

Bundesminister für Europa,  
 Integration und Äußeres

**Mag. Alexander Schallenberg**  
 Bundesminister

Minoritenplatz 8, 1010 Wien, Österreich

Herrn  
 Mag. Wolfgang Sobotka  
 Präsident des Nationalrates  
 Parlament  
 1017 Wien

Geschäftszahl: BMEIA-AT.90.13.03/0104-VIII/2019

Wien, am 4. September 2019

Sehr geehrter Herr Präsident,

die Abgeordneten zum Nationalrat Nurten Yilmaz, Kolleginnen und Kollegen haben am 15. Juli 2019 unter der **Zl. 3921/J-NR/2019** an mich eine schriftliche parlamentarische Anfrage betreffend „Hotline gegen Diskriminierung und Intoleranz“ gerichtet.

Diese Anfrage beantworte ich nach den mir vorliegenden Informationen wie folgt:

**Zu Frage 1:**

- *Wie viele Personen haben diese Hotline bis zum heutigen Tag in Anspruch genommen? Bitte schlüsseln Sie nach Jahr auf:*
  - 1a) Wie viele Anrufe gab es und wie lange dauerten diese Anrufe durchschnittlich?*
  - 1b) Wie viele Anfragen sind bisher per Mail eingelangt?*

2016 gingen 117 Anrufe und 73 Anfragen per E-Mail, 2017 74 Anrufe und 105 Anfragen per E-Mail, 2018 46 Anrufe und 36 Anfragen per E-Mail und im laufenden Kalenderjahr bis Juni 33 Anrufe und 19 Anfragen per E-Mail ein. Die durchschnittliche Anrufdauer wird nicht erhoben.

**Zu den Fragen 2 und 10:**

- *Werden MitarbeiterInnen des allgemeinen BürgerInnenservices extra für diese Hotline abgestellt? Wenn ja, wie viele und welche Personalkosten entstehen dadurch?*  
*Handelt es sich hierbei immer um die selben MitarbeiterInnen oder rotieren diese?*

- *Welche Gesamtkosten sind Ihrem Ressort für diese Telefon-Hotline bisher entstanden? Bitte listen Sie die Kosten pro Jahr und Kostenstelle auf.*

Die Hotline gegen Diskriminierung und Intoleranz ist in das Bürgerservicetelefon des Bundesministeriums für Europa, Integration und Äußeres (BMEIA) integriert. Eine gesonderte Auswertung der Personalkosten ist daher nicht möglich; darüber hinaus sind keine Kosten entstanden.

#### **Zu den Fragen 3 und 4:**

- *In der Anfragebeantwortung 3591/AB (vom 17.04.2015 zu 3747/J (XXV.GP)) gab Ihr Vorgänger an, dass Kosten für Schulungen entstanden sind.  
Wer wurde geschult? Das gesamte Personal, oder spezifische MitarbeiterInnen, die für die Hotline abgestellt sind?  
Welche Schulungsmaßnahmen waren das und wurden diese in den letzten Jahren wiederholt (da z.B. neue Erkenntnisse entstanden sind oder neue MitarbeiterInnen eingeschult werden mussten)? Wenn diese wiederholt wurden: Welche Kosten sind dadurch entstanden?*
- *In der Anfragebeantwortung 6025/AB (vom 17.09.2015 zu 6222/J (XXV.GP)) werden in Frage 4 die Qualifikationen der MitarbeiterInnen erwähnt („Kenntnisse im Bereich der Antidiskriminierung sowie darüberhinausgehende Erfahrung im Bereich von Krisensituationen“). Handelt es sich um die Qualifikationen, die im Rahmen von Schulungen erlernt werden oder die schon vor Antritt der Arbeitsstelle erworben wurden?*

Die in der Anfragebeantwortung genannte Schulung umfasste eine Einschulung zum Themenfeld Antidiskriminierung durch den Verein ZARA - Zivilcourage und Anti-Rassismus-Arbeit. Neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern werden zudem laufend im Rahmen ihrer Einschulung die erforderlichen Kenntnisse vermittelt.

#### **Zu den Fragen 5 bis 8:**

- *Dokumentieren Sie die Gründe, aufgrund welcher Diskriminierungen die Clearingstelle kontaktiert wird? Wenn ja, welche Gründe werden genannt und in welcher Häufigkeit treten die jeweiligen Gründe auf?  
5a) Wenn es von Seiten des Ministeriums keine Auflistung gibt: Gibt es von den Einrichtungen, an die BürgerInnen weiterverwiesen wurden, Auflistungen in dieser Frage?*
- *Finden neben der Weiterleitung an die jeweiligen Stellen auch konkrete Beratungsgespräche statt? Wie sieht das quantitative Verhältnis zwischen beiden Tätigkeiten aus?*
- *An welche Einrichtungen wurden die Personen weiterverwiesen? Wie häufig ergibt sich eine Weiterverweisung (auch im Verhältnis zu den Anrufen insgesamt)?*
- *Wie gestaltet sich die Zusammenarbeit mit diesen Einrichtungen? Gibt es institutionalisierte Treffen und/oder "Round Tables"?  
Wenn ja: Welche Themen tauchen in den Beratungsgesprächen verstärkt auf? Gibt es Feedback an das Ministerium, ob und in welcher Weise von Rassismus und Diskriminierung Betroffenen weitergeholfen wurde?*

Die Hotline fungiert als Clearingstelle, es finden daher keine Beratungsgespräche statt. Die Personen werden an die jeweils kompetente Antidiskriminierungsstelle zur konkreten individuellen Beratung verwiesen. Betroffene Personen wurden daher an die Gleichbehandlungsanwaltschaft, den Verein ZARA - Zivilcourage und Anti-Rassismus-Arbeit, die Landesantidiskriminierungsstellen und/oder Gleichbehandlungsbeauftragte verwiesen. Weiterführende Maßnahmen fallen in der Folge ausschließlich in die Zuständigkeit der jeweiligen Antidiskriminierungsstelle, an die sich die Betroffenen nach Auskunft durch die Hotline wenden. Die gegenüber der Hotline angegebenen Diskriminierungsgründe betreffen am häufigsten (in absteigender Reihenfolge) die Bereiche Diskriminierung im öffentlichen Raum, Diskriminierung in der Arbeitswelt, Diskriminierung durch staatliche Einrichtungen, Diskriminierung durch Medien, Diskriminierung im Bildungsbereich sowie Diskriminierung im Sozialbereich.

**Zu Frage 9:**

- *Wie, wo und in welcher Höhe wurde seitens des Ministeriums die Hotline bisher medial beworben? Bitte listen Sie die Kosten pro Jahr und Medium auf.*

Auf die in der vorliegenden Anfrage zitierte Voranfrage darf verwiesen werden. Seither wurde die Hotline medial nicht mehr beworben.

Mag. Alexander Schallenberg

