

11.37

**Volksanwältin MMag. Elisabeth Schwetz:** Werter Herr Präsident! Werte Abgeordnete! Sehr geehrte Damen und Herren hier auf der Galerie und zu Hause! Wir freuen uns sehr, wir alle drei natürlich, dass Sie die Arbeit der Volksanwaltschaft schätzen und in Ihren Wortspenden würdigen. Wir werden das natürlich mit nach Hause nehmen, in das Haus der Volksanwaltschaft, und unseren Mitarbeitern so ausrichten. *(Allgemeiner Beifall.)*

Auch im Jahr 2024, im Berichtsjahr, haben die Volksanwaltschaft rund 24 000 Beschwerden erreicht. Damit sind die Anfragen auf einem konstant hohen Niveau geblieben. Das bedeutet aber auch, dass pro Arbeitstag rund 95 Beschwerden einlangen. Diese Menge an Anfragen können wir eben nur gemeinsam mit unseren Mitarbeitern im Haus bewältigen, und als derzeit Vorsitzende der Volksanwaltschaft bedanke ich mich an dieser Stelle auch in unserem Namen sehr herzlich bei unseren Mitarbeitern im Haus. *(Allgemeiner Beifall.)*

Im Berichtsjahr konnten rund 12 000 Prüfverfahren abgeschlossen werden. Davon hat die Volksanwaltschaft in rund einem Fünftel der Fälle einen Missstand festgestellt. Gründe für die hohe Anzahl an Beschwerden sehen wir vor allem an der Bekanntheit der Volksanwaltschaft, an der hohen Akzeptanz und dem Vertrauen, das die Bevölkerung in diese Institution legt.

Die schwierigen letzten Jahre haben den Informations- und Unterstützungsbedarf der Menschen offenbar erhöht. Aber es haben auch personelle sowie finanzielle Engpässe in vielen Bereichen die Situation verschärft, was sich zunehmend auf die Qualität der Leistungen auswirkt.

Wir sind in Österreich in der glücklichen Lage, dass wir grundsätzlich eine gut funktionierende Verwaltung haben. Dennoch sieht man an der Anzahl der Beschwerden deutlich, dass die Volksanwaltschaft eine absolut notwendige Institution ist.

Die Volksanwaltschaft steht allen Menschen zur Seite, die sich von einer österreichischen Behörde nicht gerecht behandelt fühlen. Bei der Beschwerde kann es sich eben um eine Untätigkeit der Behörde, eine nicht dem Gesetz entsprechende Rechtsansicht oder aber um Unhöflichkeiten handeln.

Uns ist der niederschwellige Zugang zur Volksanwaltschaft besonders wichtig. Die Menschen können sich per E-Mail oder per Onlinebeschwerdeformular melden. Wir sind gerade dabei, die Homepage neu zu gestalten, bürgerfreundlicher zu machen. Wir sind telefonisch erreichbar, per Post und sogar noch per Fax, ebenso wie natürlich persönlich zum Gespräch.

Der Sitz der Volksanwaltschaft ist in der Singerstraße 17 im 1. Wiener Gemeindebezirk, aber wir sind auch regelmäßig – alle drei – unterwegs in den Ländern bei den Sprechtagen, die sehr gut angenommen werden. Der persönliche Kontakt mit den Menschen ist uns wichtig. Das zieht sich bei uns allen dreien bis in die Freizeit, in der uns Nachbarn, Bekannte oder auch Mitreisende im Zug fragen, wie man denn mit der einen oder anderen Sache umgehen kann.

Auch in Angelegenheiten, in denen wir als Volksanwaltschaft nicht tätig werden dürfen, versuchen wir, die Menschen bestmöglich zu beraten und zu den richtigen Schnittstellen zu bringen.

Wir freuen uns über die gute Zusammenarbeit mit der Verwaltung und natürlich mit den politischen Entscheidungsträgern. – Danke dafür.

Wir erstellen nicht nur den vorliegenden Bericht und übermitteln ihn zum Nachlesen, sondern wir laden die geprüften Stellen auch ein, an Lösungen zu arbeiten, und wir unterstützen diese mit der Expertise unserer Mitarbeiter in der Volksanwaltschaft. Erfreulicherweise werden viele unserer Anregungen, wie wir schon gehört haben, und Empfehlungen aufgegriffen, und somit bewirkt die Arbeit der Volksanwaltschaft Verbesserungen, sowohl für jene Menschen, die sich zu Recht bei uns beschwert haben, als auch für alle Betroffenen. – Danke dafür! *(Beifall bei der FPÖ und bei Abgeordneten der ÖVP.)*

Als Volksanwälte geht es uns aber neben den allgemeinen Verbesserungen auch immer um den Einzelnen, um das persönliche Schicksal. Ich darf Ihnen nun exemplarisch zwei Beispiele aus dem Alltag nennen, die an meinen Geschäftsbereich herangetragen wurden:

An der Wirtschaftsuniversität Wien hat ein Betreuer die Vorbegutachtung einer Masterarbeit zugesagt. Der Student hat seine Erstfassung also eingereicht und darauf gewartet, dass er eine Antwort erhält. Es hat sich herausgestellt, dass der angebliche Betreuer in den Ruhestand übergetreten ist, ohne den Studenten zu informieren. Ohne die Vorbegutachtung begann natürlich auch nicht die tatsächliche Beurteilungsfrist zu laufen; und der Student hat schlussendlich acht Monate verloren – acht Monate, in denen der Student nicht in seinem gewählten Beruf arbeiten konnte und sich natürlich auch auf anderem Wege finanzieren musste. Die Wirtschaftsuniversität hat einen Fehler eingeräumt – es hat offenbar an einer Datenbank gelegen – und die Volksanwaltschaft hat einen Missstand festgestellt.

Ich darf noch auf einen zweiten Fall zu sprechen kommen, den Herr Abgeordneter Lausch bereits angesprochen hat. Die Wildbach- und Lawinenverbauung hat in Bregenz einer Grundbesitzerin die Aufforstung eines Schutzwaldes bis spätestens Sommer 2021 – wir schreiben jetzt das

Jahr 2025 – zugesagt und sich auch vertraglich dazu verpflichtet. Die Grundbesitzerin hat ihren Teil der Abmachung erfüllt, sie hat ihren Grund und Boden als Lagerplatz zur Verfügung gestellt. Der Schutzwald wurde aber bisher nicht aufgeforstet. Die Wildbach- und Lawinenverbauung hat plötzlich eingebracht, dass der örtlichen Jägerschaft die Nutzung eines Privatweges gestattet werden muss. Dabei mag es sich jetzt natürlich um ein berechtigtes Interesse der Jägerschaft handeln, aber diese Forderung war nie Teil des abgeschlossenen Vertrages. Gerade wenn man mit der Republik Österreich einen Vertrag abschließt, muss man sich darauf verlassen können, dass sich der Vertragspartner an sein Wort hält. Wie sagt man so schön? – Pacta sunt servanda, Verträge sind einzuhalten.

Es kann auch nicht sein, dass für den Bürger der Eindruck entsteht, dass die Republik auch im Rahmen der Privatwirtschaftsverwaltung eine Hoheitsstellung einnimmt. Es muss im Sinne des Betroffenen eine Waffengleichheit herrschen und die öffentliche Hand muss natürlich ihrer Vorbildwirkung gerecht werden. Wir haben diesen Fall bereits zweimal in der Sendung „Bürgeranwalt“ vorgestellt, einmal ich, einmal mein Vorgänger Dr. Walter Rosenkranz, und derzeit berät die Finanzprokurator, also der Anwalt der Republik, das zuständige Ministerium. Wir werden weiter dranbleiben.

Der größte Brocken, nämlich fast ein Drittel der Prüfverfahren in der Volksanwaltschaft, fällt in den Bereich der Inneren Sicherheit. Wir haben das im vorliegenden Bericht dargestellt. Die Beschwerden betreffen zu einem großen Bereich Fragen des Asyl-, Niederlassungs- und Aufenthaltsrechts, was in meinem Geschäftsbereich abgehandelt wird. Da geht es sehr oft um zu lange Verfahrensdauern.

Wir haben regelmäßige Treffen mit den betroffenen Behörden, insbesondere mit der MA 35, zuletzt im April dieses Jahres. Wir anerkennen die schwierige

Situation der MA 35 und auch die bereits erfolgten Verbesserungen. Als Volksanwältin muss ich dennoch sagen, dass die Situation bei den Verfahrensdauern in diesem Bereich nach wie vor unbefriedigend ist.

Weiters gibt es Beschwerden über die Polizeiarbeit, rund um das Melderecht, das Personenstandsrecht, das Waffenrecht, das Pyrotechnikgesetz, das Passrecht. Sie sehen, dass im BMI eben sehr viele unterschiedliche Materiengesetze zusammenkommen, die auch in vielen Bereichen des täglichen Lebens relevant sind.

Herr Abgeordneter Schroll hat es bereits angesprochen: Bereits unter meinem Vorgänger Dr. Walter Rosenkranz waren Probleme bei der Auszahlung des Klimabonus ein Dauerbrenner im Geschäftsbereich, das ist noch immer so. (*Abg. Gewessler [Grüne]: ... Millionen Auszahlungen!*) Er hat Ihnen an dieser Stelle vor zwei Jahren darüber berichtet. Auch da erfolgt noch immer ein reger Austausch mit dem zuständigen Ministerium, und als Reaktion auf die Übermittlung des aktuellen Parlamentsberichtes haben wir aus dem Ministerium gehört, dass die Anregungen der Volksanwaltschaft da sehr wohl aufgenommen werden, laufend Berücksichtigung finden und in die Verbesserung der Auszahlungsmodalitäten eingeflossen sind.

Als Volksanwältin und frühere Bezirkshauptfrau von Wels-Land komme ich nun zu folgender Empfehlung an die Behörden: Der wesentliche Schlüssel zu einer guten Verwaltung liegt in der Kommunikation mit den Menschen. Es muss eine Kommunikation auf Augenhöhe sein, die Mitarbeiter müssen auch als Übersetzer dienen, sie müssen die Normen erklären, die die Grundlage ihrer Arbeit bilden, und mit den Kunden sprechen. Das hört sich einfach an, aber das ist der Schlüssel zu einer guten Verwaltungsarbeit. (*Beifall bei der FPÖ.*)

Diesen Zugang habe ich schon auf der Bezirkshauptmannschaft Wels-Land meinen Mitarbeitern regelmäßig mit auf den Weg gegeben, denn Kunden im

täglichen Geschäftsverkehr können sich ein anderes Geschäft suchen, wenn sie mit der Dienstleistung nicht zufrieden sind, Kunden der Verwaltungsbehörden müssen aber im Regelfall Kunde bleiben, denn es gibt sachliche und örtliche Zuständigkeiten.

Sehr geehrte Damen und Herren, ich komme nun zum Schluss. Die Volksanwaltschaft wird auch weiterhin gefordert bleiben. Ich bedanke mich sehr für Ihr Vertrauen und Ihre Unterstützung! Das Vertrauen der Menschen, die sich an uns wenden, und natürlich Ihr Vertrauen bedeuten aber auch eine große Verantwortung, die ich sehr gerne wahrgenommen habe. Ich darf Sie im Namen der Institution Volksanwaltschaft weiter um Ihr Interesse und Ihre Unterstützung bitten! – Danke. *(Beifall bei der FPÖ sowie bei Abgeordneten von ÖVP und SPÖ.)*

11.46

**Präsident Peter Haubner:** Danke vielmals.

Als Nächste zu Wort gemeldet ist Frau Volksanwältin Gabriela Schwarz. – Bitte, Frau Volksanwältin.