

Anfrage

der Abgeordneten Nurten Yilmaz, Genossinnen und Genossen

an die Bundesministerin für Frauen und Integration im Bundeskanzleramt

betreffend Hotline gegen Diskriminierung und Intoleranz

Die Hotline gegen Diskriminierung und Intoleranz im Bundeskanzleramt ist eine Vermittlungsstelle (Clearingstelle) für Betroffene von Diskriminierung aufgrund ihrer ethnischen Zugehörigkeit, ihrer Herkunft oder ihrer Religion. Die Hotline wird dabei vom Team des Bürgerservice mitbetreut. Sie ist werktags von 8 bis 16 Uhr telefonisch und laufend per Mail erreichbar. Eingerichtet wurde die Hotline am 2. Februar 2015 vom damaligen Integrationsminister Kurz, wobei die Hauptfunktion der Hotline anfangs darin bestand im Umfang von 214.798,81 Euro medial beworben zu werden, während gleichzeitig kaum jemand bei der Nummer wirklich anrief. 2017 haben nur 74 und 2018 sogar nur 46 Personen angerufen.

Die unterfertigten Abgeordneten stellen daher folgende

ANFRAGE

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?
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?
14. 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?
15. 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?
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?
18. Im Regierungsprogramm ist von einem Nationalen Aktionsplan gegen Rassismus und Diskriminierung die Rede. Gibt es Überlegungen die bestehende Hotline darin aufzugehen zu lassen bzw. daran zu koppeln?
19. Gibt es Überlegungen den Themenbereich der Hotline und/oder ihren Titel zu ändern?
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?

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 neu aufgelegt? 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?

22. Welche Maßnahmen wurden 2019 bzw. im ersten Halbjahr 2020 gesetzt, um die Attraktivität und den Bekanntheitsgrad der Hotline zu erhöhen?

Janzen Jelmaž K. J.

