



PRESSEKONFERENZ

**Präsentation des
Jahresberichts der Volksanwaltschaft 2018
und Bilanz zur Amtszeit**

24. April 2019, 10:00 Uhr

**Volksanwaltschaft
Kapellenzimmer, 1.Stock**

**Singerstraße 17
1015 Wien**

Die Leistungsbilanz 2018 im Überblick – Zahlen und Fakten

Für viele Menschen ist die Volksanwaltschaft die einzige Anlaufstelle, wenn sie im Kontakt mit den Behörden verzweifeln, etwa weil sie Entscheidungen der Verwaltung nicht nachvollziehen können oder auf Erledigungen der Behörden unzumutbar lange warten müssen. In ihrem Jahresbericht gibt die Volksanwaltschaft einen Überblick über ihre Tätigkeit, zeigt eklatante Einzelfälle sowie strukturelle Schwachstellen in der Verwaltung auf und präsentiert dringende legislative Anregungen. Ziel der Kontrolle der öffentlichen Verwaltung durch die Volksanwaltschaft sind letztendlich transparente, effiziente und bürgernahe Erledigungen sowie nachvollziehbare Entscheidungsprozesse.

Beschwerdeaufkommen im Bereich öffentliche Verwaltung

Im Jahr 2018 wandten sich rund 16.000 Menschen mit einem Anliegen an die Volksanwaltschaft. Das bedeutet, dass durchschnittlich **66 Beschwerden pro Arbeitstag** einlangten. In 48 % aller Beschwerdefälle veranlasste die Volksanwaltschaft eine detaillierte Überprüfung. Bei 4.077 weiteren Beschwerden gab es keine hinreichenden Anhaltspunkte für einen Missstand in der Verwaltung, weshalb keine Prüfverfahren eingeleitet wurden. In diesen Fällen unterstützte die Volksanwaltschaft die Betroffenen mit Informationen zur Rechtslage und allgemeinen Auskünften. Bei 4.340 Beschwerden war die Volksanwaltschaft nicht zuständig, versuchte aber auch hier zu helfen, indem sie den Kontakt zu anderen Behörden herstellte oder über weiterführende Beratungsangebote informierte.

Rund 30 % aller Prüfverfahren (1.450) betrafen den **Bereich Arbeit, Soziales und Gesundheit**. Diese betrafen insbesondere Mängel im Bereich des Arbeitsmarktservice, der PflegegeldEinstufung sowie Probleme rund um das Pensionsversicherungsrecht. Unverändert hoch ist das Beschwerdeaufkommen von Menschen mit Behinderung.

An zweiter Stelle rangieren Beschwerden über den Bereich **Innere Sicherheit** mit 1.119 Prüfverfahren (23 % aller Verfahren) mit Schwerpunkten auf das für erstinstanzliche Asylverfahren zuständige BFA und das für Rechtsmittel in Asylverfahren zuständige BVwG. Allerdings sind die Prüfverfahren in diesem Bereich gegenüber dem Vorjahr deutlich zurückgegangen (1.119 Fälle gegenüber 3.026 im Jahr 2017), was auf den deutlichen Rückgang der Asylanträge und den Abbau der offenen Asylverfahren zurückzuführen ist.

Aufgrund von Beschwerden über die **Justiz** wurden 936 Prüfverfahren eingeleitet (19 % aller eingeleiteten Prüfverfahren), wobei die Kontrollzuständigkeit der Volksanwaltschaft die Bereiche der Justizverwaltung, der Staatsanwaltschaften, des Strafvollzuges und die Prüfung von Verfahrensverzögerungen betrifft. Anlass zu Beschwerden gaben insbesondere die Dauer von Gerichtsverfahren und Verfahren der Staatsanwaltschaften sowie der Strafvollzug.

Neben der Bundesverwaltung kontrolliert die Volksanwaltschaft auch die **gesamte Landes- und Gemeindeverwaltung in sieben Bundesländern** (ausgenommen Tirol und Vorarlberg). Im Berichtsjahr führte die Volksanwaltschaft insgesamt 2.970 Prüfverfahren in der Landes- und Gemeindeverwaltung durch. Inhaltlich betrafen die meisten Beschwerden das Sozialwesen (29,6 %), insbesondere die Mindestsicherung, die Jugendwohlfahrt und Angelegenheiten von Menschen mit Behinderung. Rund jeder fünfte Prüffall (21,2 %) entfiel auf die Bereiche Raumordnung und Baurecht, gefolgt von Problemen rund um das Staatsbürgerschaftsrecht und die Straßenpolizei sowie Gemeindeangelegenheiten.

Präventiver Schutz der Menschenrechte

Die Volksanwaltschaft hat den verfassungsgesetzlichen Auftrag, die Einhaltung von Menschenrechten zu schützen und zu fördern. Gegenstand des Mandats ist die Kontrolle von öffentlichen und privaten Einrichtungen, in denen Menschen in ihrer Freiheit beschränkt sind. Zu diesen „Orten der Freiheitsentziehung“ zählen Justizanstalten, Polizeianhaltezentren, Alten- und Pflegeheime, psychiatrische Abteilungen und Jugendwohlfahrtseinrichtungen. Darüber hinaus kontrolliert die Volksanwaltschaft Einrichtungen für Menschen mit Behinderung, um Ausbeutung, Gewalt und Missbrauch zu verhindern. Sie überprüft weiters die Ausübung unmittelbarer Befehls- und Zwangsgewalt durch die Exekutive, etwa bei Demonstrationen, Großveranstaltungen, Versammlungen oder Abschiebungen.

Die Volksanwaltschaft hat sich damit als international viel beachteter, vernetzter und geschätzter Dialogpartner etabliert. In einer aktiven öffentlichen Diskussion um die Voraussetzungen für die Einhaltung der Menschenrechte forciert sie damit die Herstellung humaner und menschenwürdiger Verhältnisse in den genannten Einrichtungen und leistet einen Beitrag zur Menschenrechtsbildung.

Im Berichtsjahr führten die Experten-Kommissionen der Volksanwaltschaft **insgesamt 520 Kontrollen** durch. 476 Kontrollen fanden in Einrichtungen statt, in denen Menschen angehalten werden. 44-mal wurden Polizeieinsätze begleitet. Die Kontrollen erfolgten in der Regel unangekündigt, um einen möglichst unverfälschten Eindruck zu erhalten. Lediglich 6 % der Kontrollen waren angekündigt.

In 82 % der präventiven Kontrollen (428 Fälle) sahen sich die Kommissionen veranlasst, die menschenrechtliche Situation zu beanstanden. Insbesondere bei systembedingten Defiziten befasst die Volksanwaltschaft die zuständigen Ministerien und Aufsichtsbehörden, um auf Verbesserungen hinzuwirken. Viele Missstände konnten dadurch bereits beseitigt werden, wodurch die Volksanwaltschaft als „Haus der Menschenrechte“ ihr Potential zum Schutz von elementaren Menschenrechten unter Beweis stellte. Ergebnis dieser Prüftätigkeit sind daher zahlreiche Empfehlungen und Umsetzungsinitiativen der Volksanwaltschaft. Sie sollen die menschenrechtlichen Standards in den Einrichtungen konsequent und nachhaltig gewährleisten und verbessern.

1. Geschäftsbereich: Volksanwalt Dr. Peter Fichtenbauer

Schwer nachvollziehbare Formulierungen bei der Mathematik-Zentralmatura

Rund 42.000 Schülerinnen und Schüler in ganz Österreich haben 2018 die schriftliche Matura im Hauptfach Mathematik abgelegt. Jeder fünfte Schüler wurde dabei mit einem „Nicht Genügend“ beurteilt. Nicht nur Schülerinnen, Schüler und Eltern, sondern auch die Lehrerschaft beschwerten sich bei der Volksanwaltschaft über die schwer nachvollziehbaren Formulierungen in den komplexen Textbeispielen. Angesichts der weitgreifenden Auswirkungen auf Schülerinnen und Schüler leitete die Volksanwaltschaft daher eine amtswegige Prüfung des BMBWF ein.

Manche Aufgaben bei der schriftlichen Zentralmatura schienen so schwierig zu sein, dass nicht einmal ausgebildete Lehrkräfte zu den „richtigen“ – das heißt den vom BMBWF erwarteten – Lösungen kommen. Bei einer Schülerin steht fest, dass die prüfende Lehrkraft bei ihrer ersten Korrektur die Vorgehensweise der Schülerin als korrekte Aufgabenlösung wertete. In der Folge musste sie auf Weisung der Schulbehörde ihre Korrektur zum Nachteil der Schülerin ändern. Dies schien kein Einzelfall zu sein.

Nach Bekanntwerden der schlechten schriftlichen Prüfungsergebnisse kündigte das BMBWF „Sofortmaßnahmen“ an. So seien bei allen Kompensationsprüfungen nur Grundkompetenzen nachzuweisen und die Aufgaben der Kompensationsprüfungen in Angewandter Mathematik (BHS) würden auf allgemeine Themen beschränkt. Auch die starke „Textlastigkeit“ der Aufgaben sollte überdacht werden.

„Für 2019 soll es zahlreiche Verbesserungsmaßnahmen geben, von sprachlicher Qualitätskontrolle der Textbeispiele über Anpassungen im Punktevergabesystem bis hin zur Änderung des Benotungsschemas der beiden Aufgabenteile. Ebenso wird der geforderte „helpdesk“ eingerichtet, an den sich Lehrkräfte bei Unklarheiten im Zuge der Korrektur wenden können, und es soll eine persönlichere Atmosphäre durch Anwesenheit der unterrichtenden Lehrkraft zu Prüfungsbeginn zwecks Vertrauensbildung geschaffen werden“, so Fichtenbauer.

Scheinanmeldungen machen Unterkunftseigentümern das Leben schwer

Mehrere Unterkunftseigentümerinnen und Unterkunftseigentümer beschwerten sich bei der Volksanwaltschaft darüber, dass sich fremde Personen ohne ihr Wissen in ihren Wohnungen angemeldet hatten. „Nach Vorsprache bei den Meldebehörden, führten diese amtliche Abmeldeverfahren durch. Unterkunftseigentümerinnen und -eigentümer hatten in diesen Abmeldeverfahren jedoch keine Parteistellung und mussten daher weder über den Stand noch über den Ausgang des Verfahrens informiert werden. Zudem war die Praxis der Gemeinden als Meldebehörden uneinheitlich. Manche gaben Informationen zu den Verfahren, andere nicht“, schildert Fichtenbauer das Problem.

Nach Ansicht der Volksanwaltschaft besteht aber ein rechtliches Interesse der Unterkunftseigentümerinnen und -eigentümer im Abmeldeverfahren: „Die ungewollte Meldung an einer Adresse kann behördliche Verständigungen und Zustellungen, Polizeieinsätze oder gerichtliche Exekutionsschritte zur Folge haben“, so der Volksanwalt. Da die Einräumung einer Parteistellung einer Änderung des Meldegesetzes erfordert, sollten Unterkunftseigentümerinnen und -eigentümer bis dahin zumindest schriftlich über die Beendigung des behördlichen Ab-

meldeverfahrens informiert werden. Außerdem forderte die Volksanwaltschaft eine einheitliche Informationsweitergabe.

Das BMI setzte die angeregte Vereinheitlichung der Information und Verständigung der Unterkunftseigentümerinnen und -eigentümer in einem Erlass um. Darüber hinaus können Unterkunftseigentümerinnen, -eigentümer oder eine von diesen bevollmächtigte Person eine sogenannte „Hauseigentümergekündung“ beantragen, um herauszufinden, ob eine Person ohne ihr Wissen in der Unterkunft gemeldet ist.

Zum Gesetzesentwurf des BMDW, mit dem das Vorhaben der Bundesregierung zum Vortreiben der Digitalisierung in zahlreichen Rechtsbereichen umgesetzt werden sollte, gab die Volksanwaltschaft eine kritische Stellungnahme ab. Anstelle der Urkundenvorlage mit Unterschrift der Unterkunftgeberin bzw. des Unterkunftgebers wird künftig die elektronische Signatur mit der Bürgerkarte für eine An- und Ummeldung ausreichen. Diese Gesetzesänderung trat mit 1. März 2019 in Kraft. „Eine behördliche An- und Ummeldung wäre somit gänzlich ohne Nachweis des Einverständnisses der Unterkunftseigentümerinnen und -eigentümer möglich. Die Volksanwaltschaft fordert daher eine Änderung des Meldegesetzes, damit den Unterkunftgeberinnen und -gebern eine Parteistellung zukommt“, so Fichtenbauer.

Ungenügender Brandschutz in Polizeianhaltezentren (PAZ)

Aus Anlass eines Brandes mit Todesfolge im PAZ Villach im Jahr 2015 drängte die Volksanwaltschaft auf die Umsetzung bundesweit einheitlicher Regelungen für brandschutztechnische Anlagen in PAZ. Seither arbeitet das BMI an deren Verbesserung. Einige wichtige Punkte konnten umgesetzt werden:

Auf Basis von Lehrbehelfen des BMVRDJ wurde ein neues **Konzept zur Suizidprävention, Deeskalation und Brandschutzgrundausbildung** erstellt. Wegen der angespannten Personalsituation im Anhaltebereich sollen die Schulungsinhalte verstärkt mittels E-Learning vermittelt werden. Außerdem versicherte das BMI alle Empfehlungen der Volksanwaltschaft zu den **Schulungsmaßnahmen** aufzugreifen und ein Kompetenzprofil für die Bediensteten festzulegen.

Das BMI konnte drei in Haft- bzw. Sanitarräumen einsetzbare **Brandmelder**-Typen ausfindig machen, die Brandrauch von Zigarettenqualm unterscheiden können, und stellte in Aussicht, diese Brandmelder-Typen bei künftigen Um- und Neubauten installieren zu lassen. Die Zellen sollen künftig mit **sehr schwer entflammenden Matratzen und Kopfkissen** ausgestattet werden. Darüber hinaus ist langfristig die **Installation von Wassernebellöschsystemen** in neugebauten Haftzellen geplant. Auch über den Ankauf neuer **Druckluftfluchtgeräte** für alle PAZ werde nachgedacht. Laut BMI soll die Entscheidung nach einer Produkttestung noch im Jahr 2019 erfolgen.

Zwischenzeitlich war es im September 2018 zu einem durch sechs Schubhäftlinge ausgelösten Brand in einer Gemeinschaftszelle des PAZ Hernalser Gürtel gekommen. Die Volksanwaltschaft erfuhr davon aus Medienberichten und leitete ein amtswegiges Prüfverfahren ein. Daraufhin sagte das BMI eine **Überprüfung aller Brandschutzmaßnahmen in den Wiener PAZ** zu und stellte notwendige bauliche bzw. technische Verbesserungsmaßnahmen im Rahmen der budgetären Möglichkeiten in Aussicht.

Zu wenig Personal in Polizeiinspektionen (PI)

Bereits in den Vorjahren kritisierte die Volksanwaltschaft den Personalmangel in PI und die damit verbundene Arbeitsbelastung der Exekutivbediensteten durch Überstunden und Nachtdienste. So beanstandete die Volksanwaltschaft beispielsweise, dass ein erheblicher Anteil von Planstellen unbesetzt war oder Planstellen zwar besetzt waren, die Bediensteten aber tatsächlich aufgrund von Zuteilungen zu anderen Dienststellen teilweise langfristig fehlten.

„Es ist nachvollziehbar, dass der Personalstand aus unterschiedlichen Gründen wie Krankenständen, Zuteilungen, Ausbildungen, zeitweise unter dem vorgesehenen Soll-Stand liegen kann. Durch organisatorische Maßnahmen sollte zumindest eine überdurchschnittlich hohe Überstundenbelastung vermieden werden, weil sich diese auch negativ auf angehaltene Personen auswirken kann“, erklärt Fichtenbauer die Sichtweise der Volksanwaltschaft.

Die strukturelle Prüfung des Personalmangels in der Polizei in allen Bundesländern ist ein laufendes Thema, das immer wieder durch Erkenntnisse aus Kommissionsbesuchen bereichert wird. Es zeichnet sich jedoch ab, dass das BMI zusätzlich zu den in den nächsten Jahren erforderlichen Nachbesetzungen aufgrund von Pensionierungen eine Aufstockung um 4.000 Exekutivbedienstete anstrebt. „Die größte Herausforderung ist, nicht nur genügend qualifizierte Bewerberinnen und Bewerber zu finden, sondern auch die Sicherheitsakademien für die zweijährige Polizeiausbildung zu rüsten“, so Fichtenbauer.

Bauliche Ausstattung in Polizeiinspektionen (PI)

Im Rahmen ihrer Besuche stellen die Kommissionen immer wieder auch Mängel bei der baulichen Ausstattung fest. 2018 kritisierten die Kommissionen in vier PI, dass in den Verwahrungsräumen keine Lichtschalter angebracht waren und somit die Angehaltenen keine Kontrolle über die Beleuchtung der Zelle hatten. Personen, die lediglich verdächtig sind, eine strafbare Handlung begangen zu haben, werden dadurch bei der Anhaltung stärker eingeschränkt als Strafgefangene, die in der Haft einen Anspruch auf lesetaugliche, ein- und ausschaltbare Lampen haben. Das BMI lehnte die Ausstattung der Verwahrungsräume mit von innen zu betätigenden Lichtschaltern jedoch aus suizidpräventiven Gründen weiter ab.

Die Volksanwaltschaft beanstandete unter anderen auch die hygienischen Bedingungen in Arrestbereichen und die mangelhafte Raumpflege, die abgeschaltete Wasserzufuhr einer Toilette in einem Haftraum, nicht ordnungsgemäß markierte Alarmtaster in besonders gesicherten Hafträumen, die akustische Übertragung eines Gespräches aufgrund einer aktivgeschalteten Gegensprechanlage sowie einen mangelhaft ausgestatteten Anhalteraum. In Verwahrungsräumen kritisierte sie neben fehlenden oder zu kleinen Waschbecken auch vorgefundene Gegenstände und Risse im Mauerwerk. Erfreulicherweise behob das BMI viele der „kleineren“ Mängel rasch.

„Ein Kritikpunkt, der in der Regel nicht oder nicht rasch behoben werden kann, ist die mangelnde Barrierefreiheit. Bei rund 300 Dienststellen, die nicht im Etappenplan aufscheinen, kann die Barrierefreiheit technisch nicht realisiert werden“, sagt Fichtenbauer. Da diese Dienststellen bis Ende 2019 verlegt oder andere organisatorische Lösungen gefunden werden müssen, drängt die Volksanwaltschaft erneut darauf, PI so rasch wie möglich barrierefrei auszustatten.

2. Geschäftsbereich: Volksanwalt Dr. Günther Kräuter

Europäische Impfwoche: Kräuter erneuert Forderung nach Impfpflicht gegen Masern

Zum Auftakt der „Europäischen Impfwoche“ der WHO (24. bis 30. April 2019) erneuert Volksanwalt Günther Kräuter seine Forderung nach einem verpflichtenden Impfschutz gegen Masern. Heuer wurden in Österreich bis Anfang April bereits 64 Masernfälle gemeldet. Masern sind keine harmlose Kinderkrankheit, sie können schwerwiegende Folgen nach sich ziehen: Bei 20 von 100 Fällen treten Komplikationen wie Bronchitis, Mittelohr- und Lungenentzündung auf. Bei ein bis zwei Personen von 1.000 Erkrankten kommt es zu einer lebensbedrohlichen Gehirnhautentzündung.

Erst ab einer Durchimpfungsrate von 95 Prozent sind zudem auch jene geschützt, die nicht gegen Masern geimpft werden können, wie Babys oder Menschen mit Immunschwäche. Doch Österreich weist gravierende Impflücken auf, etwa bei jungen Erwachsenen. Vielen Personen fehlt zudem die zweite Teilimpfung. Auffälligkeiten gibt es auch bei einzelnen Jahrgängen, so waren bei den 7-Jährigen im Jahr 2017 laut Gesundheitsministerium fast 10 % der Kinder komplett ungeimpft.

Kräuter fordert, dass nun endlich eine Masern-Impfpflicht in den Mutter-Kind-Pass aufgenommen werden müsse. Die Gesundheitsministerin hat dies jedoch gegenüber der Volksanwaltschaft in einer schriftlichen Stellungnahme abgelehnt. Kräuter: „Dafür fehlt mir jedes Verständnis. Der Mutter-Kind-Pass wird gerade überarbeitet. Diese Chance muss ergriffen werden, denn Aufklärungskampagnen und Appelle haben sich letztlich als wirkungslos erwiesen.“

Die Volksanwaltschaft veranstaltet am 29. April 2019 zudem einen Impf-Gipfel. Ihre Teilnahme bestätigt haben das Gesundheitsministerium, der Hauptverband, die Ärztekammer, die Parlamentsfraktionen sowie führende wissenschaftliche Experten. Thema wird neben Masern u.a. auch die Zeckenimpfung sein. Die Zahl der Erkrankungen infolge von Zeckenbissen hat im Vorjahr dramatisch zugenommen, 154 Patienten mussten stationär aufgenommen werden, 5 Todesfälle sind zu beklagen. Dennoch ist die Kostenübernahme bundesweit nicht einheitlich geregelt.

Heimopferrente: „Schleppende Zusammenarbeit mit der Katholischen Kirche“

Personen, die als Kinder oder Jugendliche in einem Heim, bei einer Pflegefamilie oder in einer Krankenanstalt Opfer eines Gewaltdeliktens wurden, können seit 1. Juli 2017 eine Zusatzrente in der Höhe von 306,60 Euro (Wert 2018) beantragen. Wer bereits eine pauschalierte Entschädigung erhalten hat, bekommt die Rente ohne neuerliche Prüfung der Gewalterlebnisse. In allen übrigen Fällen beurteilt die Rentenkommission der Volksanwaltschaft den Sachverhalt.

Seit Juli 2017 bearbeitete die Rentenkommission mehr als 1.000 Anträge. Im Jahr 2018 beschäftigte sich die Kommission mit insgesamt 342 Anträgen. In 322 Fällen beschloss das Kollegium der Volksanwaltschaft nach sorgfältiger Prüfung durch die Rentenkommission eine positive Empfehlung.

Kritisch ist anzumerken, dass Auskunftersuchen an die Katholische Kirche oftmals sehr schleppend und wenig motiviert bearbeitet wurden. Anfragen werden bisweilen erst nach einem halben Jahr oder sogar noch später beantwortet.

Kräuter: „Das ist inakzeptabel. Die ungebührlich lange Auskunftsdauer ist für die hochbetagten und in vielen Fällen schwer kranken Antragstellerinnen und Antragsteller unerträglich!“ Als Vorsitzender der Rentenkommission habe Kräuter mittlerweile ein Gespräch mit Kardinal Christoph Schönborn und Generalvikar Nikolaus Krasa geführt. Schönborn versicherte, sich persönlich für eine bessere Zusammenarbeit einzusetzen.

70 % der Betroffenen wurden sowohl Opfer physischer als auch psychischer Gewalt

Kräuter: „Antragstellerinnen und Antragsteller berichten über Grausamkeiten, Misshandlungen und Gewaltexzesse. Die Berichte zeigen, dass der Schutz, den Kinder und Jugendliche erfahren sollten, oft ins Gegenteil verkehrt wurde. Es kam zu psychischer, physischer und sexueller Gewalt.“

70 Prozent der Betroffenen berichteten im Jahr 2018, dass sie sowohl Opfer körperlicher als auch psychischer Gewalt geworden sind. Ein Drittel der Antragstellerinnen und Antragsteller wurde Opfer sexueller Gewalt. In den überwiegenden Fällen beziehen sich die Gewaltberichte auf Kinder- und Jugendheime sowie Internate. 14 % der Antragstellerinnen und Antragsteller haben Gewalt auch in einer Pflegefamilie erlitten sowie 5 % in einer Krankenanstalt.

Mädchen, die Opfer sexuellen Missbrauchs wurden, galten in den (katholischen) Erziehungsheimen als gebrandmarkt. Erzieherinnen und Erzieher vermittelten den Eindruck und sprachen das auch manchmal offen aus, dass die Jugendlichen den Missbrauch durch eigenes „schlechtes“ Verhalten selbst verschuldet hätten. Einzelnen Einrichtungen können oft spezifische Gewalthandlungen zugeordnet werden. In manchen Einrichtungen war beispielsweise der sogenannte „Brusthammer“ (Schlag mit der Faust gegen den Brustkorb) ein typischer Übergriff von Erziehern, in einem anderen Heim „Bastonaden“ (Schläge auf die nackten Fußsohlen). Eine häufig beschriebene Form der Demütigung war das Bloßstellen der Betroffenen bei Bettnässen. Das Kind musste sich mit dem nassen Leintuch vor der gesamten Gruppe oder gar dem ganzen Heim aufstellen.

Häufig beschreiben die Antragstellerinnen und Antragsteller auch die Essenssituation als sehr qualvoll. Es kam entweder zum Essensentzug als Mittel der Sanktion oder zum Essenszwang. Essen wurde mit psychischen Mitteln (etwa durch Androhen von Schlägen oder der Drohung, den ganzen Nachmittag vor dem vollen Mittagsteller sitzen zu müssen) oder durch körperliche Gewalt, mit Schlägen oder etwa gewaltsamem Füttern, erzwungen.

Kräuter zur Pflege: „Ich fordere eine parlamentarische Enquete unter Einbindung aller Kräfte“

Bisher hat die Regierung zum Zukunftsthema Pflege nur Stückwerk präsentiert, kritisiert Volksanwalt Günther Kräuter: „Bevor weitreichende Entscheidungen getroffen werden, fordere ich eine parlamentarische Enquete, um möglichst alle wichtigen Kräfte für dieses gesellschaftspolitisch so entscheidende Thema zusammenzuführen.“ Es müsse unbedingt eine politische Kontroverse zulasten hunderttausender hochbetagter Menschen vermieden werden. Nur im Konsens von Regierung und Opposition könne menschenwürdiges Altern in Österreich sichergestellt werden.

Die Forderungen der Volksanwaltschaft:

- Anhebung des Pflegegeldes um 30 Prozent in allen Stufen und eine jährliche Wertanpassung. Mehr als 30 Prozent beträgt mittlerweile der Wertverlust seit Einführung des Pflegegeldes im Jahr 1993. Kräuter: „Nur so kann sichergestellt wer-

den, dass Menschen mit geringerem Pflegebedarf daheim betreut werden können.“

- Einführung eines verpflichtenden Qualitätssiegels für Agenturen in der 24-Stunden-Betreuung. Diese Form der Betreuung erfolgt heute praktisch ohne Kontrollen. Auch hier müssen Qualitätskriterien definiert und durch Pflegeexperten unangekündigt kontrolliert werden.
- Ausbau von mobilen, teilstationären sowie alternativen Pflege- und Betreuungsangeboten als weitere Unterstützung der Pflege daheim.
- Zumutbare Arbeitsbedingungen für das Pflegepersonal, eine Attraktivierung der Pflegeberufe. Das Pflegepersonal leistet überwiegend sehr engagierte Arbeit, oft jedoch am Rande der Belastbarkeit. Mehr Personal ist daher notwendig! Der Bedarf an Pflegekräften wird laut WIFO-Studie bis zum Jahr 2050 um 80.000 steigen.
- Hilfe und Unterstützung für pflegende Angehörige. 80 Prozent aller Pflegegeldbezieherinnen und -bezieher werden Zuhause von Angehörigen betreut. Viele von ihnen brauchen Unterstützung.
- Einheitliche Qualitätskriterien für Einrichtungen. Die Mittel des derzeit mit 382 Millionen Euro dotierten Pflegefonds müssen an Qualitätskriterien wie Mindeststandards, Personalqualifikation und Infrastruktur geknüpft werden, so Kräuter.

International Ombudsman Institute: IOI-Generalsekretär Kräuter unterstützt polnischen Amtskollegen Adam Bodnar

Das International Ombudsman Institute (IOI) wurde 1978 gegründet, ist eine unabhängige internationale Organisation und die einzige global agierende Interessenvertretung für unabhängige parlamentarische Ombudseinrichtungen. Die aktuell 194 Mitglieder sind nationale, regionale und lokale Institutionen aus rund 100 Staaten. Das IOI fördert den Austausch von Information und Erfahrungen zwischen Ombudsman-Einrichtungen weltweit und unterstützt Ombudseinrichtungen, die unter staatlichen Druck geraten.

Eine internationale Unterstützungsmission unter Beteiligung von Volksanwalt und IOI-Generalsekretär Günther Kräuter reiste kürzlich nach Warschau, um Adam Bodnar, dem polnischen Ombudsman (Commissioner for Human Rights), beizustehen, der einmal mehr massiv unter Druck gesetzt wird. Der staatliche, regierungsfreundliche Fernsehsender TVP (TV Poland) klagt Bodnar als Privatperson auf eine hohe Schadenersatzsumme für ein Statement, das er in seiner Funktion als Ombudsman auf einem Online-Portal abgegeben hat.

Volksanwalt Günther Kräuter bringt es auf den Punkt: „Diese Vorgehensweise ist völlig inakzeptabel, beschämend und eines staatlichen Fernsehsenders nicht würdig.“ Der demokratiepolitische Unterschied zwischen Österreich und Polen könnte größer nicht sein, so Kräuter weiter: „Während wir in Österreich als Volksanwaltschaft mit dem öffentlichen Rundfunk ORF eine gemeinsame Sendung ‚Bürgeranwalt‘ gestalten, klagt der staatliche polnische Fernsehsender „TVP“ meinen renommierten Amtskollegen.“ Adam Bodnar drückte in einem „letter of gratitude“ seine Dankbarkeit aus.

3. Geschäftsbereich: Volksanwältin Dr. Gertrude Brinek

Mängel im Strafvollzug – Probleme seit Jahren ungelöst

Seit elf Jahren setzt sich Volksanwältin Gertrude Brinek mit den Defiziten des österreichischen Justizsystems auseinander. In Haftanstalten stößt sie immer wieder auf dieselben Probleme: Überbelag und mangelnde Beschäftigung insbesondere in gerichtlichen Gefangenhäusern sowie schlechter Zustand der Räumlichkeiten. Besonders problematisch sind die nach wie vor langen Einschlusszeiten von bis zu 24 Stunden am Tag in Mehrpersonenzellen ohne jegliche Beschäftigungsmöglichkeit.

„Wenn das Ziel der Haft eine Resozialisierung in die Gesellschaft sein soll, müssen die Bedingungen sowohl für die Inhaftierten als auch für das Personal verbessert werden. Unbestreitbar ist, dass ein Mehrbedarf an qualifiziertem Personal in den Justizanstalten besteht“, so Brinek. „Ich wiederhole jedoch, dass den Herausforderungen nicht allein mit technischen Verbesserungen wie längeren Schlagstöcken und dickeren Schutzwesten begegnet werden kann. Das sind sicher noch keine Resozialisierungsmaßnahmen. Und letztlich auch kein Beitrag zu mehr Sicherheit in den Haftanstalten.“ Um den Bedingungen eines gesetzlichen und modernen Straf- und Maßnahmenvollzugs gerecht zu werden, sind Anstrengungen zur baulichen und personellen Verbesserung sowie für Weiterbildungsprogramme (z. B. De-Eskalationsprogramme) zu unternehmen; ebenso ist zu überprüfen, ob die dienst- und besoldungsrechtlichen Voraussetzungen noch zeitgemäß sind.

So ist beispielsweise die größte Haftanstalt in Wien-Josefstadt bereits seit Jahren dauerhaft überbelegt. Die maximale Belagsfähigkeit beträgt 920 Personen. Im November 2018 beherbergte sie 1.200 Personen – um knapp 30 % mehr. Teilweise sind in einer Zelle fast doppelt so viele Häftlinge untergebracht wie vorgesehen. „Das ist einfach indiskutabel. Die Raumnot fördert die Aggressivität. Man darf sich dann nicht wundern, wenn es zu Übergriffen untereinander und natürlich auch gegen die Justizwache kommt“, sagt Volksanwältin Brinek.

Gleichzeitig gibt es ein viel zu geringes Beschäftigungsangebot. So hatten in Wien-Josefstadt im November 2018 lediglich 22 % der Inhaftierten eine Arbeit. Werkstätten und Betriebe bleiben oftmals wegen Personalmangels geschlossen. In der JA Stein werden seit Anfang 2018 die Betriebe und Werkstätten während der Ferien- bzw. Haupturlaubszeiten gänzlich geschlossen. Das geringe Arbeitsangebot und die Schließtage der Betriebe in Graz-Jakomini kritisierte die Volksanwaltschaft bereits in ihren vergangenen beiden Tätigkeitsberichten. Bei einer Vollbelegung steht nur für rund 39 % der Inhaftierten ein Arbeitsplatz zur Verfügung. Die Situation hat sich nicht verbessert.

Geplante Reformen des Straf- und Maßnahmenvollzugs lassen auf sich warten

Ähnlich stellt sich die Situation im Bereich des Maßnahmenvollzugs dar. Seit Jahren kritisiert die Volksanwaltschaft fehlende Behandlungsmöglichkeiten, gemeinsame Unterbringung mit Häftlingen im Normalvollzug, überlange Anhaltungen aufgrund fehlender Nachsorgeeinrichtungen, die zu geringe Anzahl an Gutachterinnen und Gutachtern sowie fehlende Qualitätsstandards bei Gutachten.

Bereits 2014 forderte die Volksanwaltschaft daher eine grundlegende und tiefgreifende Reform des Straf- und Maßnahmenvollzugs. Die Unterbringung sollte künftig in modernen forensisch-therapeutischen Zentren auf Behandlung und Betreuung ausgerichtet erfolgen. Bis heute gibt es keinen Entwurf.

Die Volksanwaltschaft wiederholt ihre Kritikpunkte mit Nachdruck:

Zu viele Menschen auf zu wenig Raum

Auch im Bereich des Maßnahmenvollzugs sind nicht genügend Unterbringungsräume vorhanden, um entsprechend zu behandeln und bei Konflikten oder Zwischenfällen kurzfristig mit Verlegungen reagieren zu können. So sind beispielsweise die forensischen Abteilungen des Neuromed Campus größtenteils überbelegt. Statt der 52 vorgesehenen Betten gibt es 66. Zweibettzimmer sind mit bis zu vier Betten ausgestattet. Dadurch gibt es keinerlei Privatsphäre. Die Raumnot ist dermaßen groß, dass sogar ein Isolierzimmer dauerhaft belegt ist und ein Patient auf dem Gurtenbett schlafen muss.

Mangelnde Qualität von Gutachten

Immer wieder sind die Kommissionen und die Volksanwaltschaft auch mit Beschwerden über die Qualität von Gutachten konfrontiert. Im Strafverfahren geben diese Gutachten den Ausschlag, ob eine Person in den Maßnahmenvollzug eingewiesen wird; danach, ob und wann eine bedingte Entlassung empfohlen werden kann. Die Volksanwaltschaft legt nun das Ergebnis einer Experten-Arbeitsgruppe vor – „Gutachten als Schlüsselfaktoren im Maßnahmenvollzug“, das die Mängel benennt und analysiert, um in den Schlussfolgerungen in das Gesetzes-Reform-Verfahren einzugehen.

Mangel an medizinischem Personal

Besonders gravierend ist der Personalmangel im medizinischen Bereich. Um dem Problem zu begegnen, fordert die Volksanwaltschaft dringend die Erarbeitung neuer bundesweiter Lösungsansätze. Offene Stellen bleiben oft jahrelang unbesetzt, weil sich aufgrund der geringen Bezahlung keine Ärztinnen und Ärzte bewerben. „Um die medizinische Versorgung auch mittel- und langfristig sicherzustellen und bestehende Missstände abzustellen, müssen die finanziellen Anreize dringend verbessert werden“, so Brinek.

Ein Good Practice Beispiel stellt das forensisch-therapeutische Zentrum in Asten dar. Es verfügt über ein modernes Konzept und gewährleistet als einziges Zentrum eine zeitgemäße Unterbringung. Da der Bedarf im Maßnahmenvollzug in den letzten Jahren angestiegen ist, fordert die Volksanwaltschaft den Bau eines weiteren forensisch-therapeutischen Zentrums im Raum Wien-Niederösterreich.

Gewaltschutz: Eine von fünf Frauen von Gewalt betroffen

In Kooperation mit dem Zentrum für Gerichtsmedizin der Medizinischen Universität Wien und dem Verein Autonome Österreichische Frauenhäuser (AÖF) beteiligte sich die Volksanwaltschaft 2018 bereits zum dritten Mal an der interdisziplinären Ringvorlesung „Eine von fünf“, um auf das verheerende Ausmaß von Gewalt an Frauen aufmerksam zu machen: Jede fünfte in Österreich lebende Frau ist körperlicher und/oder sexueller Gewalt ausgesetzt. 2018 wurden 41 Morde an Frauen verübt – im Vergleich mit den Vorjahren ein Höchststand.

2018 lag der Fokus auf „Kinder/Jugendliche als Betroffene häuslicher Gewalt“. Im Rahmen der Veranstaltung wurde insbesondere auf bestehende Forschungslücken, mangelnde Zufluchtsorte und die traumatischen Auswirkungen von Gewalt auf Kinder und Jugendliche hingewiesen. An insgesamt sieben Vorlesungstagen erhielten Studierende und auch Berufstätige Einblicke in die unterschiedlichsten Situationen, wie mit Gewalt in der Familie umgegan-

gen werden sollte. Die erfolgreiche Vorlesungs-Kooperation wird im Wintersemester 2019/20 mit dem Schwerpunkt „Gewalt an älteren Frauen“ fortgeführt.

Denkmalschutz und Barrierefreiheit im öffentlichen Raum

Art. 9 Abs. 1 UN-Behindertenrechtskonvention verpflichtet Österreich, geeignete Maßnahmen zu treffen, um Menschen mit Behinderungen einen gleichberechtigten Zugang zu öffentlichen Einrichtungen und Diensten zu gewährleisten. Darüber hinaus darf nach dem seit 1. Jänner 2006 geltenden Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz (BGStG) niemand auf Grund einer Behinderung unmittelbar oder mittelbar diskriminiert werden. Bauliche und sonstige Anlagen sind nur dann im Sinne dieses Gesetzes barrierefrei, wenn sie für Menschen mit Behinderungen in der allgemein üblichen Weise, ohne besondere Erschwernis und grundsätzlich ohne fremde Hilfe zugänglich und nutzbar sind.

Die Bilanz der Volksanwaltschaft bzgl. der Umsetzung der Barrierefreiheit in Österreich fällt nicht zufriedenstellend aus. Menschen mit Behinderungen sind im alltäglichen Leben nach wie vor mit kleinen und großen Benachteiligungen konfrontiert. Zahlreiche Beschwerdefälle aus den Bereichen Bauen, Wohnen, Zugang zu öffentlichen Gebäuden sowie Verkehr zeigen nach wie vor großen Nachholbedarf auf.

Volksanwältin Gertrude Brinek und Behindertenanwalt Hansjörg Hofer berieten in einer Arbeitsgruppe zu „Denkmalschutz und Barrierefreiheit“. Gemeinsam wurde mit Vertreterinnen und Vertretern des Monitoringausschusses, des Bundeskanzleramts, des Bundesdenkmalamts, der Burghauptmannschaft und öffentlicher Museen nach praxistauglichen Lösungen gesucht. Auf Basis der Tätigkeit der letzten Jahre und der Ergebnisse der Arbeitsgruppe formulieren Volksanwaltschaft und Behindertenanwalt Forderungen zur rascheren Umsetzung der Barrierefreiheit in Österreich.

Rückfragehinweis:

Mag. Agnieszka Kern, MA
Volksanwaltschaft
Öffentlichkeitsarbeit und Kommunikation
+43 (0) 1 515 05 – 204
+43 (0) 664 844 0903
agnieszka.kern@volksanwaltschaft.gv.at