

13.41

**Volksanwältin Gabriela Schwarz:** Frau Präsidentin! Werte Bundesrätinnen, werte Bundesräte! Ich möchte mich gleich zu Beginn für die große Wertschätzung bedanken, die von Ihrer Seite für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei all unseren Sitzungen, Diskussionen und in den Ausschüssen spürbar ist. Das freut uns sehr. Sie können sicher sein, dass wir drei diesen Dank bei jeder Gelegenheit auch an unsere Kolleginnen und Kollegen weiterleiten, weil wir selbst deren extreme Expertise, die mit sehr viel Empathie gelebt wird, durchaus zu schätzen wissen. Das war gerade in den Zeiten, die von Ihnen angesprochen wurden, extrem wichtig, denn die Umstellung für uns während der Pandemie war auch keine einfache. All diese Dinge, die uns in das digitale Zeitalter katapultiert haben, waren selbstverständlich auch in der Volksanwaltschaft zu spüren.

Den Anstieg der Zahl der Beschwerden, den Sie angesprochen haben, führen wir nicht darauf zurück, dass Österreich schlecht verwaltet ist. Ganz im Gegenteil: Wir legen großen Wert auf die Feststellung, dass Österreich ein hervorragend verwaltetes Land ist, und das freut uns sehr. Das ist auch bei unseren Sprechtagen, bei all denen, die sich an uns wenden, immer spürbar. Wir sind gut verwaltet, aber das heißt nicht, dass die Volksanwaltschaft irgendwann arbeitslos wird.

Ganz im Gegenteil: Sie haben ja schon einige Eckdaten angesprochen, die zeigen, worauf diese große Zahl an Beschwerden, mit der wir konfrontiert wurden, zurückzuführen ist. Was wir in diesem Zeitraum auch bemerkt haben, ist, dass der Ton gegenüber der Verwaltung wesentlich rauer geworden ist. Das ist nicht nur der Pandemie und ihren Auswirkungen geschuldet, sondern das ist etwas, das wir sukzessive bemerkt haben: dass der Ton rauer geworden ist und dass die Aggression schneller zutage tritt als in den Jahren zuvor.

Ich denke, dass wir alle – nicht nur die Volksanwaltschaft, sondern selbstverständlich auch Sie – gefordert sind, diesen gesellschaftspolitischen Entwicklungen entgegenzuwirken. Wir haben unmittelbar die Möglichkeit dazu

bei den Sprechtagen, bei denen wir die Beschwerdeführerinnen und die Beschwerdeführer durchaus auffordern, nicht nur mit Geduld, sondern auch mit Höflichkeit, Anstand und Respekt miteinander umzugehen, so wie Sie es in diesem Hohen Haus auch tun (*Bundesrätin Schumann: Na ja!*) – meistens (*Heiterkeit bei Bundesrät:innen von ÖVP und SPÖ*) –, denn wir dürfen eines nicht vergessen: Sie und wir, wir leben das vor, und das wird auch sehr deutlich in der Öffentlichkeit wahrgenommen. Wie gesagt, das ist auch bei den Sprechtagen spürbar.

In meinem Geschäftsbereich – das wurde bereits angesprochen – ist ein großes Thema das Thema Finanzen, selbstverständlich durch die Pandemie bedingt: Coronahilfsfonds, Härtefallfonds et cetera. Da kam es am Anfang zu großen Problemen, langen Wartezeiten, großer Ungeduld, die selbstverständlich auch nachzuvollziehen ist. Auch die Umwandlung in das Finanzamt Österreich war ein großes Thema und ist es nach wie vor. Aufgrund der Tatsache, dass auf einmal niemand mehr da war, mit dem man persönlich reden kann, seinen Steuerbescheid nachbesprechen kann, dem man Fragen stellen kann, waren vonseiten vieler Menschen, und das ist völlig altersunabhängig, wirklich großer Unmut, große Unruhe zu spüren. Dazugekommen ist, was Sie völlig richtig angesprochen haben, das endlose Hängen in einer Warteschleife bei der Hotline. Diese Hotline wurde dann personell sehr rasch verstärkt.

Was wir nach wie vor im Auge behalten – und das ist bei all unseren Fällen, die wir bezüglich der öffentlichen Verwaltung haben –, ist die Frage der Kommunikation. Auffallend ist: Je besser kommuniziert wird, desto rascher ist es möglich, Einvernehmen zu erzielen. Da liegt der Ball selbstverständlich auch bei der Verwaltung, indem man sagt: Die Dinge, die verändert werden, müssen deutlich kommuniziert werden! Das beginnt beim Plakat an der Außenmauer des Finanzamts, auf dem steht: Sie brauchen dafür und dafür einen Termin, bitte wenden Sie sich an den und den! – Menschen aber vor verschlossenen Türen stehen zu lassen ist nicht der Weisheit letzter Schluss. Das sind die Themen, die wir selbstverständlich nach wie vor im Auge behalten und auch

dementsprechend kritisieren, im Ministerium deponieren und hoffen – und nachfragen –, dass die Dinge möglichst rasch geändert werden.

Hotspots in meinem Geschäftsbereich sind nach wie vor der Strafvollzug und der Maßnahmenvollzug. Auch in Zeiten der Pandemie war das deutlich zu spüren. Die Untergebrachten hatten keine Möglichkeit, ihre sozialen Kontakte in dem Ausmaß zu pflegen, wie sie sie normalerweise pflegen können. Das hat verstärkt zu psychischen Schwierigkeiten geführt, wie auch in Gesamtösterreich, und war ein Abbild dessen.

Der Personalmangel sowohl bei den Justizwachebeamtinnen und -beamten als auch beim Fachpersonal hat natürlich Auswirkungen, denn wenn die Menschen weniger Möglichkeit haben, beschäftigt zu werden, wenn sie psychotherapeutisch, psychologisch, psychiatrisch nicht gut betreut sind, hat das Auswirkungen auf die Menschen, die untergebracht sind, aber auch auf das Personal. Wenn wir Sprechtage in Justizanstalten abhalten, dann hören wir sowohl das Personal als auch das Fachpersonal als auch die Insassinnen und Insassen, um uns ein komplettes Bild machen zu können.

Unterstützt werden wir dabei Gott sei Dank von der Bundeskommission. Die Erkenntnisse der Bundeskommission und die Erkenntnisse der Volksanwaltschaft fließen dann in die Berichte ein, wie zum Beispiel in den letzten, einen Wahrnehmungsbericht über Jugend in Haft. Auch das wird von uns so gehandhabt, dass wir darauf pochen, dass aus unseren Berichten auch Konsequenzen erwachsen, das heißt Arbeitsgruppen eingerichtet werden. Wir warten jetzt zum Beispiel auf den Bericht der Arbeitsgruppe Suizidprävention in den Justizanstalten. Dieser sollte demnächst bei uns am Tisch liegen. Das war die Arbeitsgruppe, die auch während der Pandemie gearbeitet hat.

An dieser Stelle möchte ich auch betonen: Nicht nur die Bundeskommission, sondern alle unsere Kommissionen konnten während der Pandemie, während dieses Zeitraums ihre Besuche fast vollumfänglich durchführen, natürlich immer unter den gegebenen Schutzmaßnahmen. Das war uns wichtig, das war den Kommissionen wichtig und die Erkenntnisse können Sie im Bericht nachlesen.

Noch kurz zum Internationalen: Ja, Sie haben vollkommen richtig gesagt, wir sind Sitz des International Ombudsman Institute. Ich freue mich sehr, dass wir zum Beispiel in der zweiten Maiwoche 60 Nationen in Österreich zu Gast haben werden, Mitgliedstaaten des IOI. Dieses Institut ist dazu angetan, ein internationales Netzwerk von Bürgerbeauftragten, Ombudsleuten zu schaffen, um sich auszutauschen, aber auch die Möglichkeit zu bieten, sich fortzubilden und auch gezielt zu beobachten. Ein Schwerpunkt ist zum Beispiel jene Arbeit, bei der wir Ombudsman under Threat betreuen, also Ombudsleute, Kolleginnen und Kollegen von uns, die aus welchen Gründen auch immer unter Druck geraten, dementsprechend begleiten. Der A-Status hilft uns. Wir erfüllen auch die Paris Principles. Das ist für uns wichtig, nicht nur als Sitz, sondern auch aus Selbstverständnis.

Wir bleiben da auch dran, nämlich auch bei den Vereinten Nationen, und ich hoffe sehr, dass all diese Wege, die wir da gehen, nicht nur international, sondern auch national für uns von Vorteil sind. Ich kann Ihnen versichern, dass wir beim Boardmeeting des IOI im Mai versuchen werden, die Republik Österreich, die Volksanwaltschaft und Sie alle dementsprechend zu vertreten und ein Bild abzugeben, das Ihnen und uns und den Menschen, die in Österreich leben, würdig ist. – Herzlichen Dank. *(Beifall bei ÖVP und Grünen, bei Bundesrät:innen von SPÖ und FPÖ sowie des Bundesrates Arlamovsky.)*

13.49

**Vizepräsidentin Doris Hahn, MEd MA:** Vielen Dank.

Als Nächster zu Wort gemeldet ist Herr Bundesratspräsident Günter Kovacs. – Herr Präsident, bitte schön.