



REPUBLIK ÖSTERREICH  
DIE BUNDESMINISTERIN FÜR JUSTIZ

BMJ-Pr7000/0348-Pr 1/2011

Museumstraße 7  
1070 Wien

Tel.: +43 1 52152 0  
E-Mail: team.pr@bmj.gv.at

XXIV. GP.-NR  
9980 /AB

10. Feb. 2012

Frau  
Präsidentin des Nationalrates

zu 10114 /J

Zur Zahl 10114/J-NR/2011

Die Abgeordneten zum Nationalrat Tanja Windbüchler-Souschill, Freundinnen und Freunde haben an mich eine schriftliche Anfrage betreffend „Hotlines für hilfesuchende Menschen“ gerichtet.

Ich beantworte diese Anfrage wie folgt:

Zu 1 bis 7:

a) Opfernotruf

Das Bundesministerium für Justiz finanziert den Opfernotruf 0800 112 112. Trägerorganisation ist der Weisse Ring, Gemeinnützige Gesellschaft zur Unterstützung von Kriminalitätsopfern und zur Verhütung von Straftaten.

Das Bundesministerium für Justiz hat für den Betrieb der Hotline und den Betrieb des Kompetenzzentrums Opferhilfe durch den Weissen Ring im Jahr 2009 400.000 Euro, im Jahr 2010 500.000 Euro und im Jahr 2011 261.420 Euro ausbezahlt.

Zielgruppe des Opfernotrufs sind Opfer von Straftaten. Jährlich suchen rund 12.000 Menschen über diese Hotline Rat und Hilfe.

Die Beraterinnen der Hotline sind gegen Entgelt beschäftigt.

b) Kompetenztelefon

Das beim Oberlandesgericht Linz angesiedelte Kompetenztelefon umfasst die sogenannte (Justiz)hotline, die für Auskünfte zum Zahlungsbefehl eingeführt wurde. Die Telefonnummer der Hotline wurde dazu in den Zahlungsbefehl aufgenommen. So findet sich unter den „Hinweisen für die beklagte Partei“ als letzter Punkt folgender: „Hotline: Zu allfälligen weiteren Fragen erhalten Sie an Arbeitstagen von 8:00 Uhr bis 14:00 Uhr Auskunft unter der Hotline Nummer 057 60121 200.“

Das Kompetenztelefon erledigt eigenverantwortlich den telefonischen Parteienverkehr im

Bereich der genannten Justizhotline für Informationen und Erläuterungen rund um Zahlungsbefehle; daneben umfasst der Wirkungsbereich des Kompetenztelefons auch die Beantwortung allgemeiner Anfragen zum Gerichtsbetrieb und zu den in den verschiedenen Verfahrensarten angebotenen Leistungen (Parteienverkehrszeiten, Amtstage, etc.) sowie die Erteilung von Auskünften zu anhängigen Gerichtsverfahren für die Gerichte im oberösterreichischen Justiztelefonverbund (Justizbehörden in Linz, Wels, Ried und Steyr sowie die Bezirksgerichte Traun und Urfahr-Umgebung), soweit diese Auskünfte aus den Verfahrensdaten der Verfahrensautomation Justiz erteilt werden können.

Ziel ist einerseits die Entlastung der Geschäftsabteilungen durch die kompetente und konzentrierte Abwicklung des telefonischen Parteienverkehrs und andererseits ein professioneller und bürgerfreundlicher Auftritt der Justizbehörden. Die beim Kompetenztelefon und damit auch bei der Hotline eingesetzten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind Bedienstete des Justizressorts und werden somit entgeltlich tätig.

### c) Justiz-Ombudsstellen

Darüber hinaus wurden im Jahr 2007 die Justiz-Ombudsstellen bei den vier Oberlandesgerichten Wien, Graz, Linz und Innsbruck eingerichtet.

Diese unabhängigen Justiz-Ombudsstellen stehen für eine unbürokratische, rasche und bürgernahe Beschwerdeabwicklung. Sie werden nicht subventioniert. Sie setzen sich aus erfahrenen und unabhängigen Richter und Richterinnen zusammen, sind leicht zugänglich und unkompliziert erreichbar. Sie bieten ein professionelles und kundenfreundliches Beschwerdewesen, das von der Bevölkerung und den Justizbediensteten sehr gut angenommen wird und bei Rechtsanwälten, Notaren und der Volksanwaltschaft positiven Anklang findet. Damit leisten sie einen wertvollen Beitrag zum besseren Verständnis der bei Gericht geleisteten Arbeit.

Die Justiz-Ombudsstellen sind – im Sinne eines modernen Beschwerdemanagements – primär zuständig für Anfragen im Zusammenhang mit einem bevorstehenden, anhängigen oder abgeschlossenen gerichtlichen Verfahren sowie zur Klärung von Missverständnissen und Erklärung grundsätzlicher Angelegenheiten wie gerichtlicher Abläufe und Entscheidungen.

Die Bürgerinnen und Bürger können bei den Justiz-Ombudsstellen persönlich vorsprechen sowie mit diesen schriftlich oder telefonisch Kontakt aufnehmen. Die kostenlosen Telefonnummern lauten 0800 800 440 DW 11 bis 14 (für Wien, Graz, Linz und Innsbruck).

Die Kontaktdaten der Justiz-Ombudsstellen sind auf der Justiz-Webseite unter dem Link <http://www.justiz.gv.at/internet/html/default/2c9484852308c2a6012374f015490423.de.html> abrufbar.

Die Justiz-Ombudsstellen haben in den letzten Jahren tausende von Bürgerkontakte

(jeglicher – nicht nur telefonischer – Art) erfolgreich behandelt; im Jahr 2010 waren es beispielsweise rund 4.000 Bürgerkontakte.

Seit Frühjahr 2010 sind die Justiz-Ombudsstellen auch Anlaufstelle in der Justiz für Missbrauchsopfer. In diesem Bereich besteht die Tätigkeit der Justiz-Ombudsstellen darin, Basisauskünfte zu erteilen und die anfragenden Personen an die zuständigen Stellen zu verweisen.

Die gesetzliche Verankerung der bislang auf Basis eines Erlasses meines Ressorts eingerichteten Justiz-Ombudsstellen ist nunmehr mit Wirkung 1. Jänner 2012 im Gerichtsorganisationsgesetz (GOG) erfolgt.

Zu 8:

Konkrete Pläne zur Einrichtung neuer bzw. zusätzlicher Hotlines bestehen derzeit nicht.

Zu 9 und 10:

Diese Fragen betreffen nicht den Wirkungsbereich der Bundesministerin für Justiz.

Zu 11:

Gemäß Erwägungsgrund 34 und 35 der Richtlinie 2011/92/EU zur Bekämpfung des sexuellen Missbrauchs und der sexuellen Ausbeutung von Kindern sowie der Kinderpornografie sollten die Mitgliedstaaten die Einrichtung von Notrufnummern oder Hotlines (vor allem zur Prävention dieser Taten) in Betracht ziehen sowie die Telefon-Hotlines unter den Nummern 116 000 für vermisste Kinder, 116 606 für Opfer von Gewaltverbrechen und 116 111 für Kinder (s. Entscheidung der Kommission vom 15.2.2007, ABI. L 49 vom 17.2.2007, S.30) stärker bekannt machen.

Die europäische Hotline für Verbrechensopfer 116 006 wurde im Herbst 2011 mit dem oben erwähnten Opfernottel 0800 112 112 zusammengeschaltet. Die Kosten für diese Zusammenschaltung in Höhe von rund 14.000 Euro einmalig und rund 200 Euro monatlich wurden bzw. werden ebenfalls vom Bundesministerium für Justiz aus dem Opfernottel-Budget finanziert. Darüber hinausgehende Verpflichtungen des Justizressorts zur Einrichtung von Hotlines ergeben sich nicht.

Art. 13 des Europaratsübereinkommens gegen sexuelle Ausbeutung von Kindern (CETS 201) verpflichtet die Vertragsparteien zur Einrichtung von Telefon- oder Internet-Helplines zur Beratung Hilfesuchender. Die Umsetzung dieser Bestimmung fällt jedoch nicht in den Zuständigkeitsbereich des Bundesministeriums für Justiz.

Art. 24 des Übereinkommens des Europarats zur Verhütung und Bekämpfung von Gewalt gegen Frauen und häuslicher Gewalt (SEV 210) verpflichtet die Vertragsparteien, die erforderlichen gesetzgeberischen oder sonstigen Maßnahmen zur Errichtung einer

kostenlosen, landesweiten und täglich rund um die Uhr erreichbaren Telefonberatung zu treffen, um Anruferinnen und Anrufer vertraulich oder unter Berücksichtigung ihrer Anonymität im Zusammenhang mit allen in den Geltungsbereich dieses Übereinkommens fallenden Formen von Gewalt zu beraten. Auch die Umsetzung dieser Verpflichtung fällt nicht in den Zuständigkeitsbereich des Bundesministeriums für Justiz.

Wien, 8. Februar 2012

  
Dr. Beatrix Karl