

---

## 3921/J XXVI. GP

---

**Eingelangt am 15.07.2019**

**Dieser Text ist elektronisch textinterpretiert. Abweichungen vom Original sind möglich.**

# Anfrage

der Abgeordneten Nurten Yilmaz,  
Genossinnen und Genossen

an den Bundesminister für Europa, Integration und Äußeres

### **betreffend der "Hotline gegen Diskriminierung und Intoleranz"**

Im Februar 2015 wurde im Ministerium eine Hotline für Menschen mit Migrationsgeschichte eingerichtet, die Opfer von Diskriminierung oder Rassismus wurden. Diese, im Bürgerservice des Außen- und Integrationsministeriums angesiedelte "Hotline gegen Diskriminierung und Intoleranz" soll als zentrale Anlaufstelle dienen und als Clearingstelle Betroffene beratend zur Seite stehen bzw. diese an Einrichtungen weitervermitteln. Laut Medienberichten gab es in den ersten beiden Wochen 90 Anfragen. Aus einer Anfrage aus dem Juli 2015 wissen wir, dass im Zeitraum vom Februar 2015 - 30. Juli 2015 nur 149 Anrufe dokumentiert wurden. Weitere Zahlen aus den darauffolgenden Jahren sind nicht bekannt.

Aus diesem Grund stellen die unterfertigten Abgeordneten nachstehende

### **Anfrage**

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?
2. Werden MitarbeiterInnen des allgemeinen BürgerInnenservices extra für diese Hotline abgestellt? Wenn ja, wie viele und welche Personalkosten entstehen dadurch?
  - 2a) Handelt es sich hierbei immer um die selben MitarbeiterInnen oder rotieren diese?
3. In der Anfragebeantwortung 3591/AB (vom 17.04.2015 zu 3747/J (XXV.GP)) gab Ihr Vorgänger an, dass Kosten für Schulungen entstanden sind.

**Dieser Text ist elektronisch textinterpretiert. Abweichungen vom Original sind möglich.**

3a) Wer wurde geschult? Das gesamte Personal, oder spezifische MitarbeiterInnen, die für die Hotline abgestellt sind?

3b) 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?

4. 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?

5. 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?

6. Finden neben der Weiterleitung an die jeweiligen Stellen auch konkrete Beratungsgespräche statt? Wie sieht das quantitative Verhältnis zwischen beiden Tätigkeiten aus?

7. An welche Einrichtungen wurden die Personen weiterverwiesen? Wie häufig ergibt sich eine Weiterverweisung (auch im Verhältnis zu den Anrufen insgesamt)?

8. Wie gestaltet sich die Zusammenarbeit mit diesen Einrichtungen? Gibt es institutionalisierte Treffen und/oder "Round Tables"?

9a) Wenn ja: Welche Themen tauchen in den Beratungsgesprächen verstärkt auf?

9b) Gibt es Feedback an das Ministerium, ob und in welcher Weise von Rassismus und Diskriminierung Betroffenen weitergeholfen wurde?

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.

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