

 **Bundeskanzleramt**

Bundesministerin für
Frauen und Integration

[bundeskanzleramt.gv.at](https://www.bundeskanzleramt.gv.at)

MMag. Dr. Susanne Raab
Bundesministerin für Frauen und Integration

Herrn
Mag. Wolfgang Sobotka
Präsident des Nationalrats
Parlament
1017 Wien

Geschäftszahl: 2020-0.521.781

Wien, am 14. Oktober 2020

Sehr geehrter Herr Präsident,

die Abgeordneten zum Nationalrat Yilmaz, Kolleginnen und Kollegen haben am 14. August 2020 unter der Nr. **3086/J** 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 den Fragen 1 bis 12, 14, 15, 20 sowie 22:

1. *Wie viele Anrufe sind 2019 bzw. im ersten Halbjahr 2020 bei der Hotline eingegangen (Auflistung nach Monat)?*
2. *Wie viele dieser Anrufe wurden weitergeleitet und an wen (nach Monat und weitergeleiteter Stelle)?*
3. *Werden die Anrufe inhaltlich kategorisiert bzw. geclustert?*
 - a. *Wenn ja, welche Themenschwerpunkte hatten die Anrufe 2019 bzw. im ersten Jahr 2020?*
 - b. *Wenn nein, warum wird auf eine inhaltliche Dokumentation der Anrufe verzichtet?*
 - c. *Wurden in der Zeit des Corona-Epidemie seit März 2020 Veränderungen beobachtet und wie, falls ja, wurde darauf reagiert?*

4. *Wie viele Mails sind unter antidiskriminierung@bka.gv.at 2019 bzw. im ersten Halbjahr eingegangen (nach Monat)?*
5. *Wie viele dieser Mails wurden beantwortet (nach Jahr)?*
6. *Wie viele dieser Mails wurden an die beiden Partnerorganisationen weitergeleitet (nach Jahr und Organisation)?*
7. *Wie viele MitarbeiterInnen des Bürgerservice beantworten Anrufe an die Hotline und eingegangene Mails?*
8. *Sind diese genannten MitarbeiterInnen nur für diese Hotline zuständig oder auch für andere Aufgabengebiete des Bürgerservice?*
9. *Werden die MitarbeiterInnen des Bürgerservice, die die Hotline gegen Diskriminierung und Intoleranz betreuen und deshalb Anrufe bzw. Mails entgegennehmen, speziell geschult um die für diese Tätigkeit wichtigen Kenntnisse (u.a. Gesprächsführung, rechtliche Grundlagen, etc.) zu haben?*
 - a. *Wenn ja: Wann, wie oft haben wie viele MitarbeiterInnen des Bürgerservice, die die Anrufe und Mails entgegennehmen, diese Schulungen und Trainings absolviert und welche waren dies?*
 - b. *Wenn ja: Wie hoch waren diese (Weiter)Bildungskosten 2019 bzw. im ersten Halbjahr 2020?*
10. *Welche Kosten entstanden dem Bundeskanzleramt für die Hotline 2019 bzw. im ersten Halbjahr 2020 insgesamt (Aufschlüsselung nach Jahr und Kostenstellen)?*
11. *Auf der Homepage der Hotline werden die Gleichbehandlungsanwaltschaft und ZARA als „Partnerorganisationen“ bezeichnet, an die AnruferInnen der Hotline weiterverwiesen werden.*
 - a. *Warum diese beiden Organisationen?*
 - b. *Gibt es Verträge mit den „Partnerorganisationen“?*
 - i. *Wenn ja, welche Verträge mit welchem Inhalt?*
 - c. *Kosten in welcher Höhe entstehen dem Ministerium durch die Kooperation mit den beiden Einrichtungen?*
 - d. *Gibt es einen Fixbeitrag oder wird jedes weitergewiesene Telefonat bzw. Mail abgerechnet? Wie hoch ist die fixe Pauschale?*
 - e. *In welcher Form gibt es mit den beiden „Partnerorganisationen“ strukturierten Austausch mit dem Bundeskanzleramt?*
 - f. *Wie oft (und wann) gab es mit ZARA bzw. der Gleichbehandlungsanwaltschaft ein Treffen zwischen 2015 und heute, in denen die Hotline Thema war?*
 - g. *Welche Inhalte werden in diesen etwaigen Treffen mit den Partnerorganisationen besprochen?*

12. *In welcher Form geben die Partnerorganisationen dem Bürgerservice bzw. dem Bundeskanzleramt Rückmeldung, ob und in welcher Weise den weitervermittelten und von Diskriminierung betroffenen BürgerInnen geholfen werden konnte?*
 - a. *Wie sieht dieses Feedback konkret aus?*
 - b. *In welchen Abständen (monatlich, jährlich, ...) erreicht das Bundeskanzleramt so ein Feedback?*
 - c. *Was passiert mit dem Feedback in der Routine der Hotline und welche Auswirkungen hat dieses auf die laufende Praxis des Bürgerservice?*
1. *Gibt es Überlegungen auch andere Antidiskriminierungseinrichtungen als „Partnerorganisationen“ einzubinden und an diese Telefonate bzw. E-Mails weiterzuleiten?*
 - a. *Wenn ja, welche wären das?*
 - b. *Wenn nein, warum nicht?*
2. *Wird in der Beantwortung der Anrufe bzw. der Mails auch auf andere Antidiskriminierungsorganisationen verwiesen?*
 - a. *Wenn ja, an wen und wie oft 2019 und im ersten Halbjahr 2020?*
 - b. *Wenn nein, warum nicht?*
20. *Bundeskanzler Kurz hat als Außenminister die Hotline mit 214.789,81 Euro medial beworben (6025/AB, XXV.GP). Wurde auch 2019 bzw. im ersten Halbjahr 2020 die Hotline in einschlägigen Medien beworben?*
 - a. *Wenn ja, wo, wann und zu welchen Kosten?*
 - b. *Wenn nein, warum gab es keine Werbeeinschaltungen?*
22. *Welche Maßnahmen wurden 2019 bzw. im ersten Halbjahr 2020 gesetzt, um die Attraktivität und den Bekanntheitsgrad der Hotline zu erhöhen?*

Ich darf auf die Beantwortung der parlamentarischen Anfragen Nr. 6222/J vom 17. Juli 2015 sowie Nr. 3921/J vom 15. Juli 2019 verweisen. Bis August 2020 gingen dann insgesamt weitere 77 Anrufe sowie 42 schriftliche Anfragen ein.

Die Hotline war zunächst im Bundesministerium für europäische und internationale Angelegenheiten und ist seit März 2020 in das Bürgerservice im Bundeskanzleramt integriert. Es sind daher keine zusätzlichen Kosten entstanden. Die Schulung erfolgte durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Bundeskanzleramt. Die Hotline wird auf der Homepage des Bundeskanzleramts unter <https://www.bundeskanzleramt.gv.at/service/hotline-gegen-diskriminierung-und-intoleranz.html> beworben.

Zu den Fragen 13, 16, 17 und 19:

13. *Laut Homepage des Bundeskanzleramtes solle die Hotline auch „dabei helfen den Bekanntheitsgrad der Antidiskriminierungsstellen zu erhöhen“. Gibt es Untersuchungen des Ministeriums oder der „Partnerorganisationen“, ob dem so ist? Wenn ja, welche und zu welchem Ergebnis sind diese gekommen?*
16. *Welchen gesellschaftlichen Mehrwert hat eine Hotline, die einzig als Clearingstelle fungiert und auf spezialisierte Organisationen weiterverweist?*
17. *Gibt es Überlegungen die Hotline einzustellen?*
 - a. *Wenn ja, warum?*
 - b. *Wenn nein, warum nicht?*
19. *Gibt es Überlegungen den Themenbereich der Hotline und/oder ihren Titel zu ändern?*

Die Hotline unterstützt von Diskriminierung Betroffene dabei, innerhalb des Antidiskriminierungsbereichs die richtige Ansprechstelle zu finden und somit ihre Ansprüche auch durchzusetzen. Darüber hinaus stärkt sie als Clearingstelle das Bewusstsein für diese Themen und die diesbezüglichen Antidiskriminierungsstellen.

Zu Frage 18:

18. *Im Regierungsprogramm ist von einem Nationalen Aktionsplan gegen Rassismus und Diskriminierung die Rede. Gibt es Überlegungen die bestehende Hotline darin aufgehen zu lassen bzw. daran zu koppeln?*

In Bezug auf den Erstellungsprozess zu einem Nationalen Aktionsplan gegen Rassismus und Diskriminierung darf ich auf die Beantwortung der Parlamentarische Anfrage Nr. 2736/J vom 8. Juli 2020 verweisen.

Zu Frage 21:

21. *In der oben erwähnten Anfragebeantwortung wird ein Folder erwähnt, der „in zahlreichen Communities“ verteilt worden sei und auf die Hotline aufmerksam machen sollte.*
 - a. *Existiert dieser Flyer noch?*
 - b. *Wird dieser immer noch verteilt und, wenn ja, wo?*
 - c. *Wie oft wurde der Flyer gedruckt?*
 - d. *Wie viele Flyer wurden verteilt?*
 - e. *Wurde dieser Flyer upgedatet und neuaufgelegt? Wenn ja, wann?*

- f. Welche Einrichtung oder Organisation hat den Flyer erstellt und/oder entworfen?*
- g. Was sind die Gesamtkosten für den Flyer (Druck, Erstellung, etc.) bis heute?*

Mit der Gestaltung und dem Druck von 5.000 Stück wurde im Oktober 2014 die Fa. Jeitler & Partner GmbH vom damaligen Bundesministerium für Europa, Integration und Äußeres beauftragt. Die Gesamtkosten betragen 1.174,11 Euro.

MMag. Dr. Susanne Raab

