

17.51

**Bundesrätin Barbara Prügl** (ÖVP, Oberösterreich): Vielen Dank, geschätzter Herr Vizepräsident! Werte Volksanwaltschaft! Liebe Kolleginnen und Kollegen! Sehr geehrte Zuseherinnen und Zuseher! Ja, das Beste kommt zum Schluss (*Heiterkeit bei der ÖVP*): Beim vorletzten Tagesordnungspunkt geht es um den Bericht der Volksanwaltschaft betreffend das Jahr 2023. Das Jahr 2023 ist ja gefühlt schon eine Ewigkeit her, vor allem weil seither sehr viel passiert ist: Wahlen, Unruhen, Kriege. Es ist viel passiert in Österreich und weltweit, aber vor allem auch im persönlichen Umfeld bei den Bürgerinnen und Bürgern.

Der vorliegende Bericht vom Jahr 2023 weist erneut eine hohe Zahl an Anfragen an die Volksanwaltschaft auf. Rund 23 000 Beschwerden waren es; das waren etwas weniger als im Jahr 2022, da waren es 24 000 Anfragen. Umgerechnet haben im Jahr 2023 somit pro Tag 94 Rat- und Hilfesuchende die Volksanwaltschaft kontaktiert. Das wären also über 20 Anfragen pro Stunde. Das ist nicht wenig. Man sieht also einerseits, dass hier ausgezeichnet gearbeitet wird und andererseits, dass die Bevölkerung großes Vertrauen in die Volksanwaltschaft hat. Das unterstreicht der im September 2023 veröffentlichte APA-OGM-Vertrauensindex mit der erstmaligen Abfrage betreffend das Vertrauen in die Volksanwaltschaft. Da landete sie gleich bei 58 Prozent und auf Platz eins.

Dieser Wert ist nicht selbstverständlich; dieser Wert zeigt, dass die Volksanwaltschaft gute Arbeit leistet. Dafür möchte ich den Volksanwälten und dem gesamten Team herzlich danken. Ich darf natürlich auch hier herzlich zum ersten Platz gratulieren. (*Beifall bei der ÖVP*)

Jetzt schauen wir uns den Bericht noch einmal genauer an. 23 124 Anfragen waren es exakt, betrachtet durch die negative Brille – so könnte man unwissend

sagen, ich betone: unwissend, da fehlt es aber weit. Wir wissen hier nämlich sehr wohl, dass sich die Menschen im Vertrauen auf Lösungen, auf Besserungen an die Volksanwaltschaft wenden. Dazu gibt es ein passendes Zitat: Beschwere dich nicht über Dinge, die du nicht vor hast, zu ändern! Ich glaube, das könnten sich so manche auf Dauer hinter die Ohren schreiben.

Schauen wir uns die Zahlen genauer an! Bei 28 Prozent der Anfragen war die Volksanwaltschaft nicht zuständig, weil sie Privates, Versicherungsangelegenheiten oder etwa den Konsumentenschutz betrafen oder bereits das Gericht entschieden hatte. Von den verbliebenen 16 600 Beschwerden über die öffentliche Verwaltung konnte ein Drittel ohne Befassung der Behörde bereits geklärt, vermittelt oder sogar erledigt werden. 11 380 Prüfverfahren wurden schlussendlich eingeleitet, Prüftätigkeiten, die die gesamte öffentliche Bundesverwaltung betreffen, also alle Behörden und Dienststellen, die Bundesgesetze vollziehen.

Ich beginne mit der Landes- und Gemeindeverwaltung, weil ich ja selbst aus der Gemeindeverwaltung komme. Mit 3 580 Fällen stieg die Zahl der Beschwerden um 17 Prozent gegenüber dem Vorjahr. Was waren dabei die Themen? – Mindestsicherung, Jugendwohlfahrt, Menschen mit Behinderung, Grundversorgung, es ging aber auch um Staatsbürgerschaft, Wählerevidenz, Raumordnung und Baurecht. Auffällig dabei ist: Knapp 45 Prozent der Fälle betrafen unerühmlicherweise alleine die Bundeshauptstadt Wien.

In der Bundesverwaltung ist die Anzahl der Beschwerden betreffend die innere Sicherheit um 14 Prozent gestiegen. Zum Großteil ging es dabei um Fragen des Asyl-, Niederlassungs- und Fremdenpolizeirechtes. Anfragen betreffend Aufenthaltsverfahren gingen dabei im Gegensatz zu früheren Berichtsjahren leicht zurück, sogar erneut, denn 2022 war ebenso bereits ein leichter Rückgang verzeichnet worden.

Warum war das so? – Das möchte ich schon erwähnen. Es wurde nämlich bereits an Lösungen hinsichtlich Personalaufstockung und Prozessänderung etwa durch die Aktendigitalisierung gearbeitet, die sichtbar wirkten.

Im Bereich Klimaschutz und Energie gab es eine Steigerung um 42 Prozent – ja, das ist viel –, was zum Großteil auf die Probleme rund um die Auszahlung des Klimabonus zurückzuführen war. Wenn man ein bisschen Einblick in die Verwaltung hat, dann darf ich, nein, dann muss ich sogar betonen, dass trotz aller Kritik die Bundesverwaltung im Hintergrund da wirklich eine Monsteraarbeit zuwege gebracht hat. Danke dafür! (*Beifall bei der ÖVP.*)

Die Zahl der Beschwerden im Sozial- und Gesundheitsbereich ist auch etwas zurückgegangen. Ich möchte ein Beispiel erwähnen, das 2023 noch bemängelt wurde, das wir aber in der Bundesgesetzgebung bereits behandelt haben: Es geht da um die sogenannte Wochengeldfalle. Wenn Frauen während der Karenz erneut schwanger wurden, bekamen sie kein Wochengeld und folglich auch das einkommensabhängige Kinderbetreuungsgeld nicht. Das war nicht in Ordnung, das stimmt. Das war auch EU-rechtswidrig. Die Änderung haben wir im Bundesrat, ich darf daran erinnern, in der Sitzung im Juni 2024 rückwirkend per 1. September 2022 beschlossen. Also man sieht, es funktioniert: die Arbeit der Volksanwaltschaft, dass Anliegen mit dem Blick auf Lösungen erledigt werden.

Im Jahr 2023 allein konnten insgesamt 12 752 Prüfverfahren abgeschlossen werden. Bei einem Fünftel der Prüfverfahren wurde ein Missstand in der Verwaltung festgestellt, wobei die Volksanwaltschaft im Dienste der Beschwerdeführer gehandelt hat.

Ich komme jetzt noch zum Bereich Präventive Menschenrechtskontrolle, bei der die Volksanwaltschaft bereits seit über zehn Jahren Kontrollen durchführt. Im Jahr 2023 wurden 505 öffentliche und private Einrichtungen überprüft, meist

unangekündigt. Warum unangekündigt? – Um ein unverfälschtes Bild über die jeweilige Einrichtung zu bekommen.

Welche Einrichtungen wurden dabei überprüft? – Alten- und Pflegeheime, Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe, Justizanstalten oder Anhaltezentren. Schwerpunkt bei den Pflegeheimen war das Schmerzmanagement. In 64 Prozent der Fälle von präventiver Kontrolle wurde die menschenrechtliche Situation beanstandet. Dank des guten Austausches mit den zuständigen Ministerien und Aufsichtsbehörden konnten viele Missstände und Gefährdungen bereits beseitigt werden. (*Präsidentin Eder-Gitschthaler übernimmt den Vorsitz.*)

In der Ausschusssitzung hat uns Volksanwältin Gaby Schwarz bereits von erfolgreich gebauten Rampen und Handlauflösungen für barrierefreie Zugänge berichtet. Es war schön zu hören, dass da bereits Lösungen gefunden werden konnten. Wir alle wissen, wenn man barrierefrei unterwegs sein will – es muss nicht immer ein Rollstuhl sein, es kann ja auch ein gebrochenes Bein sein, oder wenn man mit dem Kinderwagen unterwegs ist, dann sieht man das sehr wohl –, dass es noch sehr viel Nachholbedarf gibt, weil Ziele oft nur über Stiegen erreichbar sind.

Den letzten Blick betreffend meine Ausführungen möchte ich auf den Bereich Justiz werfen. Ich beginne mit dem Thema Jugend in Haft. Das ist schwierig, weil da eigentlich so gut wie nichts passiert ist. Die empfohlene Arbeitsgruppe wurde gegründet, ja, doch die für Juli 2024 geplante Übersiedlung des Jugendvollzugs hat nicht stattgefunden.

Weitere Sorgen bereiten den Volksanwälten die Suizidversuche in den Gefängnissen. Im Jahr 2023 ist die Zahl der Suizidfälle gestiegen. Es kam zu 33 Suizidversuchen und zu 13 Suiziden. Leider ist eine Verbesserung nicht in Sicht.

Eine große Baustelle ist nach wie vor der eklatante Personalmangel im Straf- und Maßnahmenvollzug. Da fehlt es an Personal, egal ob das die Justizwachebeamten oder die Sozialbetreuerinnen und -betreuer sind oder das medizinische Personal. Die anstehende Pensionierungswelle der nächsten Jahre wird die Situation nochmals verschärfen. Ich sehe bei uns in der Region: Die Justizanstalten in meinem Bezirk werden sehr kreativ in der Personalrekrutierung. Sie werben intensiv, halten Veranstaltungen ab. Man sieht also, es tut sich da dann doch etwas, wenn man selbst aktiv wird.

Sehr geehrte Damen und Herren, ich komme zum Schluss: Die Qualität der Einrichtungen hängt auch – und das möchte ich schon noch betonen – von den handelnden Personen ab. Eine Pauschalierung bei negativen Einzelfällen verdienen wohlgemerkt die Bediensteten in den öffentlichen und privaten Einrichtungen nicht, denn sie leisten mit viel Empathie und Engagement ausgezeichnete Arbeit.

Abschließend nochmals Danke schön an die Volksanwaltschaft für die ausgezeichnete Arbeit, für die gute Zusammenarbeit und den umfassenden Bericht. Das ist ein gutes Zeichen für eine gut funktionierende Demokratie. Es geht dabei um Kontrolle, um Aufklärung, Vermittlung und um stetiges Verbessern für Österreich und die Menschen, die hier wohnen. – Danke. (*Beifall bei ÖVP, SPÖ und Grünen sowie der Bundesrätin Sumah-Vospernik [NEOS/W].*)

18.01

**Präsidentin Dr. Andrea Eder-Gitschthaler:** Als Nächster zu Wort gemeldet ist Herr Bundesrat Sandro Beer. – Bitte, Herr Bundesrat. Ich erteile es Ihnen.