung | 4.021 | 3.664 |
| Misstand in der Verwaltung | 829 | 641 |
| Prüfverfahren unzulässig (Verwaltungsverfahren läuft noch) | 1.141 | 1.076 |
| Volksanwaltschaft nicht zuständig | 1.240 | 890 |
| Vorbringung zur geschäftsordnungsmäßigen Behandlung nicht geeignet | 106 | 114 |
| Beschwerde zurückgezogen | 600 | 490 |
| Kollegiale Misstandsfeststellung und Empfehlung | 12 | 4 |
| Verordnungsanfechtung | 0 | 1 |
| Abgeschlossene Prüfverfahren | 7.949 | 6.880 |

Kommunikation ist ein wesentlicher Bestandteil der täglichen Arbeit der Volksanwaltschaft: 7.600 Personen kontaktierten die Volksanwaltschaft persönlich oder telefonisch um eine Erstinformation zu erhalten oder sich über eine Behörde zu beschweren. Rund 15.000 Briefe und E-Mails erreichten die Singerstraße. Die Korrespondenz mit Menschen, die einen Misstand in der Verwaltung vermuteten, umfasste mehr als **25.000 Schriftstücke**.

Traditionell sehr beliebt sind die Sprechtage der Mitglieder, die in allen Bundesländern abgehalten werden. Aufgrund der großen Nachfrage wurde das Angebot 2010 massiv ausgebaut: **273 Sprechtage** boten Betroffenen die Möglichkeit ihre Anliegen in knapp 1.800 persönliche Gesprächen direkt mit der Volksanwältin oder dem Volksanwalt zu besprechen. Sprechtage wurden nicht nur an den Bezirkshauptmannschaften oder in Ämtern der

Landesregierungen, sondern auch in Justizanstalten, Polizeianhaltezentren und Bundesheerkasernen abgehalten.

2. Prüfverfahren in der Bundesverwaltung – inhaltliche Schwerpunkte

Insgesamt führte die Volksanwaltschaft **4.125 Prüfverfahren in der Bundesverwaltung** durch. Wie auch schon in den vergangenen Jahren fanden die meisten Beschwerden und Prüfverfahren im **Sozialbereich** statt, für den Volksanwalt Dr. Peter Kostelka verantwortlich zeichnet. Mängel bei der Pflegegeldeinstufung, Probleme bei den Pensionszeiten oder Beschwerden rund um das Arbeitslosengeld betreffen besonders viele Menschen. Insgesamt fanden knapp über 30 Prozent aller Prüfverfahren im Sozialbereich statt. Zuständig sind hier neben dem Arbeits- und Sozialministerium die Versicherungsträger sowie das Arbeitsmarktservice.

Insgesamt 708 Beschwerden über die **Justiz** wurden 2010 an die zuständige Volksanwältin Dr. Gertrude Brinek gerichtet. Demnach fanden 17 Prozent aller Prüfverfahren in diesem Bereich statt. Somit ist hier zum zweiten Mal in Folge ein Rückgang der Beschwerden zu erkennen. Die Kontrollzuständigkeit der Volksanwaltschaft betrifft die Bereiche der Justizverwaltung, der Staatsanwaltschaften, des Strafvollzuges und die Prüfung von Verfahrensverzögerungen. Ein großer Teil der Beschwerden bezog sich aber auch 2010 auf Akte der unabhängigen Rechtsprechung.

Im Bereich **innere Sicherheit**, für den Volksanwältin Mag.^a Terezija Stoisits verantwortlich zeichnet, kam es mit 781 Beschwerdefälle zu einem signifikanten Anstieg des Beschwerdeaufkommens um mehr als 60 Prozent (2009: 474). Hauptverantwortlich dafür ist wie in den vergangenen Jahren die Zahl der fremden- und asylrechtlichen Beschwerden. Diese betrafen nicht ausschließlich das Innenministerium und diesem unterstellte Behörden, sondern vor allem auch den Asylgerichtshof bzw. den Unabhängigen Bundesasylsenat.

Die Volksanwaltschaft kontrolliert in sieben von neun Bundesländern auch die **Landes- und Gemeindeverwaltung** und berichtet darüber den jeweiligen Landtagen in gesonderten Berichten. Insgesamt wurden im vergangenen Jahr in der Landes- und Gemeindeverwaltung 2.487 Fälle geprüft, die Fallzahlen sind dabei konstant geblieben. Schwerpunkte waren wieder die Bereiche Raumordnung und Baurecht, Sozialhilfe und Jugendwohlfahrt so wie Gemeindeangelegenheiten.

3. Volksanwalt Dr. Kostelka: Soziale Härte für pflegende Angehörige

Das Thema Pflege gewinnt in der öffentlichen Diskussion immer mehr an Bedeutung, eine flächendeckende Pflegeinfrastruktur ist eine der größten sozialstaatlichen Herausforderungen. Nach wie vor verlässt man sich darauf, dass die Pflege der Eltern, des Ehepartners oder behinderter Kinder **in der Familie** geleistet wird. In Österreich werden derzeit 80 Prozent der Pflegebedürftigen zu Hause gepflegt; in mehr als 90 Prozent von Familienmitgliedern. Mehr als 80 Prozent der Pflegenden sind Frauen. Aktuell beziehen rund **435.000 Personen Bundes- oder Landespflegegeld**. Die Volksanwaltschaft führt jährlich ca. 250 Prüfverfahren durch, weil Betroffene und deren Angehörige sich über Pflegegeldeinstufungen beschwerten. Auch 2010 war ein Fünftel aller Beschwerden in diesem Bereich berechtigt.

Die Auszahlung des Pflegegeldes wird in Österreich von 280 verschiedenen Stellen übernommen. Viele Pflegenden empfinden diese unüberschaubare Anzahl an zuständigen Stellen als nicht mehr zu bewältigende Hürde. Sie fühlen sich oft überfordert und allein gelassen. Die Volksanwaltschaft fordert daher schon seit vielen Jahren eine **ergänzende Sozialberatung**, um pflegende Angehörige umfassender über bestehende Sozialversicherungszweige, landesrechtliche Ansprüche, diverse Fördermaßnahmen, existierende soziale Dienste oder Zuschüsse zu Hilfsmitteln und Heilbehelfen zu informieren.

Angehörige bekommen immer noch zu wenig Anerkennung, Wertschätzung und fachliche bzw. finanzielle Unterstützung. Oft sind sie auch noch mit zusätzlichen Hürden konfrontiert wie der folgende Fall aus der Praxis zeigt: Als es Frau N.N. nicht mehr länger möglich war beide pflegebedürftigen Eltern zu Hause zu betreuen wurde ihr pensionsberechtigter Vater in einem Pflegeheim untergebracht, während die hochbetagte Mutter zuhause weiter von Frau N.N. gepflegt wurde. Durch diese Veränderung konnte Frau N.N. **nicht mehr beitragsfrei in der Krankenversicherung** ihres Vaters mitversichert werden, da dieser nicht mehr länger im gemeinsamen Haushalt lebte. Ihr blieb nur noch die teure Möglichkeit der Selbstversicherung.

4. Volksanwältin Dr. Brinek: Lange Verfahren und Gutachtermangel in der Justiz

Die Volksanwaltschaft beobachtet, dass Streitigkeiten um die Obsorge über Kinder und Auseinandersetzungen um das Besuchsrecht zunehmend die **Pflegschaftsgerichte** beschäftigen. In strittigen Obsorgeverfahren standen insbesondere die Tätigkeit der Gutachterinnen und Gutachter und die Dauer der Verfahren im Zentrum der Kritik. Im Juni 2010 war die Volksanwaltschaft bei einer Parlamentarischen Enquete vertreten, in deren

Rahmen geltende Obsorge- und Besuchsrechtsregelungen diskutiert wurden. Möglichkeiten der Beschleunigung der Obsorge- und Besuchsrechtsverfahren standen dabei genauso im Vordergrund wie die Weiterentwicklung des Unterhaltsvorschussrechts.

Die Volksanwaltschaft wird immer wieder mit Beschwerden über Fragen des Kindesunterhalts und die damit oft verbundene lange Verfahrensdauer konfrontiert. Gerade in diesem besonders sensiblen Bereich sollten gerichtliche Abläufe und Entscheidungen zügig erfolgen. Leider stößt die Volksanwaltschaft aber immer wieder auf **eklatante Verzögerungen** wie der folgende Fall aus der Praxis zeigt: Die Jugendwohlfahrt beantragte für zwei minderjährige Schwestern im Dezember 2007 beim Bezirksgericht Donaustadt einen höheren Unterhalt des Kindesvaters. Das Verfahren dauerte letztendlich drei Jahre. Acht Monate wurde es vom Bezirksgericht Donaustadt unterbrochen, um festzustellen, ob der Vater der Kinder verfahrensfähig ist. Ein medizinisches Gutachten zur Arbeitsfähigkeit des Kindesvaters dauerte ein halbes Jahr. Das Bezirksgericht benötigte rund fünf Monate, um einen Sachverständigen mit einem weiteren notwendigen Gutachten zu beauftragen. Während des Verfahrens musste die Jugendwohlfahrt die Vertretung der Mädchen beenden – sie waren volljährig geworden und in dieser sensiblen Angelegenheit vor Gericht nun ganz auf sich alleine gestellt.

An diesem Beispiel ist bereits ein weiteres Problem, das für die langen Unterhaltsverfahren mit verantwortlich zeichnet, ersichtlich: Es gibt **zu wenige Sachverständige im psychologischen und psychiatrischen Bereich**, um Verfahren zügig abschließen zu können. Gerade in den sensiblen Fragen des Kindschaftsrechts sollten gerichtliche Entscheidungen rasch erfolgen. Das Justizministerium bestätigte der Volksanwaltschaft den Mangel an entsprechenden Sachverständigen, besonders in den nordöstlichen Bundesländern. Für die Fachgebiete Familienpsychologie, Kinder- und Jugendpsychologie stehen den 490 Außerstreit- und Familienrichtern in ganz Österreich nur 89 gerichtlich beeidete Sachverständige zur Verfügung.

Immer mehr Menschen beschwerten sich über Probleme im Zusammenhang mit Sachwaltschaft, d.h. über die Handhabung der Vermögensverwaltung, über Probleme mit der Unterbringung in Pflegeeinrichtungen, über die Stellung der Angehörigen usw.

5. Volksanwältin Mag.^a Stoitsits: Fremdenrechtsbeschwerden explodieren

2010 musste die Volksanwaltschaft eine wahre **Explosion an Beschwerden** über den Asylgerichtshof feststellen; diese haben sich im Vergleich zum Vorjahr nahezu verzehnfacht. Beschwerden über Verfahrensverzögerungen betrafen dabei jedoch nicht nur Altverfahren, die der Asylgerichtshof vom Unabhängigen Bundesasylsenat "geerbt" hat, sondern im gleichen Maß auch Neuverfahren. In vielen Fällen stellte die Volksanwaltschaft fest, dass Rechtsmittelverfahren mehrere Jahre unerledigt blieben; oft setzte die Behörde bis zum Zeitpunkt der Beschwerde bei der Volksanwaltschaft überhaupt keine Verfahrensschritte.

Der vom Gesetzgeber bis Ende 2010 geplante und vielzitierte „Rucksackabbau“, also das Vorhaben, alle Altverfahren abzuschließen und gleichzeitig über neue Beschwerden innerhalb der gesetzlichen Fristen zu entscheiden, konnte noch immer nicht umgesetzt werden und musste auf Ende 2011 / Anfang 2012 verschoben werden. Die Volksanwaltschaft kennt die schwierigen Rahmenbedingungen, unter denen zunächst der Unabhängige Bundesasylsenat und in der Folge der Asylgerichtshof arbeiten musste bzw. muss. Beide Institutionen mussten schon mit Beginn ihrer Tätigkeit viele Altverfahren übernehmen. Dennoch sind gerade in diesem für die Betroffenen existentiellen Bereich die gesetzlichen Entscheidungsfristen tunlichst einzuhalten. Aufgrund der schwierigen Rahmenbedingungen liegt der Misstand aber weniger beim Asylgerichtshof als in einer langjährigen **Säumnis der Politik**. Diese reagierte nicht, als bereits der Unabhängige Bundesasylsenat erstmals vor zehn Jahren (!) auf seine Personalnot hinwies.

In mehreren Verfahren stellte die Volksanwaltschaft aber auch lange Verzögerungen beim erstinstanzlichen Bundesasylamt fest, wie die folgenden **Fälle aus der Praxis** zeigen: In einem seit April 2008 bei der Außenstelle Traiskirchen anhängigen Asylverfahren setzte das Bundesasylamt von Juni 2008 bis zur Entscheidung im Oktober 2009 keinerlei Ermittlungsschritte. In einem seit Mai 2005 bei der Außenstelle Linz anhängigen Asylverfahren traten gleich zwei Verfahrensstillstände ein. Insgesamt war die Behörde in diesem Fall fast drei Jahre untätig und begründete dies mit einem mehrmaligen Referentenwechsel. In der Außenstelle Graz wurde ein Asylwerber im Jänner 2009 zum Asylverfahren zugelassen, bis Juni 2009 jedoch keinerlei Ermittlungsschritte gesetzt. Der Asylwerber sprach in diesem Fall aus eigenem Antrieb beim Bundesasylamt vor und übermittelte nötige Unterlagen. Dennoch kam es zu einem weiteren Verfahrensstillstand bis Jänner 2010. Erst im Juli 2010, also nach eineinhalb Jahren, schloss das Bundesasylamt diesen Fall ab.

Die Liste der Fälle ließe sich noch fortsetzen, weshalb die Volksanwaltschaft die Meinung des Bundesministeriums für Inneres, dass es sich nur um Einzelfälle handle, nicht teilen kann. Positiv anzumerken ist jedoch, dass das Innenministerium **organisatorische Maßnahmen zur Verbesserung** und künftigen Vermeidung derartiger Verfahrensverzögerungen im erstinstanzlichen Verfahren in Aussicht stellt.

Rückfragehinweis

Mag. Christine Stockhammer

Leiterin der Stabsstelle Internationales und Kommunikation

Mailto: christine.stockhammer@volksanw.gv.at

Tel: 01 51 505 142

www.volksanwaltschaft.gv.at

Der gesamte Jahresbericht 2010 ist auf www.volksanwaltschaft.gv.at abrufbar.