

Bericht

des Volksanwaltschaftsausschusses

über den 45. Bericht der Volksanwaltschaft (1. Jänner bis 31. Dezember 2021) (III-531 der Beilagen)

Mit dem vorliegenden Band dokumentiert die Volksanwaltschaft ihre Tätigkeit im Jahr 2021.

Das Jahr 2021 stand – wie für viele andere Institutionen – auch für die Volksanwaltschaft unter den besonderen Vorzeichen der COVID-19-Pandemie. Viele Bürgerinnen und Bürger kontaktierten die Volksanwaltschaft nicht nur mit konkreten Beschwerden über die Verwaltung in Österreich, zahlreiche Fragen und Unsicherheiten ergaben sich aus den sich immer wieder ändernden COVID-19-Regelungen. Insgesamt wandten sich mehr als 23.600 Menschen mit einem Anliegen an die Volksanwaltschaft, was einen Anstieg der Beschwerden um 32 % gegenüber dem Vorjahr bedeutet. 11.516 Prüfverfahren wurden eingeleitet. Stets war die Volksanwaltschaft bemüht, ein offenes Ohr zu haben und den Menschen mit Informationen weiterzuhelfen.

Gerade in Zeiten der Krise und der Verunsicherung sind Hilfe und Unterstützung bei der Bewältigung von Herausforderungen wichtig. Mit ihrer Kontrollfunktion dient die Volksanwaltschaft als eine wichtige Anlaufstelle bei Problemen, aber auch Missverständnissen im Umgang mit Behörden. Hier konnte die Volksanwaltschaft nicht nur Handlungen der Behörden überprüfen, sondern auch zwischen den Betroffenen und der Verwaltung vermitteln und erfolgreich Lösungen herbeiführen.

Aufgrund der Pandemie-bedingten Beschränkungen waren dabei persönliche Vorsprachen, Sprechtage, Besuchergruppen und Veranstaltungen nicht im gewohnten Ausmaß möglich. Wie in allen Bundesbehörden und vielen Unternehmen wurde in Zeiten des Lockdowns großteils auf Homeoffice umgestellt. Durch die Umstellung auf andere Kommunikationskanäle konnte die Bevölkerung dennoch gezielt erreicht und angesprochen werden, wie zum Beispiel über telefonische Sprechtage, Online-Chats und digitale Veranstaltungen.

Der jährliche Tätigkeitsbericht an den Nationalrat und an den Bundesrat gibt einen Überblick über die Arbeit der Volksanwaltschaft. Der vorliegende erste Band behandelt den Bereich der nachprüfenden Verwaltungskontrolle im Jahr 2021. Gegenstand dieses Bands ist auch die Tätigkeit der Rentenkommission, der ein eigenes Kapitel gewidmet ist. Der zweite Band setzt sich mit den Aufgaben im Bereich der präventiven Menschenrechtskontrolle auseinander. Er zeigt auf, wo Menschenrechte in Gefahr sind oder bereits verletzt wurden. Ein umfassendes Bild der Tätigkeit der Volksanwaltschaft ergibt sich daher erst aus einer gemeinsamen Betrachtung beider Bände.

Aus den Beiträgen auf den folgenden Seiten wird ersichtlich, mit welchen Problemen die Bevölkerung im Kontakt mit den Behörden konfrontiert ist und welche menschlichen Schicksale hinter den Beschwerden liegen. Die durchgeführten Prüfverfahren zeigen dabei einerseits Schwachstellen und Fehlentwicklungen in der Verwaltung auf und weisen andererseits auf Chancen zur Verbesserung hin. Einige Veränderungen erfordern neue Arbeitsweisen oder Anpassungen der Abläufe, andere erfordern aber eine Reaktion des Gesetzgebers. Es sind diese Rahmenbedingungen, die maßgeblichen Einfluss auf die Serviceorientierung und Effizienz der öffentlichen Verwaltung haben. Erklärte Aufgabe der Volksanwaltschaft ist es, dazu einen Beitrag zu leisten.

Das kommende Jahr wird uns ermöglichen, Bilanz über einen längeren Zeitraum zu ziehen. Für die Volksanwaltschaft ist 2022 ein Jahr der Jubiläen. Wir feiern 45 Jahre Volksanwaltschaft, zehn Jahre Mandat zum Schutz und zur Förderung der Menschenrechte und fünf Jahre Schutz von Heimopfern.

Der Volksanwaltschaftsausschuss hat den gegenständlichen Bericht der Volksanwaltschaft in seinen Sitzungen am 8. und 9. Juni 2022 in Verhandlung genommen.

In der Sitzung des Volksanwaltschaftsausschusses am 8. Juni 2022 wurde gemäß § 40 des Geschäftsordnungsgesetzes des Nationalrates beschlossen, den Präsidenten des International Ombudsman Institutes (IOI), Chris Field, als Auskunftsperson beizuziehen.

An der Debatte am 8. Juni 2022 zu Band 1 (Kontrolle der öffentlichen Verwaltung) beteiligten sich außer der Berichterstatterin Rebecca **Kirchbaumer** die Abgeordneten Rudolf **Silvan**, Mag. Christian **Ragger**, David **Stögmüller**, Dr. Stephanie **Krisper**, Sabine **Schatz**, Mag. Ulrike **Fischer**, Dr. Johannes **Margreiter**, Mario **Lindner**, Ing. Reinhold **Einwallner**, Dipl.-Ing. Gerhard **Deimek** und Heike **Grebien** sowie die Volksanwälte Dr. Walter **Rosenkranz**, Werner **Amon**, MBA und Mag. Bernhard **Achitz** und die Ausschussobfrau Abgeordnete Martina **Diesner-Wais**.

Anschließend wurden die Verhandlungen einstimmig vertagt.

Am 9. Juni 2022 wurden die Verhandlungen zum gegenständlichen Bericht wieder aufgenommen.

In der Debatte zu Band 2 „Präventive Menschenrechtskontrolle“ meldeten sich die Abgeordneten Rebecca **Kirchbaumer**, Rudolf **Silvan**, Sabine **Schatz**, Rosa **Ecker**, MBA, David **Stögmüller**, Heike **Grebien**, Dr. Johannes **Margreiter**, MMag. Dr. Agnes **Totter**, BEd, Petra **Bayr**, MA MLS, Christian **Lausch**, Mag. Georg **Bürstmayr** und Dr. Stephanie **Krisper** sowie die Volksanwälte Dr. Walter **Rosenkranz**, Werner **Amon**, MBA und Mag. Bernhard **Achitz** und die Ausschussobfrau Abgeordnete Martina **Diesner-Wais** zu Wort.

Bei der Abstimmung wurde einstimmig beschlossen, dem Nationalrat die Kenntnisnahme des gegenständlichen Berichtes zu empfehlen.

Als Ergebnis seiner Beratungen stellt der Volksanwaltschaftsausschuss somit den **Antrag**, der Nationalrat wolle den 45. Bericht der Volksanwaltschaft (1. Jänner bis 31. Dezember 2021) (III-531 der Beilagen) zur Kenntnis nehmen.

Wien, 2022 06 09

Rebecca Kirchbaumer

Berichterstatlerin

Martina Diesner-Wais

Obfrau

