



VOLKSANWALTSCHAFT

# Hilfe

bei Problemen mit Behörden



bürgerlich  
kostenlos  
unkompliziert



# Vorwort

Die Volksanwaltschaft wurde gegründet, um Bürgerinnen und Bürger zu unterstützen, wenn sie sich von einer österreichischen Behörde nicht gerecht behandelt fühlen. Als in der Verfassung verankerte, unabhängige Kontrolleinrichtung bietet sie allen Menschen die Möglichkeit, das Verhalten und die Arbeit einer Behörde unbürokratisch und kostenlos zu überprüfen.

Sind Fehler passiert, kann die Volksanwaltschaft Betroffenen zu ihrem Recht zu verhelfen. In vielen Fällen kann sie erreichen, dass ein nicht gesetzmäßiges Vorgehen der Behörden korrigiert oder eine für die Betroffenen akzeptable Lösung gefunden wird.

Das Aufzeigen von Missständen soll auch helfen, die Verwaltung in Österreich zu verbessern, damit Gesetze korrekt und bürgerorientiert angewendet werden. Gleichzeitig ermöglicht sie den Menschen, Gesetze und Verwaltungshandeln besser zu verstehen. Dadurch nimmt die Volksanwaltschaft eine Vermittlerrolle zwischen den Bürgerinnen und Bürgern auf der einen und der Verwaltung auf der anderen Seite wahr.

Mit dieser Broschüre möchten wir Ihnen die Volksanwaltschaft und ihre Aufgaben näher bringen.

Wir sind Ihre Anlaufstelle, wenn Sie ein Problem mit einer österreichischen Behörde haben. Zögern Sie nicht, uns zu kontaktieren.

Ihre Volksanwaltschaft



# Inhalt

Wer ist die Volksanwaltschaft?.....	7
Die Volksanwaltschaft prüft, wenn eine Behörde Sie schlecht behandelt.....	10
Beispiele zu Prüfverfahren.....	12
Was darf die Volksanwaltschaft überhaupt? .....	15
Rechtsgrundlagen der Volksanwaltschaft.....	18
Die Geschichte der Volksanwaltschaft .....	20
Schauen, dass Menschenrechtsverletzungen erst gar nicht geschehen.....	22
Wichtige Rechtsgrundlagen im Bereich der Grund- und Menschenrechte .....	25
Beispiele zu Kontrollbesuchen.....	26
Missbraucht im Kinderheim – Anspruch auf eine Opferrente ...	28
Wie beschwert man sich bei der Volksanwaltschaft?.....	30
Was macht die Volksanwaltschaft auf internationaler Ebene? ..	32
Notizen.....	37



# Wer ist die Volksanwaltschaft?

Die Volksanwaltschaft ist eine unabhängige **Kontroll-einrichtung**. Auf Grundlage der Gesetze, vor allem der Bundesverfassung, überprüft sie die öffentliche Verwaltung in Österreich. Sie steht allen Menschen zur Seite, die sich von einer Behörde nicht gerecht behandelt fühlen.

Die Volksanwaltschaft setzt sich aus **drei Volksanwältinnen und Volksanwälten** sowie rund 90 Beschäftigten zusammen – davon rund 60 Frauen.

Eine ihrer Hauptaufgaben ist, **Beschwerden von Bürgerinnen und Bürgern** zu überprüfen. Pro Jahr sind das rund 18.000 Anliegen.

Eine Beschwerde kann beispielsweise ein Problem mit der Schulbehörde, der Familienbeihilfe, dem Arbeitsmarktservice, der Baubehörde einer Gemeinde, der Krankenkasse, einer Förderstelle oder auch der Polizei betreffen. Die Volksanwaltschaft überprüft, ob die Behörde Gesetze befolgt hat, aber auch ob sie sich freundlich verhalten hat.

Meistens funktioniert die Zusammenarbeit mit den Behörden sehr gut. In vielen Fällen erreicht die Volksanwaltschaft, dass die Behörde im Sinne der Betroffenen neu entscheidet.





Manchmal liegt die Sache anders: Behörden entscheiden zwar rechtlich gesehen richtig, jedoch nicht im Sinne der Bürgerinnen und Bürger, **da das Gesetz selbst zu besonderen Härten führt**. In diesen Fällen sollte das Gesetz geändert werden.

Darum berichtet die Volksanwaltschaft regelmäßig dem **Parlament**. Die Volksanwältinnen und Volksanwälte diskutieren mit den Abgeordneten im Nationalrat, im Bundesrat sowie in den Landtagen, wie diese Fälle gelöst werden können. Auf diese Weise setzt sich die Volksanwaltschaft für die Interessen der Bürgerinnen und Bürger ein.



Die Volksanwaltschaft ist auch das **Menschenrechtshaus** der Republik Österreich. Eine ihrer Hauptaufgaben ist die sogenannte **präventive Menschenrechtskontrolle**. Das bedeutet, dafür zu sorgen, dass es erst gar nicht zu Menschenrechtsverletzungen kommt.

Darum schickt die Volksanwaltschaft Expertinnen und Experten in **Einrichtungen** wie Pflegeheime, Gefängnisse oder Kinder- und Jugend-WGs oder begleitet die Polizei bei ihren Einsätzen, um zu überprüfen, wie dort gearbeitet wird und ob Menschenrechte eingehalten werden.

Die Volksanwaltschaft steht allen offen: **Schulklassen** und **Besuchergruppen** sind im Haus herzlich willkommen. Im Rahmen eines Besuchs können Sie erfahren, was die Volksanwaltschaft genau tut.



# Die Volksanwaltschaft prüft, wenn eine Behörde Sie schlecht behandelt

Eine wichtige Aufgabe der Volksanwaltschaft ist, **Beschwerden von Bürgerinnen und Bürgern** zu bearbeiten. Sie kontrolliert, ob eine Behörde einen Fehler gemacht hat.

Das kann jede **Behörde** sein: eine Gemeinde, ein Bürgermeister, eine Bezirkshauptmannschaft, eine Landesverwaltung oder ein Ministerium.

**Fehler können passieren.** Beispielsweise kann das Finanzamt Steuern und Abgaben falsch berechnen, das AMS das Arbeitslosengeld verweigern oder die Gemeinde bei einer Baubewilligung ein Gesetz falsch anwenden. Manchmal dauern Verfahren auch viel zu lange oder die Behörde reagiert nicht auf Fragen.

In jedem Fall kann die Volksanwaltschaft prüfen, ob die Behörde korrekt gehandelt hat. Die Volksanwaltschaft spricht mit der Behörde über die Beschwerde. Sind Fehler passiert, informiert die Volksanwaltschaft die Betroffenen und schlägt eine **Lösung** vor.



Viele Probleme können so erfolgreich gelöst werden, wenn dies auch von den Gesetzten her möglich ist.

Nicht bei allen Problemen ist die Volksanwaltschaft jedoch die richtige Anlaufstelle. Was sie tun darf und was nicht steht in den **Gesetzen**. Auch die Volksanwaltschaft muss sich daran halten.

Beispielsweise kann sie **keine Gerichtsurteile** überprüfen. Auch bei Streitigkeiten zwischen Privatpersonen oder Problemen mit einem Unternehmen hat die Volksanwaltschaft keine Möglichkeit einzutreten.

## Bundesverfassung

### Artikel 148a.

(1) Jedermann kann sich bei der Volksanwaltschaft wegen behaupteter Missstände in der Verwaltung des Bundes einschließlich dessen Tätigkeit als Träger von Privatrechten, insbesondere wegen einer behaupteten Verletzung in Menschenrechten, beschweren, sofern er von diesen Missständen betroffen ist und soweit ihm ein Rechtsmittel nicht oder nicht mehr zur Verfügung steht. Jede solche Beschwerde ist von der Volksanwaltschaft zu prüfen. Dem Beschwerdeführer sind das Ergebnis der Prüfung sowie die allenfalls getroffenen Veranlassungen mitzuteilen.



# Beispiele zu Prüfverfahren

## Recht auf 11. und 12. Schuljahr für Kinder mit Behinderungen

Kinder mit Behinderungen brauchen nach Ende der Schulpflicht eine Genehmigung der Bildungsdirektion, um noch ein freiwilliges 11. oder 12. Schuljahr anhängen zu dürfen. Eltern, die für ihr Kind keinen solchen Schulplatz mehr zugeteilt bekommen hatten, wandten sich an die Volksanwaltschaft.

Diese forderte eine Änderung des Bundesgesetzes, um solche Fälle künftig zu verhindern. Im Gesetz sollte ein Rechtsanspruch verankert werden, damit die Betroffenen nicht von Platzkapazitäten abhängig sind.

Aufgrund der Nachfrage der Volksanwaltschaft konnten zumindest in Wien im laufenden Schuljahr alle Kinder, deren Eltern ein 11. oder 12. Schuljahr beantragt hatten, auch einen Schulplatz bekommen.

## Volksanwaltschaft erreicht Heimtherapie-Zusage für kranken Achtjährigen

Bei einem Volksschulkind wurde eine seltene Krankheit festgestellt. Der Junge benötigt deshalb einmal wöchentlich eine Therapie an der Kinderklinik. Die Infusion dauert mehrere Stunden, und sie wird nur unter der Woche an Vormittagen verabreicht. Deshalb versäumt der Achtjährige einen von fünf Schultagen. Seine Eltern sind beide berufstätig. Für sie ist die Therapie eine große zeitliche Herausforderung.



Deshalb bemühen sich die Eltern, dass ihr Kind die Infusionen zuhause bekommen kann. Dabei werden sie von der Ärztin der Kinderklinik unterstützt. Die Therapie zuhause schien nicht möglich, weil unklar war, ob die Krankenkasse oder das Land die Kosten übernehmen soll.

Die Eltern wandten sich an die Volksanwaltschaft. Diese erreichte eine Zusage für eine Heimtherapie und fordert nun eine einheitliche, österreichweite Lösung. Länder und Krankenkassen sollen Behandlungen zuhause ermöglichen, wenn medizinisch nichts dagegenspricht. Wer wieviel bezahlt, sollen sie sich die Institutionen im Hintergrund ausmachen.

## **Klare Regelungen für Photovoltaikanlagen gefordert**

In Zeiten der Klimakrise wollen viele Bürgerinnen und Bürger einen Beitrag leisten und der Umwelt zuliebe auf eine nachhaltige Energieversorgung umsteigen. So wollte auch die Betreiberin einer Pizzeria eine Photovoltaikanlage am Dach ihres Hauses installieren. Einerseits um ihre Betriebskosten erheblich zu senken und andererseits um etwas für den Umweltschutz zu tun. Doch der Bürgermeister genehmigte die Anlage nur für einen Teil des Daches, weil das Haus angeblich denkmalgeschützt sei.

Die Betroffene schaltete die Volksanwaltschaft ein. Diese stellte fest, dass das Haus gar nicht dem Denkmalschutz unterliegt. Ein Verfahren läuft. Aufgrund des Falls forderte die Volksanwaltschaft, dringend klare Formulierungen und Regelungen für den Ausbau von erneuerbaren Energien zu finden.





# Was darf die Volksanwaltschaft überhaupt?

**Jeder Mensch** kann sich bei der Volksanwaltschaft beschweren. Weil man vermutet, dass die Verwaltung einen Fehler gemacht oder ein Menschenrecht verletzt hat, oder weil ein Gericht sich zu lange mit einer Entscheidung Zeit lässt.

Im **Bundesverfassungsgesetz** ist festgelegt, dass alle Behörden die Volksanwaltschaft bei der Fehlersuche unterstützen und ihr Unterlagen zur Verfügung stellen müssen. Vor der Volksanwaltschaft darf die Verwaltung keine Geheimnisse haben. Schließlich ist die Volksanwaltschaft eines der „obersten Organe“ der Republik – wie der Bundespräsident oder der Rechnungshof. Die Behörden müssen die **Empfehlungen der Volksanwaltschaft** entweder umsetzen oder aber genau begründen, warum dies nicht möglich ist.

Die Grundlage für die Tätigkeiten der Volksanwaltschaft ist die Bundesverfassung. Dort ist auch festgelegt, wie sie sich zusammensetzt und wie ihre Aufgaben aussehen. Die drei Volksanwältinnen und Volksanwälte werden vom Nationalrat für sechs Jahre gewählt. Sie sind unabhängig



und an keine Anweisungen gebunden. Eine Volksanwältin bzw. ein Volksanwalt kann auch nicht abgesetzt werden.

Schon während der Entstehung von Gesetzen im Parlament nimmt die Volksanwaltschaft dazu **Stellung**. Außerdem berichten die Volksanwältinnen bzw. die Volksanwälte dem Parlament und den Landtagen über die festgestellten Missstände in der Verwaltung. Die Abgeordneten können sich so ein Bild verschaffen, wie die von ihnen beschlossenen Gesetze im Alltag funktionieren, wie sie bei den Menschen ankommen.

Die Volksanwaltschaft ist eine wichtige **Schnittstelle** zwischen Bürgerinnen und Bürgern auf der einen und dem Parlament auf der anderen Seite.

## Bundesverfassung

### Artikel 148b.

(1) Alle Organe des Bundes, der Länder, der Gemeinden und der Gemeindeverbände sowie der sonstigen Selbstverwaltungskörper haben die Volksanwaltschaft bei der Besorgung ihrer Aufgaben zu unterstützen, ihr Akteneinsicht zu gewähren und auf Verlangen die erforderlichen Auskünfte zu erteilen. Amtsverschwiegenheit besteht nicht gegenüber der Volksanwaltschaft.





# **Rechtsgrundlagen der Volksanwaltschaft**

## **Bundes-Verfassungsgesetz (B-VG):**

Die Artikel 148a bis 148j legen die rechtliche Stellung sowie die Aufgaben der Volksanwaltschaft fest.

## **OPCAT-Durchführungsgesetz:**

Mit dem Bundesgesetz zur Durchführung des Fakultativprotokolls vom 18. Dezember 2002 zum Übereinkommen der Vereinten Nationen gegen Folter und andere grausame, unmenschliche oder erniedrigende Behandlung oder Strafe (OPCAT) wurde die gesetzliche Grundlage der Arbeit der Volksanwaltschaft als Nationaler Präventionsmechanismus für den Schutz und die Förderung der Menschenrechte geschaffen.

## **Volksanwaltschaftsgesetz 1982 – VolksanwG:**

Das Bundesgesetz über die Volksanwaltschaft regelt die Organisation und Verfahrensabläufe der Volksanwaltschaft. Außerdem sind die Aufgaben und der rechtliche Rahmen für den Schutz und die Förderung der Menschenrechte festgelegt.



## **Geschäftsordnung der Volksanwaltschaft:**

Die Geschäftsordnung regelt die interne Organisation der Volksanwaltschaft und die Arbeitsabläufe im Detail. Sie legt auch fest, welche Entscheidungen die Volksanwältinnen und Volksanwälte kollegial, also gemeinsam, treffen.

## **Geschäftsverteilung der Volksanwaltschaft:**

In der Geschäftsverteilung legen die Volksanwälte fest, wer für die Kontrolle welcher Gesetzesbereiche verantwortlich ist. Auch die Aufgaben des Vorsitzes werden detailliert aufgezählt.

Weiterführende Informationen sowie die aktuellen Rechtsvorschriften sind auf der Website der Volksanwaltschaft zu finden.

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



# Die Geschichte der Volksanwaltschaft

Bereits 1929 sprach der Jurist **Hans Kelsen**, auch bekannt als "Vater der Verfassung", über die Notwendigkeit, einen "Anwalt", einen Fürsprecher der Verfassung einzurichten. Eine sogenannte Ombudsman-Einrichtung, die betroffenen Personen bei Problemen mit Behörden hilft. Und dem Parlament berichtet, wie die Gesetze in der Praxis funktionieren.

Doch erst nach dem Ende des Zweiten Weltkriegs nahmen die Diskussionen an Fahrt auf. Politiker forderten wiederholt die Einsetzung eines „Ombudsmannes“. Vorbild dafür waren meist skandinavische Länder. Die Umsetzung sollte noch bis in die späten 1970er Jahre dauern:

**1977** stimmten schließlich alle Abgeordneten im Nationalrat einem Versuch zu, die Volksanwaltschaft einzurichten und zu schauen, wie sie funktioniert.

Die ersten drei Volksanwälte nahmen am 1. Juli 1977 ihre Arbeit auf. Man ging davon aus, dass die Volksanwaltschaft jährlich 1.500 Beschwerden bearbeiten wird. Sie ist jedoch von der Bevölkerung sehr rasch besser angenommen worden als erwartet.



Daher wurde die Volksanwaltschaft im Juli **1981 im Stammgesetz**, der österreichischen Bundesverfassung, unbefristet verankert.

Die Arbeit der Volksanwaltschaft hat ihr in den vergangenen Jahrzehnten Vertrauen und Akzeptanz in der Bevölkerung verschafft. Das zeigt sich auch in den **Kompetenz-erweiterungen** der letzten Jahre.

Die Volksanwaltschaft erhielt im Juli 2012 ein ausdrückliches verfassungsgesetzliches Mandat zum Schutz und zur Förderung der Menschenrechte und ist Teil eines internationalen Kontrollsystems zur **Einhaltung von Menschenrechten**.

Im Juli 2017 wurde der Volksanwaltschaft eine weitere Zuständigkeit übertragen. Seither befasst sich eine unabhängige Rentenkommission mit Anträgen auf Zuerkennung einer **Heimopferrente** nach dem Heimopferrentengesetz. Sie ist für jene Personen zuständig, die noch nicht als Gewaltopfer anerkannt wurden und zwischen 1945 und 1999 in einem Heim, in einer Pflegefamilie oder in einer Kranken-, Psychiatrie- oder Heilanstalt **Gewalt** erlitten haben. Gleches gilt für Personen, die in einer privaten Einrichtung Opfer eines Gewaltakts wurden, sofern die Zuweisung durch eine Einrichtung der Kinder- und Jugendhilfe erfolgte.



# Schauen, dass Menschenrechtsverletzungen erst gar nicht geschehen

Seit 2012 hat die Volksanwaltschaft zusätzlich die Aufgabe, Menschenrechte zu schützen und zu fördern.

Daher prüfen **sieben Kommissionen** der Volksanwaltschaft öffentliche und private Einrichtungen, in denen die **Freiheit beschränkt** ist oder beschränkt werden kann.

Dort wo Menschen besonders gefährdet sind, in ihren Menschenrechten verletzt zu werden.

Österreichweit betrifft dies rund **5.300 Einrichtungen**, von den Gefängnissen und Polizeieinrichtungen über Alten- und Pflegeheime bis hin zu psychiatrischen Abteilungen in Krankenhäusern und Einrichtungen der Jugendhilfe oder Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen. Die Kommissionen beobachten auch, ob Menschenrechte bei Versammlungen, Demonstrationen, Großveranstaltungen oder Abschiebungen eingehalten werden.

Die Mitglieder der Kommissionen sind **Expertinnen und Experten** aus vielen verschiedenen Bereichen wie den Menschenrechten, den Kinderrechten, den Rechten von Menschen mit Behinderungen, der Medizin oder der Pflege. Sie können alle Einrichtungen uneingeschränkt betre-



ten und alle erforderlichen Unterlagen einsehen. **Jährlich werden rund 500 Einrichtungen kontrolliert.**

## **Bundesverfassung**

### **Artikel 148a.**

(3) Zum Schutz und zur Förderung der Menschenrechte obliegt es der Volksanwaltschaft und den von ihr eingesetzten Kommissionen (Art. 148h Abs. 3), im Bereich der Verwaltung des Bundes einschließlich dessen Tätigkeit als Träger von Privatrechten

1. den Ort einer Freiheitsentziehung zu besuchen und zu überprüfen,
2. das Verhalten der zur Ausübung unmittelbarer verwaltungsbehördlicher Befehls- und Zwangsgewalt ermächtigten Organe zu beobachten und begleitend zu überprüfen sowie
3. für Menschen mit Behinderungen bestimmte Einrichtungen und Programme zu überprüfen beziehungsweise zu besuchen.

Um einen möglichst unverfälschten Eindruck zu erhalten, werden die Besuche meist **nicht angekündigt**.



Wenn eine Kommission eine Situation beanstandet, dann überprüft die Volksanwaltschaft diese Fälle und spricht mit den zuständigen Ministerien sowie Aufsichtsbehörden und schlägt Verbesserungen vor.

Viele Missstände und Gefährdungen konnten so bereits beseitigt werden, oder es konnte zumindest eine Anerkennung von geschehenem Unrecht stattfinden.

## **Bundesverfassung**

### **Artikel 148c.**

Die Volksanwaltschaft kann den mit den obersten Verwaltungsgeschäften des Bundes betrauten Organen Empfehlungen für die in einem bestimmten Fall oder aus Anlass eines bestimmten Falles zu treffenden Maßnahmen erteilen. In Angelegenheiten der Selbstverwaltung oder der Verwaltung durch weisungsfreie Behörden kann die Volksanwaltschaft dem zuständigen Organ der Selbstverwaltung oder der weisungsfreien Behörde Empfehlungen erteilen; derartige Empfehlungen sind auch dem obersten Verwaltungsorgan des Bundes zur Kenntnis zu bringen.



# Wichtige Rechtsgrundlagen im Bereich der Grund- und Menschenrechte

- ▶ Allgemeine Erklärung der Menschenrechte
- ▶ UN-Fakultativprotokoll zum Übereinkommen gegen Folter und andere grausame, unmenschliche oder erniedrigende Behandlung oder Strafe (OPCAT)
- ▶ UN-Behindertenrechtskonvention
- ▶ UN-Kinderrechtskonvention
- ▶ Europäische Menschenrechtskonvention
- ▶ Staatsgrundgesetz über die Allgemeinen Rechte der Staatsbürger aus 1867 (StGG)
- ▶ zentrale Grundrechte stehen auch im Bundes-Verfassungsgesetz (B-VG) selbst:  
Artikel 7 – allgemeiner Gleichheitssatz  
Artikel 83 Absatz 2 – Recht auf ein Verfahren vor dem gesetzlichen Richter
- ▶ Zahlreiche andere Verfassungsgesetze und Verfassungsbestimmungen in einfachen Gesetzen



# Beispiele zu Kontrollbesuchen

## Beobachtung der Polizei bei Demonstrationen

Immer wieder gelingt es den Kommissionen im direkten Gespräch mit den Behörden im Zuge der Beobachtung des Verhaltens der Polizei Unklarheiten anzusprechen bzw. Missverständnisse direkt zu lösen. Die Volksanwaltschaft übermittelt außerdem regelmäßig Verbesserungsvorschläge:

Beispielsweise dass Ankündigungen der Polizei klar und deutlich sein sollten, damit sie möglichst viele Menschen mitbekommen und verstehen.

Da bei Demonstrationen Pfefferspray eingesetzt werden könnte, sollten schon vorbeugend Rettungskräfte hinzugezogen werden, um Verletzungen und gesundheitliche Schäden zu vermeiden.

Demonstrierende sollten nur dort eingekesselt werden, wo es für die eingekesselten Personen und andere unbeteiligte Personen sicher ist.

## Jugend in Haft

Die Zeit des Erwachsenwerdens ist oft schwierig und mit Problemen verbunden. Einige Jugendliche geraten immer wieder mit dem Gesetz in Konflikt. Sind sie einmal in Haft, ist es umso wichtiger, ihnen eine „zweite Chance“ zu geben: Bisher Verabsäumtes nachzuholen, die Schule abzuschließen, eine Lehre zu absolvieren, Halt zu gewinnen, um künftig ein straffreies Leben zu führen und nicht rückfällig zu werden.



Die Volksanwaltschaft untersuchte die Lebensbedingungen von inhaftierten Jugendlichen und stellte großen Verbesserungsbedarf fest. Beispielsweise beim Jugendgefängnis in Gerasdorf. Dort sind die jungen Insassen weit entfernt von ihren Familien untergebracht. Die Besuchszeiten beschränken sich auf Wochentage.

Aufgrund der Kritik der Volksanwaltschaft arbeitet das Justizministerium an Verbesserungen und das Jugendgefängnis wird nun nach Wien übersiedeln.

## **Volksanwaltschaft kritisiert Unterbringung von jungen Menschen mit Behinderungen**

Mit Mitte 20 ein Leben im Altersheim, gemeinsam mit hochbetagten und dementen Mitbewohnerinnen und Mitbewohnern, aber ohne Kontakt zu Gleichaltrigen? Was eigentlich maximal als kurzzeitige Not- und Übergangslösung vorstellbar sein sollte, wird regelmäßig zur Dauerlösung, weil die Politik dabei versagt, geeignete Wohnmöglichkeiten für junge Menschen mit Behinderungen zu organisieren und zu finanzieren.

Eine Kommission der Volksanwaltschaft besuchte zum wiederholten Mal ein Wohnheim und musste feststellen, dass das Heim regelmäßig junge Menschen aus der Psychiatrie übernimmt, obwohl es sich um ein Alten- und Pflegeheim handelt.

In diesen Fällen übt die Volksanwaltschaft Druck auf die Verantwortlichen aus, damit die jungen Betroffenen in Zukunft altersgerecht untergebracht werden.



# Missbrauch im Kinderheim – Anspruch auf eine Opferrente

Jahrzehntelang wurden Kinder und Jugendliche in Heimen und bei Pflegefamilien körperlich, seelisch oder sexuell misshandelt und gequält. Zu lange wurde nichts unternommen, um diese **Kinder zu schützen**.

Vielen Kindern und Jugendlichen ist durch eine staatliche Unterbringung ein unfassbares Ausmaß an Leid und Unrecht widerfahren. Das Mindeste, das der Staat tun kann, ist, die Betroffenen **finanziell zu unterstützen**. Die Volksanwaltschaft hat dabei eine wichtige Rolle.



Nach dem **Heimopferrentengesetz** bekommen so genannte Heimopfer eine monatliche Zusatzrente. "Heimopfer" sind Menschen, die zwischen 1945 und 1999 in Einrichtungen wie Kinderheimen körperlich, seelisch und/oder sexuell missbraucht worden sind.

Die **Opfer von Gewalt** in einem Kinder- oder Jugendheim bzw. Internat, einer Krankenanstalt oder einer Pflegefamilie haben die Möglichkeit, den Missbrauch gegenüber der Rentenkommission der Volksanwaltschaft darzulegen und eine Zusatzrente zu beantragen.

Die Volksanwaltschaft informiert Betroffene über ihre Möglichkeiten.

Die Volksanwaltschaft bekommt den Akt der Jugendwohlfahrtsbehörde bzw. die Krankenhausunterlagen. Die Antragstellerin bzw. der Antragsteller wird zu einem Gespräch mit einer Expertin eingeladen. Die Rentenkommission der Volksanwaltschaft beurteilt, ob die Schilderungen glaubhaft sind. Sie macht schließlich einen **Vorschlag für eine Entscheidung**.

Auf diesem Weg erhalten Heimopfer zumindest eine symbolische **Wiedergutmachung** vom Staat – für Unheil, das leider nie wieder gutgemacht werden kann.



# Wie beschwert man sich bei der Volksanwaltschaft?

Eine Beschwerde bei der Volksanwaltschaft ist jederzeit **kostenlos** möglich. Dabei spielt es keine Rolle, wie alt man ist, aus welchem Land man kommt oder wo man wohnt. Bei der Beschwerde muss es sich um ein Problem mit einer **österreichischen Behörde** handeln. Wichtig ist, dass man **persönlich betroffen** ist.

Eine Beschwerde kann entweder elektronisch, postalisch oder persönlich eingereicht werden. Auf der Website der Volksanwaltschaft ist ein **Beschwerdeformular** zu finden. Darin können Betroffene ihr Problem kurz schildern.

Wenige Informationen genügen:

- ▶ der Name der Behörde,
- ▶ was bisher unternommen und wie darauf reagiert wurde
- ▶ sowie die eigenen Kontaktdaten.

Betroffene können Unterlagen zu ihrer Beschwerde auch persönlich abgeben.



Die Volksanwaltschaft ist gut erreichbar. In der **Singerstraße 17**, in Wien, wenige Gehminuten vom Stephansplatz entfernt, nehmen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Infocenter werktags von **Montag bis Freitag von 8 bis 16 Uhr** Beschwerden entgegen.

Sie erreichen die Volksanwaltschaft aber auch per Post unter:

► Singerstraße 17, 1015 Wien

oder per E-Mail unter:

► [post@volksanwaltschaft.gv.at](mailto:post@volksanwaltschaft.gv.at).

Wenn Menschen ihr Anliegen persönlich besprechen möchten, können sie im Rahmen eines **Sprechtags** das Problem direkt einer Volksanwältin oder einem Volksanwalt schildern. Die aktuellen **Termine** in allen Bundesländern sind ebenfalls auf der Website zu finden.



# Was macht die Volksanwaltschaft auf internationaler Ebene?

Indem Institutionen eine gute Verwaltung fördern und Menschenrechte schützen, stärken parlamentarische Kontrollorgane wie die Volksanwaltschaft den Rechtsstaat. Um auch Ombudseinrichtungen in anderen Ländern zu unterstützen und zu stärken, sind internationale Zusammenarbeit und **Austausch wichtig**.

Die Volksanwaltschaft pflegt einen **engen Kontakt** mit dem Netzwerk Europäischer Menschenrechtsorganisationen, mit den EU-Institutionen, dem Europarat, den Vereinten Nationen und der OSZE.

Seit 2009 beherbergt die Volksanwaltschaft das bereits 1978 gegründete International Ombudsman Institute, das IOI.



INTERNATIONAL  
OMBUDSMAN  
INSTITUTE



Das ist eine Organisation für unabhängige Verwaltungs-kontrollorgane auf nationaler, regionaler und lokaler Ebene. Die mehr als 200 Mitglieder des IOI sind Ombudsman-Einrichtungen aus rund 100 Ländern weltweit. 2022 wurde das IOI nach dem österreichischen Amtssitzgesetz eine **internationale Einrichtung**.

Die Volksanwaltschaft setzt sich dafür ein, dass alle Mitglieder des IOI bestmöglich ihrer Arbeit nachgehen können. Sie **unterstützt die Mitglieder** in vielerlei Hinsicht: dazu zählen etwa Ausbildung, Forschung und regionale Subventionen für Projekte oder Unterstützung, wenn eine Ombudseinrichtung in ihrem Land unter Druck gerät.

Hierfür schließt das IOI Abkommen mit gleichgesinnten Organisationen ab. So wird die Zusammenarbeit weiter vertieft und das **Ausbildungsangebot** im Bereich Verwaltungskontrolle, Korruptionsbekämpfung und Folter-prävention erweitert.

IOI-Mitglieder können Schulungen kostenlos in Anspruch nehmen. Zusätzlich werden Stipendien vergeben.

Darüber hinaus finanziert das IOI Ombudsman-bezo-gene Regional- und **Forschungsprojekte**, um Wissen zu bestimmten Themen zu teilen, Erfahrungen auszu-tauschen und das gegenseitige Verständnis zu stärken.



Das IOI nimmt auch regelmäßig zu aktuellen Themen Stellung, insbesondere wenn Ombudseinrichtungen in der unabhängigen Ausübung ihrer Aufgaben gehindert werden oder anderen Gefahren und Druckmitteln ausgesetzt sind.



## Was ist der ORF "Bürgeranwalt"?

Die Fernsehsendung "Bürgeranwalt" beruht auf einer **Zusammenarbeit zwischen dem ORF und der Volksanwaltschaft** und besteht seit vielen Jahren. Mehr als 2.000 Fälle hat die Sendung bereits zum Thema gemacht.



Jeden **Samstag** informiert der ORF gemeinsam mit der Volksanwaltschaft um **18 Uhr** über aktuelle Prüfverfahren. Im Studio diskutieren die Volksanwältinnen und die Volksanwälte direkt mit den Betroffenen eine Stunde lang über deren Anliegen. Regelmäßig werden also Ungerechtigkei-



ten und **Fehlverhalten der Behörden aufgezeigt** und auf diese Weise auch gute Lösungen gefunden.

Der Bürgeranwalt ist für viele ein Fixpunkt am Samstagabend. Die Sendung steigert den Bekanntheitsgrad der Volksanwaltschaft und hat auch gute Einschaltquoten für den ORF zur Folge. Denn im Schnitt verfolgt fast eine halbe Million Menschen die Ausstrahlung. Im Jahr 2020 lag der Spitzenwert bei rund 800.000 Zuseherinnen und Zusehern.

Somit ist die Sendung "Bürgeranwalt" zu einer Erfolgsgeschichte geworden. Um das zu erreichen, ist es wichtig dranzubleiben und immer wieder nachzufragen. Offene Fälle werden daher in Folgesendungen wieder aufgegriffen.

Fast immer kommt es zu einer **Lösung** im Sinne der Betroffenen oder jedenfalls zu einer Verbesserung. Betroffene sehen dadurch, dass sie mit ihren Problemen nicht alleine sind. Es gibt jemanden, der sich ihrer annimmt.



## Notizen



## Notizen



## **Impressum**

Volksanwaltschaft  
Singerstraße 17  
Postfach 20, 1015 Wien

Tel.: +43 (0)1 515 05-0  
Fax: +43 (0)1 515 05-190

[www.volksanwaltschaft.gv.at](http://www.volksanwaltschaft.gv.at)  
post@volksanwaltschaft.gv.at

Kostenlose Servicenummer:  
**0800 223 223**

Wien, Juni 2024