

VOLKSANWALTSCHAFT



**PRESSEKONFERENZ**

**Präsentation des  
Jahresberichts der Volksanwaltschaft 2024**

**24. April 2025, 10:00 Uhr**

**Presseclub Concordia – Bankgasse 8 – 1010 Wien**

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

## Zahlen und Fakten – Überblick über die Leistungsbilanz 2024

Im Jahr 2024 erreichten die Volksanwaltschaft rund 24.000 Beschwerden. Damit blieben die Anfragen an die Volksanwaltschaft auf dem konstant hohen Niveau der letzten vier Jahre. Diese Zahlen zeigen, dass die anhaltenden Krisen der letzten Jahre den Informations- und Unterstützungsbedarf der Menschen erhöht haben. Aber auch, dass sich personelle sowie finanzielle Engpässe im Gesundheits- und Pflegebereich, in der Justiz oder bei der Polizei laufend verschärft haben und sich zunehmend auf die Qualität der erbrachten Leistungen auswirken.

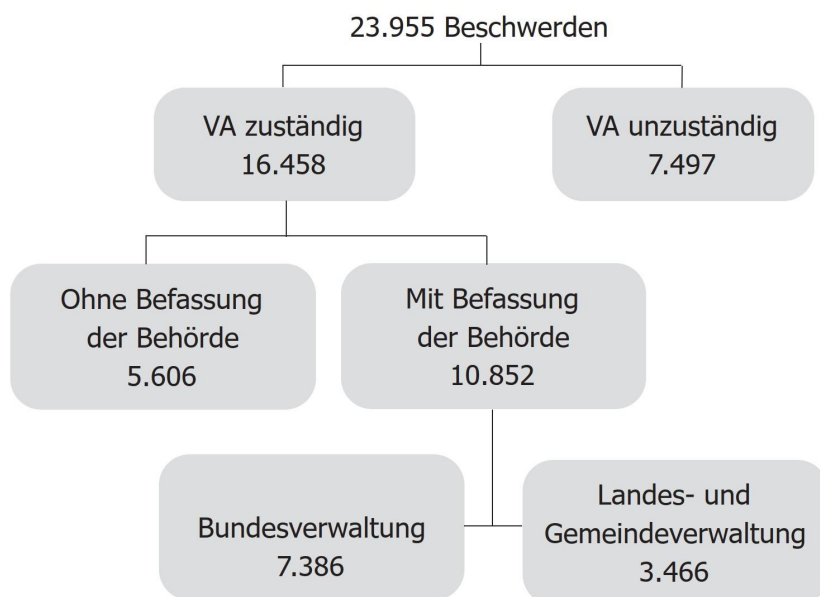
In diesen herausfordernden Zeiten suchen die Menschen verstärkt Hilfe. Die Volksanwaltschaft unterstützt Betroffene. Sie geht jeder Beschwerde nach und prüft, ob Missstände in der Verwaltung vorliegen. Sie stellt fest, ob Gesetze eingehalten, ob richtig entschieden und ob bürgerfreundlich gehandelt wurde. Bei Fragen, die außerhalb des Prüfauftrags der Volksanwaltschaft liegen, informiert sie die Betroffenen zur Rechtslage und über weitergehende Beratungsangebote.

Mit dem vorliegenden Jahresbericht geben Volksanwältin Elisabeth Schwetz, Volksanwältin Gaby Schwarz und Volksanwalt Bernhard Achitz einen Überblick über die wichtigsten Prüfergebnisse und die Tätigkeit der Volksanwaltschaft im Jahr 2024.

### Beschwerdeaufkommen im Bereich öffentliche Verwaltung

23.955 Menschen wandten sich im Jahr 2024 mit einem Anliegen an die VA. Das bedeutet, dass im Schnitt rund 95 Beschwerden pro Arbeitstag einlangten. Davon betrafen 16.458 Beschwerden die österreichische Verwaltung. In 5.606 dieser Fälle war es nicht erforderlich, die Behörden zu befassen. Die Anliegen konnten entweder unmittelbar erledigt werden oder betrafen noch anhängige Verfahren. In 7.497 Vorbringen ging es um Fragen außerhalb des Prüfauftrags der VA, für die die unabhängige Gerichtsbarkeit zuständig war.

#### Kontrolle der öffentlichen Verwaltung 2024



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 VA im Jahr 2024 insgesamt 7.386 Prüfverfahren ein:

- Fast ein Drittel der Prüfverfahren (27,1 %) betraf mit 1.999 Akten (2023: 2.064) den Bereich **Innere Sicherheit**. Die Beschwerden behandelten zum Großteil Fragen des Asyl-, Niederlassungs- und Fremdenpolizeirechts, gefolgt von Beschwerden über die Polizei.
- Knapp 20 % der Prüfverfahren fielen in den **Sozial- und Gesundheitsbereich** (1.436 Akten; 19,5 %).
- Fast genauso viele Prüfverfahren betrafen den Bereich **Justiz** und die **Datenschutzbehörde** (1.364 Akten; 18,5 %).

Neben der Bundesverwaltung kontrolliert die Volksanwaltschaft die Landes- und Gemeindeverwaltung in sieben Bundesländern. Nur die Bundesländer Tirol und Vorarlberg haben eigene Landesvolksanwaltschaften eingerichtet. Im Berichtsjahr betrafen weitere 3.466 Prüfverfahren die Landes- und Gemeindeverwaltung. Hier blieben die Beschwerden auf dem Niveau des Vorjahrs (2023: 3.578).

**Im Berichtsjahr konnten insgesamt 12.109 Prüfverfahren abgeschlossen werden. Davon stellte die Volksanwaltschaft in 2.368 Fällen, also rund einem Fünftel, einen Missstand in der Verwaltung fest.**

## **Präventiver Schutz der Menschenrechte**

Im Auftrag der Volksanwaltschaft führen sieben Experten-Kommissionen österreichweit präventive Kontrollen in Einrichtungen durch, in denen Menschen in ihrer Freiheit eingeschränkt werden – etwa in Justizanstalten, psychiatrischen Einrichtungen, Alten- und Pflegeheimen, Krisenzentren, Wohngemeinschaften für Jugendliche sowie Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen. Im Jahr 2024 fanden in diesen Einrichtungen 435 Kontrollen statt.

Weiters überprüft die Volksanwaltschaft mit ihren Kommissionen die Ausübung unmittelbarer Befehls- und Zwangsgewalt durch die Verwaltung. Dazu gehört die Beobachtung von Polizeieinsätzen bei Großrazzien, Großveranstaltungen, Versammlungen und Demonstrationen sowie bei Abschiebungen. Im Jahr 2024 fanden 23 solcher Beobachtungen statt.

Bei diesen Kontrollen überprüfen die Kommissionen, ob die Menschenrechte eingehalten werden. Um einen möglichst unverfälschten Eindruck zu erhalten, erfolgen die Kontrollen in der Regel unangekündigt (87 % aller Kontrollen im Jahr 2024).

**Bei den 458 durchgeführten Kontrollen beanstandeten die Kommissionen in zwei Drittel der Fälle (67 %) die menschenrechtliche Situation.**

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 – 2024) 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.

### **Austausch mit dem Parlament**

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 Mai 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: Volksanwältin MMag. Elisabeth Schwetz**

### **Begutachter der Masterarbeit verabschiedete sich unbemerkt in Ruhestand**

An der Wirtschaftsuniversität Wien (WU) hatte ein Betreuer die Vorbegutachtung für eine Masterarbeit zugesagt. Der Student hatte seine „erste Abschlussfassung“ eingereicht und daraufhin keine Reaktion mehr erhalten. Wie sich herausstellte, war der vermeintliche Betreuer in den Ruhestand getreten, ohne den Studenten zu informieren. Ohne Vorbegutachtung begann auch die Zwei-Monats-Frist für die Beurteilung der Arbeit nicht zu laufen, sodass schließlich eine Verzögerung von acht Monaten entstand. Die WU räumte einen Fehler ein, da die Betreuung nicht in die betreffende Datenbank eingetragen worden war. Die Volksanwaltschaft stellte einen Missstand fest.

### **Arbeitsplatzeinrichtung für eine Frau mit Sehbehinderung dauerte 9 Monate**

Ein Fall im Bereich des BMI betraf eine Bedienstete der LPD Steiermark mit einer Sehbehinderung. Ihr Ansuchen um Installation einer erforderlichen Vergrößerungssoftware wurde monatelang nicht bearbeitet. Das BMI begründete dies mit Kommunikationsproblemen bei der Weiterleitung des arbeitsmedizinischen Gutachtens und der Abklärung der Lizenzgebühr. Die VA kritisierte die neunmonatige Bearbeitungsdauer, sah aufgrund einer inzwischen erfolgten Evaluierung der Ablaufprozesse sowie Verbesserung der Genehmigungsprozesse den Mangel als behoben an.

### **Wildbach- und Lawinenverbauung hält schriftliche Vereinbarung nicht ein**

Die Wildbach- und Lawinenverbauung (WLV) in Bregenz hatte einer Grundbesitzerin schriftlich die Aufforstung eines Schutzwaldes bis spätestens Sommer 2021 zugesagt. Die Grundbesitzerin hatte ihren Teil der Abmachung erfüllt. Die WLV argumentierte, dass die Grundbesitzerin der Jägerschaft die Nutzung eines Privatweges nicht gestatte, sodass die Schutzwaldsanierung nicht sinnvoll sei. Die Frau verwies auf Alternativen zu ihrem Privatweg und dass dessen Nutzung nie zur Debatte gestanden habe. Auch die VA konnte die Junktimierung der WLV der schriftlichen Zusage mit der Nutzung des Privatweges nicht nachvollziehen. Bürgerinnen und Bürger müssten gerade von öffentlichen Stellen erwarten dürfen, dass diese ihre vertraglichen Verpflichtungen auch einhalten.

### **Unzureichende Begründung – Rodungsbewilligung für Föhrenwald**

Die Vertreterin einer Bürgerinitiative zum Schutz des Waldes in Bad Vöslau beschwerte sich, dass die BH Baden die Rodung eines Föhrenwalds zur Schaffung und Vernetzung von Trocken- und Halbtrockenrasen bewilligt hatte. Der Wald sollte nämlich dem Schutz vor Bodenabtrag sowie der anliegenden Häuser vor Wind und als Wasserrückhalt dienen, was bei der Bewilligung nicht berücksichtigt worden wäre. Die Forstbehörde hatte zuvor ein Gutachten beauftragt, das in seiner Begründung nur äußerst vage blieb. Als Rechtfertigung für die Rodung führte es nur „vorstehende Umstände“ an, ohne auf die Schutz-, Wohlfahrts- und Erholungsfunktion (und das dadurch vorhandene öffentliche Interesse an der Erhaltung des Waldes) einzugehen. Die VA kritisierte, dass sich die BH zwar auf Gutachten stützen könne, die Be-

gründung jedoch allein der BH obliege. Eine eigenständige Auseinandersetzung der Forstbehörde mit der Rechtsfrage, ob der beantragten Anordnung öffentliche Interessen der Walderhaltung entgegenstanden, war dem Verfahrensakt jedoch nicht zu entnehmen.

### **Einschränkung der Lenkberechtigung ohne ausreichende medizinische Grundlage**

Ein Feldkircher beschwerte sich, weil ihm die Führerscheinbehörde nur eine befristete Lenkberechtigung erteilt, und regelmäßige internistische Verlaufsberichte vorgeschrieben hatte. Die Begründung für diese Auflagen lautete, dass man die Entscheidung auf das Ergebnis des Ermittlungsverfahrens stütze und diese notwendig sei, um das Risiko einer Verschlechterung des Gesundheitszustandes des Mannes zu minimieren. Die VA kritisierte, dass diese Begründung nicht ausreichen würde und auch die Ablehnung einer aufschiebenden Wirkung des Bescheides wegen „Gefahr im Verzug“ nicht nachvollziehbar sei; für die regelmäßigen Untersuchungen bzw. Befristung des Führerscheins würde außerdem nicht ausreichen, dass diese aus ärztlicher Sicht zur Gesundheitserhaltung angezeigt seien. Dies sei nur bei Krankheiten zulässig, bei denen mit dem Verlust oder einer Einschränkung der Fahrtauglichkeit gerechnet werden müsse. Der Mann wurde schließlich informiert, dass es ihm freistehe, bei der Behörde einen Antrag auf Ausstellung eines unbefristeten Führerscheines einzubringen.

### **ASFINAG bei digitaler Mautvignette nicht kundenfreundlich**

Wie auch in den Vorjahren kritisierte die Volksanwaltschaft, dass bei der digitalen Jahresmautvignette keine Umregistrierung von einem auf eine andere Zulassungsbesitzerin bzw. einen anderen Zulassungsbesitzer möglich ist. Im Fall eines Fahrzeugverkaufs konnte so die bereits für ein ganzes Jahr bezahlte digitale Vignette nicht mehr verwendet werden. Auch für die Umregistrierung nach einem Wohnsitzwechsel verlangte die ASFINAG 18 Euro. Von Personen, die beim Erwerb der digitalen Vignette irrtümlich ihr Kennzeichen falsch eingegeben hatten, verlangte die ASFINAG eine Ersatzmaut von 120 Euro. Die VA kritisierte die verbesserungswürdige Kundenfreundlichkeit der ASFINAG.

### **Unterlassene Endüberprüfung als Ursache für schlechte Trinkwasserqualität**

Im Bezirk St. Veit/Glan beschwerte sich eine Frau über die Qualität ihres Trinkwassers aus einer privaten Versorgungsanlage; die Wasserrechtsbehörde würde den gesetzlich vorgeschriebenen Zustand nicht herstellen. Das Prüfverfahren der VA zeigte, dass (als Voraussetzung) für einen Instandhaltungsauftrag der BH die Endüberprüfung fehlte. Wie sich herausstellte, wurde der betreffende Akt bereits in den 1990ern archiviert. Warum die Wasserversorgungsanlage nicht endüberprüft worden war, ließ sich daher auch nicht mehr nachvollziehen; die VA beanstandete dies. Zur Lösung des Problems wurde schließlich die Gründung einer Genossenschaft angekündigt, die bei der Behörde ein Wasserversorgungsprojekt zur Bewilligung einreichen werde.

### **Polizei: Anhaltezentren, Inspektionen und Zwangsakte**

Im Bereich des nationalen Präventionsmechanismus besuchten die Kommissionen der Volksanwaltschaft im Zuständigkeitsbereich von Volksanwältin Schwetz auch 2024 Polizeiinspektionen (PI) und Polizeianhaltezentren und beobachteten Akte unmittelbarer verwaltungsbehördlicher Befehls- und Zwangsgewalt (AuvBZ).

Die Kommissionen der Volksanwaltschaft besuchten unangekündigt 62 PI; 10 PAZ, das Anhaltezentrum Vordernberg und die Familienunterbringung Zinnergasse in Wien-Simmering; und beobachteten 24 AuvBZ, darunter Grundversorgungskontrollen, Fußballspiele und Demonstrationen sowie einen Polizeieinsatz eines Public Viewings, eine Abschiebung nach Nigeria und Ghana sowie eine Schwerpunktaktion im Bereich Migration/Schlepperei.

Die drei Prüfschwerpunkte 2023/24 in den PAZ betrafen die (Ersatz-)Kleidung für mittellose Häftlinge, den Zugang Angehaltener zu Vertrauensärztinnen und -ärzten eigener Wahl und den deeskalierenden Umgang mit Angehaltenen. Die Kommissionen stellten bei allen diesbezüglich überprüften PAZ ausreichend Kleidungsvorräte fest. An keinen PAZ gab es Listen mit Vertrauensärztinnen und -ärzten, jedoch war auch kein Bedarf an solchen registriert worden. Hinsichtlich des deeskalierenden Umgangs gab es keine Ausbildungsinhalte bei der Grundschulung der Exekutivbeamtinnen und Exekutivbeamten, jedoch jährlich mehrmalige verpflichtende Einzelschulungen. Tischbesuche im Anhaltevollzug wurden 2024 probenhalber im PAZ Hernalser Gürtel zunächst an zwei Plätzen ermöglicht und der Umbau im Oktober 2024 abgeschlossen. Bei den Dokumentationen stellten die Kommissionen vereinzelt fehlende Angaben fest, z.B. Vermerke, dass die Anzuhaltenden über ihre Rechte belehrt worden waren.

Bei Kommissionsbesuchen in den PI wurde schwerpunktmäßig auf den Verständigungs- und Alarmschutz in Verwahrungsräumen sowie die Dokumentation von Anhaltungen unter besonderer Berücksichtigung der Informations- und Verständigungsrechte der Angehaltenen geachtet. Auch die Barrierefreiheit und der Personalmangel waren ein Thema; etliche PI waren auch 2024 noch nicht barrierefrei erreichbar. Kleinere Beanstandungen gab es bei den Dokumentationen und bei den Alarmknöpfen. Zu fünf Dienststellen erging kein Erledigungsvorschlag der Kommissionen, da in diesen seit mehreren Jahren keine Festnahmen erfolgt waren. In drei Fällen wurde eine Diskrepanz zwischen den deutschen und fremdsprachigen Versionen der Anhalteprotokolle festgestellt, etwa beim Hinweis auf den rechtsanwaltlichen Bereitschaftsdienst. In der PI Kandlgasse in Wien-Neubau wurde eine Abweichung des Personal-Soll- und -Ist-Bestandes um ein Drittel festgestellt.

AuvBZ betreffen Fälle, in denen die Polizei in Vollziehung der verwaltungsrechtlichen Gesetze gegen Personen Zwang ausübt oder einen Befehl ausspricht. Im Zusammenhang mit einer EU-kritischen Demonstration in Innsbruck wurde etwa eine unverhältnismäßig hohe Polizeipräsenz von 1:1 festgestellt. Beim Wiener Fußballderby zwischen Rapid und Austria am 25. Februar 2024 stellte die teilnehmende Kommission erneut den exzessiven Einsatz von Pyrotechnik fest und kritisierte, warum die Polizei nicht von ihrem Recht Gebrauch machte und an den Einlässen zumindest stichprobenartig Durchsuchungen durchgeführt hatte. Die Volksanwaltschaft lud in der Folge auch zu einem Runden Tisch mit Vertreterinnen und Vertretern des BMI, der LPD Wien, der Österreichischen Bundesliga, des ÖFB sowie von Rapid und Austria Wien, bei dem mögliche Verbesserungen angeregt diskutiert wurden. Ein Austausch aller Beteiligten soll außerdem künftig wieder stattfinden.

### **Rückfragehinweis:**

Mag. Christian Schmied

Mediensprecher im Büro von Volksanwältin MMag. Elisabeth Schwetz

+43 664 844 09 10

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

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

„Prekäre Zustände“ spricht Volksanwältin Gaby Schwarz im Bereich Straf- und Maßnahmenvollzug auf Ebene der Bundesverwaltung an. In ihren Zuständigkeitsbereich fallen zudem Beschwerden der Landes- und Gemeindeverwaltung. Hier betraf fast ein Drittel aller Fälle die Themen Raumordnung, Baurecht, Landes- und Gemeindestraßen. „Ob es um fragwürdige Widmungen, Lärmbelastung, Lichtverschmutzung oder illegale Bauführungen geht – die Betroffenen erwarten ein rasches Einschreiten. Doch oft dauert es sehr lange, bis ein Missstand behoben wird. Ich sehe zwei Faktoren, um die staatliche Verwaltung entscheidend zu verbessern: Schnell reagieren und entschuldigen. Auch Behörden können Fehler passieren. In solchen Fällen ist es nur menschlich und gerecht, sich bei den Betroffenen für die entstandenen Unannehmlichkeiten zu entschuldigen“, betont die Volksanwältin und nennt einige Beispiele.

### **Wenn die Gemeinde einen Abbruchauftrag für ein 50 Jahre altes Haus schickt**

In den 1970ern hat eine Gemeinde Grundstücke rund um einen Badensee parzelliert und verkauft. 2020 hat eine Besitzerin festgestellt, dass die Grundstücksgrenzen angeblich nicht stimmen. Um die Sache unkompliziert zu bereinigen, hat sie ihren Nachbarn aufgefordert, einen Grundstreifen um 10.000 Euro abzukaufen. Doch der Besitzer weigerte sich mit Berufung darauf, dass die Grundstücksgrenzen von der Gemeinde ausgemessen wurden. Er wandte sich an die Volksanwaltschaft. „Wir haben die Gemeinde dazu aufgefordert, eine gütliche Einigung über die Grundgrenzen zu erwirken. Denn schließlich hat ihr Vermessungsfehler zu diesem Problem geführt. Außerdem ist zu vermuten, dass es mehrere Parzellen rund um den Badensee betrifft. Also habe ich auch eine Neuvermessung empfohlen. Doch dazu kam es nicht“, so die Volksanwältin. Einen Tag vor Weihnachten erhielt der Betroffene einen Abbruchbescheid für sein Haus, wegen Überbauung. „Das Landesverwaltungsgericht Niederösterreich hat unsere Position bestätigt, dass das nicht nachvollziehbar ist. Schließlich ist die Behörde selbst bis zum Jahr 2020 davon ausgegangen, dass das Haus korrekt errichtet wurde“, führt Gaby Schwarz weiter aus. Nicht bereit den Fehler einzugestehen, wandte sich die Gemeinde nun mit einem außerordentlichen Rechtsmittel an den Verwaltungsgerichtshof.

### **Wenn das Finanzamt von Verstorbenen eine Steuererklärung fordert**

Die fehlerhafte Übernahme eines Datensatzes führte dazu, dass das Finanzamt von einer verstorbenen Person die Steuererklärung verlangte. Zudem wurde eine Zwangsstrafe bei Nichtvorlage der geforderten Erklärung angedroht. „Falsche Eingaben in die Grunddatenbank kommen immer wieder vor. Auch wenn wir solche Fälle klären können, appelliere ich an den Finanzminister dafür zu sorgen, solche Fehler zu vermeiden, indem Eintragungen in die Finanz-Grunddatenbank sorgfältiger vorgenommen werden“, so Gaby Schwarz.

### **Wenn die Behörde nicht einschreitet**

Ein Viehtransportunternehmen im Bezirk Ried im Traunkreis verstößt seit Jahren gegen Auflagen, die von der zuständigen Bezirkshauptmannschaft nicht geahndet werden. Möglich wurde die Genehmigung, weil die Bezirkshauptmannschaft den Betrieb als „Sonderfall“ beurteilte. Voraussetzung dafür waren mehrere Betriebsauflagen zum Schutz der Nachbarn, die allerdings nicht eingehalten werden (wie z.B. keine Fahrten außerhalb von Betriebszeiten am Wochenende). „Die Nachbarn sind seit Jahren permanenter Lärmbelästigung ausgesetzt und erwarten



sich natürlich ein Einschreiten der Behörde. Dass die Bezirkshauptmannschaft trotz der zahlreichen Anzeigen und Fotobeweise von Verstößen nicht dagegen vorgeht, ist untragbar. Wir bleiben weiter dran“, so Schwarz.

### **Wenn ein Bürgerbüro nicht barrierefrei ist**

In der Altstadt Wels wurde in einem bestehenden Gebäude ein neues Servicebüro geschaffen. Ein Relikt aus den 90er Jahren – eine sogenannte „Schwebe-Stufe“ – blieb allerdings erhalten und verhindert einen barrierefreien Zugang. Mit dem Rollstuhl, einem Kinderwagen oder einem Rollator kann das Servicebüro nicht durch den Haupteingang betreten werden. „Damit diese Personen ihr Anliegen mit Servicebüro-Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern besprechen können, müssen sie um Hilfe läuten – sie werden also zu Bittstellern. Das Gespräch kann dann nur im Fundbüro stattfinden, das sich zwei Häuser weiter befindet und stufenlos erreichbar ist. Das ist nicht, was ich unter Inklusion verstehe. Ich erwarte von öffentlichen Institutionen, dass sie mit gutem Beispiel vorangehen und für tatsächliche Barrierefreiheit sorgen. Das würde auch der UN-Behindertenrechtskonvention entsprechen, wo Österreich noch einiges nachzuholen hat“, so Volksanwältin Gaby Schwarz.

### **Prekäre Situation im Straf- und Maßnahmenvollzug**

„Der Straf- und Maßnahmenvollzug ist ein großer Schwerpunkt in meinem Geschäftsbereich. 12 Prozent aller Beschwerden auf Ebene der Bundesverwaltung wurden 2024 von Insassinnen und Insassen an uns gerichtet. Das ist enorm. Ihre Schilderungen bei 17 Sprechtagen deckten sich mit unseren Wahrnehmungen: Die Situation in Österreichs Gefängnissen ist katastrophal. Hohe Belegzahlen und zu wenig Personal gehören zum Alltag. Österreichs Haftanstalten sind auf 8.800 Häftlinge ausgelegt. Derzeit gibt es aber mehr als 9.600. Die Folge sind schlechte Versorgungsbedingungen, erschwerte Resozialisierung und sogar steigende Suizidzahlen“, betont Volksanwältin Gaby Schwarz.

### **Steigende Suizidzahlen**

„Die Zahl versuchter und tatsächlicher Suizidfälle hat sich seit 2019 fast verfünffacht. So kam es 2024 zu 48 Suizidversuchen und 12 Suiziden in heimischen Haftanstalten. „Wir fordern seit langem, dass die Selbstmordgefahr von Insassinnen und Insassen acht Wochen nach ihrer Aufnahme neu bewertet wird. Leider hat das Justizministerium diese Empfehlung noch nicht umgesetzt“, kritisiert Schwarz.

### **Überbelegung in fast jeder Justizanstalt**

Für die Überbelegung gibt es Beispiele aus fast jeder Justizanstalt, u.a.:

- Mehrere Inhaftierte der Justizanstalt Graz-Karlau berichteten, dass in den Hafträumen zusätzlich (Stock-)Betten aufgestellt wurden und äußerten die Sorge, dass es aufgrund der beengten Lebensumstände zu Konflikten und tätlichen Auseinandersetzungen kommt.
- In der Justizanstalt Eisenstadt wurden fünf Insassinnen in einem Mehrpersonenhaft-raum untergebracht, der für drei Personen ausgelegt ist.

- Eine ehemalige Strafgefangene beklagte, dass Männer auf der Frauenabteilung der Justizanstalt Ried angehalten wurden. Der offene Wohngruppenvollzug konnte während der Anhaltung der männlichen Insassen auf der Frauenabteilung nur eingeschränkt praktiziert werden.

„Ich appelliere an das zuständige Justizministerium, rasch die Ausweitung des elektronisch überwachten Hausarrestes auf 18-24 Monate umzusetzen. Diese Maßnahme, die auch vom Rechnungshof empfohlen wird, würde eine rasche Entlastung herbeiführen, ist kostensparend und wäre auch förderlich für die Resozialisierung“, so Volksanwältin Gaby Schwarz.

„Es gibt aber auch positive Entwicklungen, wie in der Jugendabteilung der Justizanstalt Graz-Jokomini. Hier gibt es eine gute Zusammenarbeit zwischen dem Justizpersonal und Fachdiensten. Sie verstehen sich als Team und sind bemüht, den Jugendlichen die Zeit ihrer Anhaltung sinnvoll zu gestalten“, führt die Volksanwältin aus.

### **Kampf gegen Gewalt an Frauen**

„Frauenrechte sind Menschenrechte. Und die Volksanwaltschaft ist das Haus der Menschenrechte in Österreich. Jede Frau hat das Recht auf ein gewaltfreies Leben. Dafür setze ich mich als Frau und als Volksanwältin ein“, betont Gaby Schwarz.

Auch im Vorjahr unterstützte die Volksanwaltschaft in Zusammenarbeit mit der Gerichtsmedizin der MedUni Wien und dem Verein Autonome Österreichische Frauenhäuser (AÖF) die Ringvorlesung „Eine von fünf“. Unter dem Titel „Schritt für Schritt aus der Gewalt“ wurden Wege in ein gewaltfreies Leben erörtert.

„Wir brauchen mehr Frauen-Solidarität! Um Frauen und Mädchen zu ermutigen, sich aus häuslicher Gewalt zu befreien, sich gegen sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz zu wehren und generell für sich einzustehen, habe ich im Vorjahr die #Mutfrauen-Initiative gestartet“, so Gaby Schwarz. Nach dem Motto „Unterstützung von Frauen für Frauen“ holt sie auf ihren Social-Media-Kanälen (Instagram @gabyschwarz\_official, LinkedIn @Gaby Schwarz) inspirierende Frauen vor den Vorhang. „Mehr als 40 Frauen sind bereits dabei und erzählen, wann sie schon mutig sein mussten, um andere zu ermutigen. Wenn wir Frauen nicht füreinander eintreten, wer dann?“

### **Weltkonferenz des International Ombudsman Institute**

Seit 2009 ist die Volksanwaltschaft das Generalsekretariat des International Ombudsman Institute (IOI) – einer global agierenden, unpolitischen Organisation für unabhängige Verwaltungskontrollorgane. „Im März dieses Jahres habe ich wie geplant das Generalsekretariat an Kollegen Bernhard Achitz übergeben“, informiert Volksanwältin Gaby Schwarz und resümiert die Aktivitäten des Vorjahres, die noch in ihre Zuständigkeit als IOI-Generalsekretärin gefallen sind: „Aktuell gibt es 205 Ombudsman-Einrichtungen in rund 106 Staaten. Als Generalsekretärin habe ich mich dafür eingesetzt, das Ombudsman-Konzept weiter zu stärken und Ombudsman-Einrichtungen weltweit zu unterstützen und zu vernetzen.“ Im Mai 2024 nahm sie zudem an der 13. IOI-Weltkonferenz und Generalversammlung in Den Haag teil. „Mehr als 200 Teilnehmerinnen und Teilnehmer aus allen sechs Weltregionen haben die Konferenz genutzt, um Erfahrungen auszutauschen und Kooperationen zu erneuern“, so Gaby Schwarz.

**Rückfragehinweis:**

Mag. Pia Ulrich

Leitung Öffentlichkeitsarbeit Geschäftsbereich Volksanwältin Gaby Schwarz

+ 43 1 515 05 – 260

[pia.ulrich@volksanwaltschaft.gv.at](mailto:pia.ulrich@volksanwaltschaft.gv.at)

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

#### **Viele Behördenhürden für Betroffene von Long Covid und ME/CFS**

Eines von fünf Prüfverfahren der VA fiel in den Sozial- und Gesundheitsbereich. Auch 2024 wandten sich viele Menschen an die VA, die an postviralen Erkrankungen, vor allem an Myalgischer Enzephalomyelitis bzw. dem Chronic Fatigue Syndrom (ME/CFS) leiden. Sie berichteten von unzureichender medizinischer Versorgung, von fehlender sozialer Absicherung und Hürden, die die PVA bei den Begutachtungen für Berufsunfähigkeitspension und Pflegegeld aufstellt, und von Gutachterinnen und Gutachtern ohne Fachwissen. Und immer wieder berichten sie, dass sie der Simulation beschuldigt werden oder dass die Erkrankung als psychisch eingestuft wird, was zu Stigmatisierung der Patientinnen und Patienten führen kann. „Die Volksanwaltschaft kritisiert, dass es immer noch keine spezialisierten medizinischen Anlaufstellen für die Erkrankten gibt. Hier sind die Länder gefordert“, so Volksanwalt Bernhard Achitz: „Von der PVA erwarte ich mir, dass die Gutachterinnen und Gutachter besser geschult werden, und dass nicht mobile Patientinnen und Patienten zu Hause begutachtet werden. Wenn sie extra den Weg zu Begutachtungsstellen auf sich nehmen müssen, drohen massive gesundheitliche Verschlechterungen.“

#### **Präventionslücken beim Impfen, Versorgungslücken bei Magersucht**

Viele ältere Menschen wenden sich an die VA, weil Impfungen zwar vom Nationalen Impfgremium empfohlen werden, sie die Kosten aber selbst bezahlen müssen. Bei der Herpes-Zoster-Impfung geht es da immerhin um mehr als 500 Euro pro Person! Achitz: „Empfohlene Impfungen sollten kostenlos sein.“ Ein anderes Problem betrifft vor allem junge Menschen: Die Versorgung bei Magersucht. Eine Frau, die an Magersucht mit gravierendem Untergewicht (37 kg und Body Mass Index von 12) leidet, wandte sich an die VA, weil es kein geeignetes stationäres Behandlungsangebot gibt. Die VA erhob in einem amtswegigen Prüfverfahren österreichweit das Versorgungsangebot. Ergebnis: Spezialisierte Einrichtungen fehlen. Betroffene können in bestehende Angebote nicht aufgenommen werden, weil ihr Body Mass Index zu niedrig ist – sie also zu mager sind, damit man ihre Magersucht behandeln würde! Die VA fordert spezialisierte Behandlungsplätze in Krankenhäusern, aber auch ein ambulantes Angebot.

#### **Zersplitterte Kompetenzen machen den Menschen enorme Probleme**

Immer wieder leiden Menschen an den verteilten Kompetenzen in Österreich. Zum Beispiel, wenn ältere Menschen ihre Wohnung in einem Bundesland aufgeben müssen und in ein Pflegeheim in einem anderen übersiedeln wollen, weil in dessen Nähe ihre Verwandten wohnen. Je nach Länderkonstellation zahlt entweder das Herkunftsbundesland oder das Zielbundesland – und in vielen Fällen gar keines; die Betroffenen müssen also selbst zahlen. Noch höhere Kosten haben Menschen, die auf medizinische Intensivpflege zu Hause angewiesen sind. Hier spielt die Kompetenzzersplitterung zwischen Ländern und Kassen eine Rolle. Höchstgerichtsurteile sagen klar, dass diese Menschen, etwa Beatmungspflichtige, das Recht haben, zu Hause betreut zu werden, und dass sich Bundesland und Krankenkasse die Kosten aufteilen müssen. „Bis sich die einig sind, schauen die Betroffenen durch die Finger. Notwendig wäre, dass die Intensivpflege zu Hause sofort ermöglicht wird. Länder und Kassen sollen sich dann bitte im Hintergrund ausmachen, wer wieviel zahlt“, so Achitz. Österreichweit einheitliche Regelungen wären natürlich auch hier von Vorteil.

## **Verkehr: ÖBB nicht barrierefrei, Flugunfall-Untersuchungen dauern ewig**

Auch mit Verkehrsproblemen wird der Geschäftsbereich von Volksanwalt Achitz regelmäßig konfrontiert. Etwa von Rollstuhlbenutzerinnen und Rollstuhlbenutzern, die sich über Uralt-Züge der ÖBB beschwerten, in die man nicht barrierefrei einsteigen kann. Oder über Fußgängerbrücken über Bahngleise, die nur über steile Stiegen überwunden werden können. Beschwerden kamen aber nicht nur von Eisenbahn-Kundinnen und -Kunden, sondern auch von Kleinflugzeug-Eigentümerinnen und -Eigentümern. Eine Prüfung durch die VA ergab: Die Fertigstellung von Abschlussberichten nach Flugunfällen durch die Sicherheitsuntersuchungsstelle des Bundes (SUB) dauerte in den Jahren 2006 bis 2012 in 43 Fällen mehr als zehn Jahre, in 21 davon sogar mehr als 15 Jahre. In 45 Fällen aus den Jahren 2000 bis 2005 blieb die Einleitung einer Untersuchung ohne Erklärung aus. Mit Stand 1. Dezember 2024 wurden von den 45 offenen Flugunfällen der Jahre 2000 bis 2005 immerhin 43 Fälle mit einem vereinfachten Untersuchungsbericht abgeschlossen. Von den 43 Flugunfällen in den Jahren 2006 bis 2012 wurden 21 abgeschlossen. Die VA drängt auf einen Abschluss bis Ende 2025.

## **Zusammenarbeit mit der Zivilgesellschaft**

„Wichtiger als auf Einzelfälle von Behördenversagen hinzuweisen ist es aber, systemische Missstände zu beseitigen. Fälle, in denen die Behörden gesetzeskonform vorgehen, wo aber das Gesetz unzureichend ist. Handlungsbedarf besteht in diesen Fällen im Parlament“, so Volksanwalt Bernhard Achitz. Die VA arbeitet oft eng mit Organisationen der Zivilgesellschaft zusammen, um auf solche Gesetzeslücken hinzuweisen. Mit NGOs aus dem Menschenrechtsbereich tauscht sich die VA laufend in einem Sounding Board aus, und im Mai hat sie ein NGO-Forum zum Thema Kinderrechte veranstaltet. Mit der Österreichischen Liga für Menschenrechte, aber auch mit Organisationen von Menschen mit Behinderungen, arbeitet die VA eng beim Monitoring des Umsetzungsstands von Menschenrechts- und Behindertenrechtskonvention (EMRK, UN-BRK) zusammen. Und auch im Menschenrechtsbeirat sind die NGOs vertreten. Mit dem Justizministerium und NGOs hat die VA eine Veranstaltung im Parlament organisiert – Thema: Aktivitäten der Länder, um vermeidbare Fälle von Erwachsenenvertretungen zu verhindern.

## **Kinder- und Jugendhilfe: Viele Unklarheiten bei Gefährdungsmeldungen**

Berichte von Teilnehmenden am NGO-Forum „Kinderrechte“ haben die VA zu einem amtsweiligen Prüfverfahren veranlasst. Bestimmte Berufsgruppen sind zu einer Mitteilung an die Kinder- und Jugendhilfe verpflichtet, wenn sich der begründete Verdacht ergibt, dass das Wohl von Kindern oder Jugendlichen gefährdet ist. In der Praxis kommt es dabei zu Problemen: Verschiedene Einrichtungen haben Hinweise auf Kindeswohlgefährdungen, die zwar nicht für sich alleine, aber in der Gesamtschau zu einer Einschaltung der Kinder- und Jugendhilfe führen würden. Fehlendes Wissen über den Vorrang des Kindeswohls gegenüber dem Datenschutz führt manchmal zu unterlassenen Meldungen. Deshalb wandte sich die VA an die Kinder- und Jugendanwaltschaften (KIJA) in allen Bundesländern. Sie bestätigten die Unsicherheiten und große Wissenslücken, etwa bei der richtigen Einschätzung von Gefährdungen. Beschäftigte wissen nicht, welche Daten und Wahrnehmungen sie konkret weitergeben müssen/dürfen. Achitz: „Nach dem Vorbild des Deutschen Gesetzes zur Kooperation und Information im Kinderschutz (KKG) könnte eine Anlaufstelle dazu beitragen, Unsicherheiten rasch und unbürokratisch zu beseitigen. Dann wäre allen Beteiligten klar, was sie wann wem wie melden müssen.“ Auch Rückmeldungen der Behörden an die Einmeldenden müssten geregelt werden, also etwa eine Bestätigung, dass die Meldung eingegangen ist, und dass Schritte gesetzt werden.

Denn fehlende Rückmeldungen nach Gefährdungsmeldungen führen zu Unklarheiten, ob die Behörde tätig geworden ist. Es kann das Gefühl entstehen, die Meldung umsonst eingebracht zu haben.

### **Minderjährige ohne Krankenversicherung**

Der Zugang zu Gesundheitsdiensten darf keinem Kind vorenthalten werden. Fremduntergebrachte Kinder sind besonderen Krankheitsrisiken ausgesetzt; für sie ist eine Krankenversicherung also besonders wichtig. In der Realität beobachten die Kommissionen, die für die VA die präventive Menschenrechtskontrolle durchführen, dass Kinder in Einrichtungen oft ohne Krankenversicherung dastehen – nämlich dann, wenn sie nicht bei den Eltern mitversichert sein können. Das kann dazu führen, dass notwendige stationäre Behandlungen aus Kostengründen nicht durchgeführt werden, da die Krankenanstalten sie nur aufnehmen, wenn eine Übernahme der Behandlungskosten zugesagt wurde. Eine Selbstversicherung müssten die Länder bezahlen, die das häufig aus Kostengründen ablehnen. Die VA schlug dem Gesundheitsministerium vor, Kinder und Jugendliche in Fremdbetreuung generell durch eine auf § 9 ASVG gestützte Verordnung in die Krankenversicherung einzubeziehen.

### **Präventive Menschenrechtskontrolle – Prüfschwerpunkte**

2024 wurden die Ergebnisse des Prüfschwerpunkts Schmerzmanagement und Palliativbetreuung in Alten- und Pflegeheimen präsentiert. Ein Aspekt davon waren auch die Hürden, die Heimbetreiber jenen Menschen in den Weg legen, die eine Sterbeverfügung errichten wollen. Der Menschenrechtsbeirat hat eine Stellungnahme erstellt, wonach das Recht auf assistierten Suizid für Menschen in Einrichtungen ebenso gelten muss wie außerhalb. Ein laufender Prüfschwerpunkt widmet sich dem Entlassungsmanagement von Psychiatrien. Im Parlamentsbericht finden Sie erste Zwischenergebnisse. Etwa, dass in allen Bundesländern Patientinnen und Patienten mit chronischen psychischen Erkrankungen viel später entlassen werden, als medizinisch notwendig wäre – weil es keine Plätze in Wohneinrichtungen gibt, in die sie wechseln könnten.

### **Menschen mit Behinderungen – Bei der De-Institutionalisierung geht nichts weiter**

Österreich hat sich verpflichtet, die UN-BRK umzusetzen. Der UN-Fachausschuss zeigte klar auf, dass De-Institutionalisierung nicht durch eine Verkleinerung bestehender Einrichtungen zu bewerkstelligen ist. Vielmehr sind Sondereinrichtungen aufzulösen. Achitz: „Ressourcen müssen von institutionellen in inklusive Strukturen umgeleitet werden, wie etwa persönliche Assistenz. Gesetzliche Neuregelungen sind notwendig, die auch Rechtsansprüche beinhalten.“

### **Heimopferrente: Viele Betroffene aus „Taubstummenanstalten“**

Wer Opfer von Gewalt und Missbrauch in einem Kinderheim o.ä. wurde, bekommt eine Heimopferrente als symbolische Wiedergutmachung. Sie beträgt monatlich 421,60 Euro (2025). Die bei der VA eingerichtete Rentenkommission hat 504 Fälle besprochen, davon in 485 Fällen eine positive Empfehlung abgegeben. In den vergangenen Jahren haben sehr viele gehörlose Menschen die Heimopferrente beantragt, die in so genannten ‚Taubstummenanstalten‘ gelebt haben.“ Achitz, der auch Vorsitzender der Rentenkommission ist: „Auf die Heimopferrente kann man nicht oft genug hinweisen, denn wahrscheinlich gibt es immer noch viele Betroffene, die Anspruch hätten, aber nichts davon wissen.“

**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)