

## 94 der Beilagen zu den Stenographischen Protokollen des Nationalrates XXVIII. GP

---

# Bericht des Ausschusses für Menschenrechte und Volksanwaltschaft

## über den 48. Bericht der Volksanwaltschaft (1. Jänner bis 31. Dezember 2024) (III-130 der Beilagen)

Mit dem vorliegenden Bericht dokumentiert die Volksanwaltschaft ihre Tätigkeiten im Jahr 2024.

Seit 1977 ist die Volksanwaltschaft eine wichtige Anlaufstelle für die Bevölkerung bei Problemen mit Behörden. Sie steht allen Menschen zur Seite, die sich von einer österreichischen Verwaltungsstelle ungerecht behandelt fühlen: Weil sie die Entscheidung einer Behörde nicht nachvollziehen können, weil sie keine zufriedenstellende Lösung für ihr Anliegen erhalten oder weil sie auf eine Erledigung unzumutbar lange warten müssen. Die Volksanwaltschaft geht jeder Beschwerde nach und prüft, ob Missstände in der Verwaltung vorliegen. Sie stellt fest, ob Gesetze eingehalten, ob richtig entschieden und ob bürgerfreundlich gehandelt wurde. Dadurch kann sie auch beurteilen, ob Gesetze treffsicher sind oder geändert werden müssen.

### 23.955 Beschwerden

Über die Jahrzehnte hinweg ist die Anzahl der Hilfesuchenden kontinuierlich angestiegen und erreichte insbesondere in den letzten Krisenjahren immer neue Rekorde. Dass der Bedarf an einer solchen Einrichtung groß ist, zeigen die rund 24.000 Beschwerden des Jahres 2024. Die anhaltenden Krisen der letzten Jahre haben den Informations- und Unterstützungsbedarf der Menschen 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.

### Lösung von Problemen

Die Volksanwaltschaft unterstützt betroffene Menschen und hilft ihnen zu Lösung von ihrem Recht. Bei rund einem Fünftel aller Beschwerden stellt sich heraus, Problemen dass ihre Einschätzung richtig ist und die Behörde tatsächlich nicht korrekt gehandelt hat. In diesen Fällen ergaben die Prüfverfahren der Volksanwaltschaft, dass ein Missstand in der Verwaltung vorlag. Oftmals kann die Volksanwaltschaft erreichen, dass ein nicht gesetzmäßiges Vorgehen der Behörden korrigiert oder eine für die Betroffenen akzeptable Lösung gefunden wird.

### Vermittlerrolle zwischen Bevölkerung und Verwaltung

Um die Verwaltung zu sensibilisieren, Gesetze korrekt und bürgerorientiert anzuwenden, berichtet die Volksanwaltschaft regelmäßig den gesetzgebenden Körperschaften über ihre Tätigkeit. Indem sie die Verwaltung kontrolliert, Missstände aufzeigt, aber auch Best-Practice-Beispiele identifiziert, macht sie Entscheidungsprozesse nachvollziehbar und trägt so zur Transparenz und Effizienz der österreichischen Verwaltung bei. Indem sie den Menschen hilft, Gesetze und Verwaltungshandeln besser zu verstehen, nimmt die Volksanwaltschaft auch eine Vermittlerrolle zwischen der Bevölkerung auf der einen und der Verwaltung auf der anderen Seite wahr.

### Gemeinsam die öffentliche Verwaltung verbessern

Da die Volksanwaltschaft alljährlich Tausende Einzelfälle überprüft, weiß sie, wo Schwachstellen in der Verwaltung liegen und in welchen Bereichen es zu Gemeinsam die öffentliche Verwaltung verbessern Fehlentwicklungen kommt. Daher kann ein einzelner Fall zu einer generellen Empfehlung führen oder legistischen Änderungsbedarf aufzeigen. Ziel ist, die öffentliche Verwaltung zu verbessern. Daher erwar-

tet die Volksanwaltschaft, dass ihre Kritik, ihre Empfehlungen und Anregungen zu notwendigen Änderungen sowohl bei den Verwaltungsbehörden als auch bei den gesetzgebenden Körperschaften führen.

Einen Überblick über die Tätigkeit der Volksanwaltschaft im Bereich dieser nachprüfenden Verwaltungskontrolle bietet der vorliegende erste Band. Kapitel 1 stellt die unterschiedlichen Aufgabenbereiche dar und liefert die wichtigsten Kennzahlen des Jahres 2024. Darüber hinaus informiert es über die finanzielle und personelle Ausstattung, die Öffentlichkeitsarbeit sowie die internationalen Aktivitäten der Volksanwaltschaft.

Seit Juli 2017 befasst sich die Volksanwaltschaft mit Fragen zur Entschädigung von Heimopfern und unterstützt Betroffene bei der Durchsetzung ihrer Ansprüche. Für diese Aufgabe wurde bei der Volksanwaltschaft eine unabhängige Rentenkommission eingerichtet, die als Dachorganisation nach dem Heimopferrentengesetz fungiert. Ihrer Tätigkeit widmet sich Kapitel 2. Es gibt Auskunft über die Zuständigkeit der Rentenkommission, den Ablauf des Verfahrens und die wesentlichen Ergebnisse und Feststellungen dieser Tätigkeit. Seit Einrichtung der Rentenkommission langten über 4.000 Anträge von Personen ein, die noch keine Entschädigungen erhalten haben. Davon wurden im Jahr 2024 560 Anträge gestellt.

#### Legislative Anregungen

Kapitel 3 behandelt ausführlich die Ergebnisse und Schwerpunkte der Prüftätigkeit im Bereich der Kontrolle der Verwaltung. Wie in den Vorjahren sind die Beiträge nach Ressortzuständigkeiten gegliedert. Die Darstellungen betreffen sowohl Prüfverfahren, die auf individuelle Beschwerden zurückgehen, als auch die Ergebnisse amtsweiger Prüfverfahren sind. Aufgrund der Vielzahl von Prüffällen können nicht alle festgestellten Missstände im Detail aufgezeigt werden. Der Schwerpunkt liegt daher auf Themen, die häufig Gegenstand von Beschwerden waren oder einen größeren Personenkreis betrafen. Die Volksanwaltschaft möchte jedoch nicht nur Missstände aufzeigen, sondern auch konkrete Vorschläge machen, wie Verbesserungen erzielt werden können. Im Anschluss daran finden sich daher zusammengefasst die legislativen Anregungen in einer tabellarischen Übersicht.

Der Ausschuss für Menschenrechte und Volksanwaltschaft hat den gegenständlichen Bericht der Volksanwaltschaft in seiner Sitzung am 20. Mai 2025 in Verhandlung genommen. An der Debatte beteiligten sich im Anschluss an die Ausführungen der Berichterstatterin Abgeordnete Dr. Stephanie **Krisper** die Abgeordneten Christian **Lausch**, Rosa **Ecker**, MBA, Dr. Gudrun **Kugler**, Bernhard **Höfler**, MMag. Pia Maria **Wieninger**, Alois **Schroll**, Rudolf **Silvan**, Dr. Stephanie **Krisper**, Dipl.-Ing. Olga **Voglauer**, Mag. Agnes Sirkka **Prammer**, Mag. Romana **Deckenbacher**, Reinholt **Maier**, Ing. Johann **Weber**, MMag. Dr. Agnes **Totter**, BEd sowie Volksanwältin MMag. Elisabeth **Schwetz**, Volksanwältin Gaby **Schwarz** und Volksanwalt Mag. Bernhard **Achitz**.

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

Zur Berichterstatterin für den Plenum wurde Abgeordnete Dr. Stephanie **Krisper** gewählt.

Als Ergebnis seiner Beratungen stellt der Ausschuss für Menschenrechte und Volksanwaltschaft somit den **Antrag**, der Nationalrat wolle den 48. Bericht der Volksanwaltschaft (1. Jänner bis 31. Dezember 2024) (III-130 der Beilagen) zur Kenntnis nehmen.

Wien, 2025 05 20

**Dr. Stephanie Krisper**

Berichterstattung

**Dr. Nikolaus Scherak, MA**

Obmann