

19.20

**Volksanwalt Mag. Dr. Christoph Luisser:** Sehr geehrte Frau Präsidentin!

Geschätzte Damen und Herren Abgeordnete sowie auf der Galerie und vor den Bildschirmen zu Hause! Liebe Frau Kollegin! Lieber Herr Kollege! Ein herzliches Dankeschön, wenn ich auf die Redebeiträge – die meisten Redebeiträge – der Vorredner replizieren darf, für das viele Lob für die Volksanwaltschaft. Da möchte ich gleich bewusst an prominenter Stelle sagen – einerseits damit ich es nicht vergesse und andererseits auch, weil es so wichtig ist, dass es gleich vorneweg gesagt gehört –: Diesen Dank werden wir alle drei natürlich mitnehmen und an die vielen engagierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Volksanwaltschaft weitergeben, die diese beeindruckenden Zahlen, wie sie aus den vorliegenden Berichten ersichtlich sind, erst möglich machen. – Danke schön dafür. *(Beifall bei der FPÖ sowie bei Abgeordneten von ÖVP und SPÖ.)*

Es ist schon mehrfach angesprochen worden: Es sind beeindruckende Fallzahlen, die wir da jährlich abarbeiten, seit den Coronajahren in ungebrochen großer Höhe von jährlich rund 23 000 bis 24 000 Beschwerden, in etwa gleichbleibend. Im Berichtsjahr 2025 waren es ganz genau 23 122 Beschwerden, die uns auf allen Kanälen erreicht haben – auch das wurde angesprochen –, sei es bei den Sprechtagen in allen Bundesländern oder sei es auf jede andere technisch mögliche Weise.

Es gibt natürlich bei diesen vielen Beschwerden nicht nur Beschwerden, die die Verwaltung betreffen, sondern auch Beschwerden, die eigentlich vor ein Gericht oder zu einem Rechtsanwalt gehören, und dann sind wir nicht zuständig, das gibt der Auftrag der Verfassung nicht her. Selbst dann, wenn

Menschen sich mit einer Beschwerde, für die wir nicht zuständig sind, an uns wenden, bekommen sie ein freundliches Schreiben, mit dem wir auch immer versuchen, trotzdem, auch wenn wir nicht zuständig sind, weiterzuhelfen und Tipps zu geben.

Von jenen Beschwerden, für die die Volksanwaltschaft schon zuständig ist, also jenen über die österreichische Verwaltung, betreffen im Berichtsjahr 2025 rund 8 000 Beschwerden die Bundesverwaltung und rund 4 500 Beschwerden die Landes- und Gemeindeverwaltungen – das ist im Berichtsjahr ein stark steigender Anteil von plus 27 Prozent. Für die Zuseher erklärt: Die Volksanwaltschaft prüft ja nicht nur die Bundesverwaltung, sondern in sieben Bundesländern auch die Landesverwaltungen und die Gemeindeverwaltungen, nur in Tirol und Vorarlberg nicht, denn dort wurden – das gibt die Verfassung her – Landesvolksanwaltschaften eingerichtet.

Ich glaube, eine gute Kennzahl – sodass man weiß, was bei uns im Bereich los ist – ist auch die Zahl der abgeschlossenen Prüfverfahren. Das sind im Jahr 2025 12 553 Prüfverfahren gewesen, die abgeschlossen wurden. Auch schon mehrfach angesprochen wurde: In über 16 Prozent davon hat es Missstandsfeststellungen gegeben, also in knapp einem Fünftel.

Es werden ja heute hier in der Sitzung – ich bedanke mich für die Einladung – zwei Berichte behandelt; einerseits (*den entsprechenden Bericht in die Höhe haltend*) die „Kontrolle der öffentlichen Verwaltung“, das heißt, nachprüfend: Es ist in der Verwaltung etwas passiert oder gerade nicht passiert, man hat eine unfreundliche Antwort bekommen oder der Beschwerdeführer vermeint, dass er nicht gesetzeskonform behandelt wird.

Dann gibt es aber noch den zweiten Bereich der Volksanwaltschaft, den präventiven Bereich. Es gibt bundesweit knapp 5 500 Einrichtungen, die der Prüfpflicht der Volksanwaltschaft und ihrer Kommissionen unterliegen, und die Kommissionen der Volksanwaltschaft haben im Berichtsjahr auch 413 dieser Einrichtungen besucht. Das sind Einrichtungen, in denen Freiheitsentzug gegeben ist oder gegeben sein kann, wie etwa in den Justizanstalten, in Alten- und Pflegeheimen oder auch in polizeilichen Anhaltezentren. Es wurden dann darüber hinaus von den Kommissionen der Volksanwaltschaft auch noch Besuche bei Polizeieinsätzen abgestattet, bei Demonstrationen und Abschiebungen. Insgesamt waren das 423 derartige präventive Einsätze im Jahr 2025. Es wurde ebenfalls bereits erwähnt: Da hat es in rund zwei Drittel der Fälle Beanstandungen oder Kritik gegeben, aber das meiste kann dann im Gespräch im Nachhinein abgearbeitet werden, und das ist gut so.

Ich darf nun einige Fälle aus meinem Prüfbereich exemplarisch herausgreifen und Ihnen näherbringen. Der eine Fall wurde schon von einem Redner behandelt. Es handelt sich um den Fall der Privaten Pädagogischen Hochschule Burgenland, die eine Arbeit schlechter beurteilt hat, weil nicht gegendert wurde. Private Einrichtungen darf die Volksanwaltschaft ja nicht überprüfen, wir haben uns dann aber an die Aufsichtsbehörde gewandt, an das Bildungsministerium, und das Bildungsministerium hat repliziert, dass das ein Leitfaden hergeben würde. Die Rechtslage gibt es aber nicht her, denn in der Bundesverfassung ist in Artikel 8 ein Recht auf Verwendung der deutschen Sprache verbrieft. Das gilt auch gegenüber Behörden und gegenüber Institutionen, die überprüft werden können, und zusätzlich hat sich Österreich den Empfehlungen des Rates für deutsche Rechtschreibung unterworfen. Insofern war eine schlechtere Beurteilung aufgrund des nicht vorgenommenen

Genderns nicht zulässig, und das hat schließlich auch das Bildungsministerium eingeräumt.

Ein weiterer Fall – das ist auch eine große Prüfkompetenz in meinem Geschäftsbereich – betrifft das Verkehrsministerium, am Rande auch das Innenministerium. Da hat es eine Zulassungsbesitzerin gegeben, der das Kennzeichen gestohlen wurde, und sie hat unmittelbar danach Anzeige bei der Polizei erstattet. Trotz dieser Anzeige bei der Polizei – jetzt muss ich die Brille nehmen – hat sie dann (*in eine Unterlage blickend*) im Nachhinein noch eine Strafverfügung der BH Amstetten bekommen, eine Anonymverfügung der Bezirkshauptmannschaft Wiener Neustadt, zwei Anonymverfügungen der Bezirkshauptmannschaft Baden, alle jeweils wegen Übertretung der erlaubten Höchstgeschwindigkeit. Aber damit nicht genug: Es hat sich auch die MA 67 aus Wien noch wegen des Parkometersgesetzes, auf gut Deutsch gesagt Falschparken, gemeldet, und eine Ersatzmautaufforderung der Asfinag, weil auf der Autobahn ohne Vignette gefahren wurde, ist auch noch eingetrudelt.

Die zwei angesprochenen Ministerien haben sich im Wesentlichen damit gerechtfertigt, dass die bearbeitenden Beamten Fehler gemacht hätten. Das – sich da abzuputzen – ist, finde ich, etwas billig. Andererseits hat man auch noch gesagt, dass die IT-Programme der beiden Ministerien ausreichend kompatibel seien und da kein Verbesserungsbedarf bestehe. – Also das sieht die Volksanwaltschaft anders.

Ein letzter Fall, den ich Ihnen wiedergeben darf, ist ein Fall aus dem Ressort des Innenministeriums: Es kam zu einer polizeilichen Amtshandlung in Innsbruck, einer Routineverkehrskontrolle. Ein Mann wurde angehalten, er hat die Papiere hergezeigt, die waren in Ordnung. Er wurde auch zu einem Alkotest

aufgefordert, der Alkotest war negativ, und die Polizisten haben den Mann dann auch gebeten, auf die Polizeiinspektion mitzukommen, um einen Drogentest zu machen. Das ist in Ordnung, das dürfen sie. Das Problem war nur, das Auto war in einer Bushaltestelle geparkt. Der Mann hatte das Auto nach einer ausdrücklichen Anweisung durch die Polizisten dort geparkt; er hat extra nochmals darauf hingewiesen, hat gefragt: Passt das eh, dass das dort stehen bleibt?, und ihm wurde beschieden: Ja ja, wenn wir das sagen, dann passt das schon!

Gut, er ist auf die Polizeiinspektion mitgegangen, hat den Drogentest absolviert. Dieser war zum Glück auch negativ, dem Mann war also gar nichts vorzuwerfen. Er hat dann die Polizisten gebeten, ihn zu der Stelle zurückzufahren, wo das Auto abgestellt war. Das haben sie leider verweigert, er musste einen halbstündigen Fußmarsch bewältigen. Die Bushaltestelle war noch da, aber das Auto war leider weg, mit weiteren unangenehmen Konsequenzen, denn das Auto war abgeschleppt worden und es sind Abschleppkosten von 380 Euro aufgelaufen. In diesem Fall möchte ich das Innenministerium positiv erwähnen, denn es wurden, nachdem sich der Mann an die Volksanwaltschaft gewandt hatte, die 380 Euro Abschleppkosten erstattet, und es wurde im Bereich der Landespolizeidirektion Tirol über eine Weisung auch Vorsorge getroffen, dass so etwas nicht mehr vorkommt. – Danke dafür. *(Beifall bei der FPÖ. – Ruf: Danke für nichts!)*

Ich darf nun zum Beginn meines Redebeitrages zurückkommen: Ich habe gesagt – auch mehrere Vorredner haben es gesagt –, dass ein knappes Fünftel der Beschwerden, die an uns herangetragen werden, berechnigte Missstände sind. Ich leite daraus dreierlei ab:

Erstens: Wenn man kritisiert, muss man auch loben können, und hier ist das Lob: In 80 Prozent der an uns herangetragenen Fälle funktioniert die Verwaltung gut. Ich möchte hier auch ausdrücklich jenen fleißigen Beamten und Vertragsbediensteten danken, die die Gesetze ordentlich und sauber vollziehen und vor allem auch bürgerfreundlich. – Danke schön. *(Beifall bei der FPÖ und bei Abgeordneten der ÖVP.)*

Betreffend jene 20 Prozent, in denen Missstände festgestellt wurden, sage ich: Ja, das ist so, da hat es Mängel gegeben, zum Teil auch gravierende. – Liebe Damen und Herren der Beamtenschaft, vor allem aber auch der letztverantwortlichen Regierungsmitglieder im Bund und in den Ländern: Bitte nehmt diese Kritik ernst, stellt diese Missstände ab und verbessert die Situation im Sinne der Menschen, im Sinne der Bürger, dafür seid ihr da! *(Ruf bei der SPÖ: Im Sinne der Menschenrechte!)*

Drittens: Zu den angeführten 20 Prozent, den festgestellten Missständen, möchte ich auch noch Folgendes anführen: Diese Missstände zeigen aber auch, die Institution Volksanwaltschaft arbeitet Massen an Prüffällen ab, und das trotzdem in gleichbleibender und guter Qualität. Diese seit 1977 bestehende und von einem vorausschauenden Bundeskanzler Bruno Kreisky etablierte Kontrolleinrichtung Volksanwaltschaft macht also ihren Job und hat, so denke ich, ihre Berechtigung. In diesem Zusammenhang – und das ist heute auch öfters angesprochen worden – bedanke ich mich auch ganz ausdrücklich bei der angesprochenen Verwaltung, da Missstände überwiegend behoben werden und den Empfehlungen der Volksanwaltschaft gefolgt wird. – Danke schön. *(Beifall bei der FPÖ.)*

Ich bedanke mich auch beim Nationalrat, beim Bundesrat, bei den Landtagen, bei allen gesetzgebenden Körperschaften in Österreich, dass Sie alle, dass Sie hier und draußen in den Landtagen, unsere legislativen Anregungen ernst nehmen und oft in gesetzliche Verbesserungen gießen, die dann wiederum die Verwaltung verbessern. Zusammengefasst: Danke der Verwaltung und danke auch der Legislative für die ausgezeichnete Zusammenarbeit mit der Volksanwaltschaft. Danke schön. *(Beifall bei der FPÖ sowie der Abgeordneten Ofenauer [ÖVP] und Krainer [SPÖ].)*

Zum Abschluss: Meiner Meinung nach machen zwei wesentliche Punkte eine gute Verwaltung aus. Der erste Punkt ist: Die Verwaltung muss wissen, was sie zu tun hat, und insofern nehme ich auch die Beamten in Schutz, die nicht nur wissen müssen, was sie zu vollziehen haben, sondern auch, wie sie es zu vollziehen haben. Die erste Voraussetzung für eine gute Verwaltung – und damit richte ich mich wiederum an Sie als Gesetzgeber, geschätzte Damen und Herren Abgeordnete – sind daher gute und einfach administrierbare Gesetze. Bitte machen Sie gute Gesetze!

Zweitens: Die gesamte staatliche Verwaltung erfolgt nach unserer Bundesverfassung – so ist es vorgegeben – unter der Leitung der obersten Organe. Die obersten Organe sind die Minister und die Mitglieder der Landesregierungen. Minister kommt von ministrare – dienen; die Minister im Bund und die Regierungen in den Ländern sind Diener des Staates und mit ihnen natürlich auch alle Beamten und Vertragsbediensteten im Verwaltungsapparat. Sie alle sind dem Souverän, sind den Steuerzahlern und den Bürgern verpflichtet.

Ich glaube, wenn man diesen Dienstleistungsgedanken, nämlich für wen man da ist und für wen man arbeitet, bei jeder einzelnen Verwaltungsentscheidung mitdenkt, dann würden viele Missstände und viele Beschwerden, die dann an die Volksanwaltschaft herangetragen werden, erst gar nicht entstehen. Daher glaube ich, dass es richtig ist und dass es auch hier hoffentlich unser aller Konsens findet, wenn ich zusammengefasst sage: Die Verwaltung ist für die Menschen da und nicht die Menschen für die Verwaltung. – Danke schön.

*(Beifall bei der FPÖ.)*

19.34

**Präsidentin Doris Bures:** Nun gelangt Frau Volksanwältin Gabriela Schwarz zu Wort. – Bitte.