

Bericht

des Volksanwaltschaftsausschusses

**über den 47. Bericht der Volksanwaltschaft (1. Jänner bis 31. Dezember 2023)
(III-1135 der Beilagen)**

Mit dem vorliegenden Bericht dokumentiert die Volksanwaltschaft ihre Tätigkeiten im Jahr 2023.

Für viele Menschen ist die Volksanwaltschaft die letzte Anlaufstelle, wenn sie bei einem Problem mit einer Behörde nicht weiterkommen - weil sie die Entscheidung einer Behörde nicht nachvollziehen können, weil sie keine zufriedenstellende Lösung für ihr Anliegen erhalten oder weil sie auf eine Erledigung durch eine Behörde unzumutbar lange warten müssen. Die Volksanwaltschaft kann die Vorgänge überprüfen, feststellen, ob Gesetze eingehalten, ob richtig entschieden oder ob bürgerfreundlich gehandelt wurde. Sie kann aber auch einschätzen, ob Gesetze treffsicher sind oder abgeändert werden müssen.

23.124 Beschwerden

Dass der Bedarf an einer solchen Einrichtung groß ist und weiterwächst, zeigen die rund 23.100 Beschwerden des Jahres 2023. Die Krisen der letzten Jahre haben den Informations- und Unterstützungsbedarf der Menschen kontinuierlich erhöht. Auch haben sich personelle sowie finanzielle Engpässe im Gesundheits- und Pflegebereich, in der Justiz oder bei der Polizei laufend verschärft und wirken sich auf die Qualität der erbrachten Leistungen aus. Alle Beschwerden müssen daher vor diesen Rahmenbedingungen gesehen werden.

Problemlösungs- und Vermittlerrolle

Aufgabe der Volksanwaltschaft ist es, den Betroffenen zu ihrem Recht zu verhelfen. In vielen Fällen ist die Einschätzung der Betroffenen richtig, wenn sie sich von den Behörden nicht korrekt behandelt fühlen: Bei rund einem Fünftel aller Beschwerden haben die Prüfverfahren der Volksanwaltschaft ergeben, dass ein Missstand in der Verwaltung vorliegt. Oftmals konnte die Volksanwaltschaft erreichen, dass ein nicht gesetzmäßiges Vorgehen der Behörden korrigiert oder eine für die Betroffenen akzeptable Lösung gefunden wurde.

Über die Beschwerden berichtet die Volksanwaltschaft regelmäßig an die Aufsichtsbehörden und die gesetzgebenden Körperschaften. Die Beschreibung dieser Missstände soll helfen, die Verwaltung zu sensibilisieren sowie Gesetze korrekt und bürgerorientiert anzuwenden. Nur auf diese Weise kann die Kontrolle der Verwaltung transparente und effiziente Erledigungen sowie nachvollziehbare Entscheidungsprozesse fördern. Gleichzeitig ermöglicht sie den Menschen, Gesetze und Verwaltungshandeln besser zu verstehen. Dadurch nimmt die Volksanwaltschaft auch eine vermittelnde Rolle zwischen der Bevölkerung auf der einen und der Verwaltung auf der anderen Seite wahr.

Ziel: Verbesserung der öffentlichen Verwaltung

Aufgrund der Überprüfung tausender Einzelfälle ergibt sich ein allgemeines Bild über das Funktionieren der Verwaltung. Die Prüftätigkeit ermöglicht der Volksanwaltschaft, laufend Schwachstellen aufzuzeigen und auf Fehlentwicklungen hinzuweisen. Ein einzelner Fall kann daher exemplarisch den Bedarf für generelle Empfehlungen oder legislative Änderungen aufzeigen und somit zur Verbesserung des Verwaltungshandelns allgemein beitragen. Die Volksanwaltschaft erwartet daher, dass ihre Arbeit sowohl

Verwaltungsbehörden als auch gesetzgebenden Körperschaften einen Anstoß für notwendige Änderungen gibt.

Der vorliegende erste Band gibt einen Überblick über die Tätigkeit der Volksanwaltschaft im Bereich dieser nachprüfenden Verwaltungskontrolle. Die Leistungsbilanz in Kapitel 1 fasst die unterschiedlichen Aufgabenbereiche zusammen und liefert die wichtigsten Kennzahlen des Jahres 2023. Dargestellt werden auch die finanzielle und personelle Ausstattung, die Öffentlichkeitsarbeit sowie die internationalen Aktivitäten der Volksanwaltschaft.

Kapitel 2 widmet sich der Tätigkeit der unabhängigen Rentenkommission, die seit Juli 2017 bei der Volksanwaltschaft eingerichtet ist und als Dachorganisation nach dem Heimopferrentengesetz fungiert. Die Volksanwaltschaft befasst sich daher mit Fragen zur Entschädigung von Heimopfern und unterstützt Betroffene bei der Durchsetzung ihrer Ansprüche. Dieses Kapitel gibt Auskunft über die Zuständigkeit der Rentenkommission, den Ablauf des Verfahrens und die wesentlichen Ergebnisse und Feststellungen ihrer Tätigkeit. Seit Einrichtung der Rentenkommission langten insgesamt rund 3.500 Anträge von Personen ein, die noch keine Entschädigungen erhalten haben. Allein im Jahr 2023 wurden über 660 Anträge gestellt.

Legislative Anregungen

Die Ergebnisse und Schwerpunkte der Prüftätigkeit im Bereich der Kontrolle der Verwaltung werden in Kapitel 3 ausführlich behandelt. Wie in den Vorjahresberichten sind die Beiträge nach Ressortzuständigkeiten gegliedert. Sie betreffen sowohl Prüfverfahren, die auf individuelle Beschwerden zurückgehen, als auch die Ergebnisse amtswegiger Prüfverfahren. In Anbetracht der Vielzahl von Prüffällen können nicht alle festgestellten Missstände im Detail aufgezeigt werden. Der Fokus liegt daher auf jenen Themen, die häufig Gegenstand von Beschwerden waren oder einen größeren Personenkreis betreffen. Die Volksanwaltschaft möchte jedoch nicht nur Missstände aufzeigen, sondern auch konkrete Vorschläge machen, wie Verbesserungen erzielt werden können.

Der Volksanwaltschaftsausschuss hat den gegenständlichen Bericht in seiner Sitzung am 04. Juni 2024 in Verhandlung genommen.

An der Debatte beteiligten sich außer der Berichterstatterin Abgeordnete Rebecca **Kirchbaumer** die Abgeordneten Rudolf **Silvan**, Mag. Christian **Drobits**, Mag. Christian **Ragger**, Mag. Eva **Blimlinger**, Bedrana **Ribo**, MA, Dr. Johannes **Margreiter**, Sabine **Schatz**, Mag. Bettina **Rausch-Amon**, Ing. Reinhold **Einwallner**, Werner **Herbert**, Mag. Georg **Bürstmayr** und Dr. Stephanie **Krisper** sowie Volksanwalt Mag. Bernhard **Achitz**, Volksanwältin Gaby **Schwarz** und Volksanwalt Dr. Walter **Rosenkranz** und die Ausschussobfrau Abgeordnete Martina **Diesner-Wais**.

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 47. Bericht der Volksanwaltschaft (1. Jänner bis 31. Dezember 2023) (III-1135 der Beilagen) zur Kenntnis nehmen.

Wien, 2024 06 04

Rebecca Kirchbaumer

Berichterstattung

Martina Diesner-Wais

Obfrau

