



# **PRESSEKONFERENZ**

**Präsentation des Jahresberichts der Volksanwaltschaft**

**4. Mai 2016, 10.00 Uhr**

**Volksanwaltschaft  
Kapellenzimmer**

**Singerstraße 17  
1015 Wien**

### **Prüfung der öffentlichen Verwaltung: Wieder viele Individualbeschwerden**

Im Bereich der Kontrolle der öffentlichen Verwaltung aufgrund von Individualbeschwerden verzeichnete die Volksanwaltschaft (VA) im Jahr 2015 ein sehr hohes Beschwerdeaufkommen. Insgesamt langten 17.231 Beschwerden bei der VA ein. Im Schnitt waren das 69 Eingaben pro Arbeitstag. In rund 48% der Beschwerden leitete die VA daraufhin ein Prüfverfahren ein. Die Beschwerden bezogen sich auf zahlreiche Themenfelder: Schwerpunkte waren Probleme mit Asylverfahren, Mängel im Bereich Arbeitsmarktservice und Sozialleistungen, Defizite im Justizwesen sowie bau- und wohnrechtliche Problemstellungen.

### **Präventiver Schutz der Menschenrechte: 501 Kontrollen durch Kommissionen 2015**

Seit Juli 2012 nimmt die VA ihr verfassungsgesetzliches Mandat zum Schutz und zur Förderung der Menschenrechte wahr und führt mit ihren Kommissionen Kontrollbesuche in Einrichtungen, in denen es zu Freiheitsentzug kommt oder kommen kann, durch. Bisher fanden österreichweit 1700, meist unangekündigte, Kontrollen statt. Im Jahr 2015 waren es 69 in Polizeieinrichtungen, 47 in Justizanstalten, 78 in Einrichtungen der Jugendwohlfahrt, 93 in Einrichtungen für Menschen mit Behinderung, 105 in Alten- und Pflegeheimen, 30 in Psychiatrien und Krankenanstalten sowie 1 in Kasernen. Die Kommissionen beobachteten 2015 außerdem 11 Abschiebungen sowie 67 Demonstrationen und Polizeieinsätze. Es wurden teils gravierende menschenrechtliche Probleme festgestellt. Dabei konnten durch das Einschreiten der VA in manchen Bereichen unmittelbar Verbesserungen bewirkt werden.

### **Themen der Volksanwaltschaft im Jahr 2015**

Im Jahr 2015 legte die VA ihren Fokus unter anderem auf die Themen Frauenrechte, chronisch kranke Kinder im Schulsystem und den Austausch mit NGO. Im Rahmen einer Podiumsdiskussion wurde erörtert, wie Frauen besser animiert werden können, ihre Rechte geltend zu machen. Eine Enquete beschäftigte sich mit Problemen chronisch kranker Kinder im Schulalltag. Ebenso leistete die VA einen Beitrag zum Nationalen Aktionsplan Menschenrechte und diente als Plattform für die Beiträge der NGO.

### **IMAS Studie 2015**

Im Herbst 2015 wurde eine Studie zum Thema „Die Volksanwaltschaft in den Augen der österreichischen Bevölkerung“ durch das IMAS-Institut durchgeführt. Ziel war es, den aktuellen Eindruck der VA im Bewusstsein der Bevölkerung demoskopisch zu erheben. Der Fokus lag dabei auf folgenden fünf Kernthemen: Bekanntheit der VA, Kenntnisstand über die Aufgabenbereiche, Image der VA, Kontaktaufnahme mit der VA sowie ihre Befugnisse. Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass die Arbeit der VA, die „Bürgernähe“ und der „Einsatz für die Bürger“ von den Befragten sehr positiv wahrgenommen werden.

## **1. Geschäftsbereich Dr. Peter Fichtenbauer: Schule und Landesverteidigung**

### **Parlamentarische Enquete zu chronisch kranken Kindern im Schulsystem**

Immer wieder beschwerten sich Eltern chronisch kranker Kinder über eine unangemessene, den Bedürfnissen ihrer Kinder nicht oder nur unzureichend entsprechende, Behandlung in der Schule. Das Thema wurde im Mai 2015 mit Expertinnen und Experten im Rahmen einer mit dem Parlament veranstalteten Enquete diskutiert. Dabei standen Bewusstseinsbildung und Information der Lehrkräfte im Mittelpunkt, die aufgrund rechtlicher Bedenken vor Hilfestellungen zurückscheuen oder aus mangelndem Wissen zu Krankheitsbildern kein Verständnis für die Situation der Kinder haben. Denn viele Kinder mit chronischen Krankheiten können in der Regel am Schulalltag ohne Einschränkungen teilnehmen. Bei Asthma, Diabetes oder Epilepsie etwa bedarf es mitunter zusätzlicher Unterstützungen, die jedoch bei entsprechendem Wissen ohne größeren Aufwand geleistet werden könnten. Die VA plant im Laufe des Jahres 2016 eine Publikation der Vorträge mit Empfehlungen zu Verbesserungen.

### **BMLVS: Strukturelle Mängel bei der Landesverteidigung**

Das Bundesministerium für Landesverteidigung und Sport (BMLVS) hat im Jahr 2015 eine Vielzahl an Einsparungen vorgenommen, die sich negativ auf das Ansehen der Landesverteidigung und insbesondere auf die Luftraumüberwachung ausgewirkt haben. Das Verständnis der Bevölkerung für alle Bereiche der Landesverteidigung (militärisch, zivil, wirtschaftlich, geistig) soll ständig geweckt werden. Das BMLVS setzte in dieser Hinsicht allerdings kritikwürdige Schritte, welche besonders die Beschädigung und Auflassung bewährter Institutionen beinhalten: Drastische Kürzungen bei den Militärmusikkapellen, die Auflassung des Militärrealgymnasiums Wiener Neustadt, die Debatte zur Einstellung öffentlicher Angelobungen und rechtswidrigen Verzögerungen bei der Bestellung des Milizbeauftragten wurden von Volksanwalt Peter Fichtenbauer stark bemängelt. Zudem war diversen Medienberichten zu entnehmen, dass die österreichischen Luftstreitkräfte nicht rund um die Uhr einsatzbereit seien. Die VA betont, dass neben der passiven **Luftraumüberwachung** durch technische Anlagen die aktive Komponente durch Militärflugzeuge ein zentraler Bestandteil der Ausübung der österreichischen Lufthoheit ist. Die auf bestimmte Tageszeiten beschränkte Einsatzbereitschaft der Militärflugzeuge ist daher verfassungs- und völkerrechtswidrig und widerspricht dem Grundsatz der Neutralität. Das BMLVS ging nicht auf die ausführlich dargelegten Argumente der VA ein und behält die lückenhafte Überwachungspraxis bei. Die Reaktion des BMLVS ist ein klares Negativbeispiel für die Zusammenarbeit der VA mit den Verwaltungsorganen, mahnt Volksanwalt Peter Fichtenbauer.

## **2. Geschäftsbereich Dr. Günther Kräuter: IOI und SEE NPM Netzwerk**

### **Aufgaben der Volksanwaltschaft im „International Ombudsman Institute“**

Die 1978 gegründete einzige globale Dachorganisation von parlamentarischen Ombudseinrichtungen, das „International Ombudsman Institut“ (IOI), hat ihren Sitz seit dem Jahr 2009 bei der Volksanwaltschaft in Wien.

Volksanwalt Dr. Günther Kräuter fungiert als Generalsekretär der aktuell 175 Mitglieder aus rund 90 Ländern umfassenden Organisation. Die Unterstützung bei Neugründungen von Ombudseinrichtungen, der weltweite Erfahrungs- und Wissensaustausch sowie Angebote von spezifischen Trainings zählen zu den Hauptaufgaben des IOI. Es werden aber auch Forschungsprojekte, wie aktuell eine Vergleichsstudie im asiatischen Raum in Zusammenarbeit mit der Universität Wien, durchgeführt oder Regionalsubventionen in allen Erdteilen für innovative Projekte angeboten.

Das IOI verstärkt außerdem die Bemühungen, der globalen Tendenz von Privatisierungen der Daseinsvorsorge, die häufig den Verlust der Beschwerdemöglichkeit von Bürgerinnen und Bürgern mit sich bringen, entgegenzuwirken. Auch die Relevanz von menschenrechtlichen Problemstellungen in der traditionellen Arbeit von Ombudsinstitutionen nimmt einen hohen Stellenwert in der Politik des unabhängigen IOI ein. Das Generalsekretariat des IOI in der Volksanwaltschaft ist Drehscheibe für ein international beachtetes und geschätztes Netzwerk von Einrichtungen zum Schutz von Rechtsstaatlichkeit, transparentem Verwaltungshandeln und Menschenrechten.

### **Vorsitz im SEE-NPM-Netzwerk**

Im Jänner 2016 hat die Volksanwaltschaft den jährlich rotierenden Vorsitz des im Jahr 2013 gegründeten „Süd-ost-europäischen NPM-Netzwerkes“ übernommen. Die Mitglieder Albanien, Österreich, Bulgarien, Griechenland, Kroatien, Mazedonien, Montenegro, Serbien und Slowenien (Beobachterstatus Bosnien Herzegowina, Ungarn und Kosovo, voraussichtlich demnächst auch die Türkei) unterstützen sich wechselseitig in der Weiterentwicklung der Umsetzung des OPCAT-Mandates. Anlässlich eines von allen Mitgliedern besuchten Meetings Mitte April 2016 in Salzburg wurde der Problemkreis „Selbstbestimmung im Alter“ diskutiert. Zielsetzung ist die Entwicklung von menschenrechtlichen Standards in der Betreuung von hochbetagten Menschen, was in Erwartung stark steigender Zahlen von demenzerkrankten Patientinnen und Patienten eine enorm wichtige Herausforderung darstellt.

Im Rahmen einer geplanten SEE-Herbsttagung in Wien werden die Vertretungen der SEE-Ombudseinrichtungen gemeinsam mit Expertinnen und Experten der Besuchskommissionen der Volksanwaltschaft das österreichische Vorsitzprojekt finalisieren.

### **3. Geschäftsbereich Dr. Gertrude Brinek: Finanzverwaltung und Sachwalterschaft**

#### **Zahlreiche Beschwerden über die Finanzverwaltung**

In der VA langten 2015 Beschwerden zu nicht bürgerinnen- und bürgerfreundlichen Bestimmungen und Vorgehensweisen des Bundesministeriums für Finanzen (BMF) in großer Zahl ein. Zentrales Problemfeld ist die neue Regelung für die Spendenabsetzbarkeit, da sie einen enormen Verwaltungsaufwand für Spendenorganisationen bedeutet und datenschutzrechtliche Bedenken aufwirft. Denn laut dem neuen Steuerreform-Gesetz 2015/16 muss ab 2017 jede Spenderin und jeder Spender der Spendenorganisation Vor- und Zunamen und Geburtsdatum bekannt geben, um die steuerliche Absetzbarkeit der Spende gewährleistet zu wissen. Auch für die Spendenorganisationen entsteht durch komplizierte Eingabe-Prozeduren ein vermehrter Bürokratieaufwand. Für die Spender bedeutet die neue Regelung: Nur wer Zugang zu Finanz-Online hat, kann überprüfen, ob alle Spenden berücksichtigt werden. Volksanwältin Gertrude Brinek fordert daher den Gesetzgeber dringendst auf, diese Regelung abzuändern, um negative Auswirkungen auf die Spendenfreudigkeit zu verhindern!

Für Unmut sorgte, wie schon im Jahr 2014, die Umsetzung des sogenannten „Handwerkerbonus“, einer Förderung für Handwerkerleistungen. Erstens wurde die Möglichkeit der Barzahlung – welche gerade in diesem Sektor häufig ist – für den zum Förderungsantrag benötigten Leistungsnachweis ausgeschlossen. Zweitens wurden nach Engpässen des Fördertopfes 2014 die Förderrichtlinien mehrfach geändert und die Fristen für die Beantragung vorverschoben. Dadurch kamen Bürgerinnen und Bürger nicht zur Förderung, obwohl diese möglich gewesen wäre.

#### **Sachwalterschaft im Fokus**

Im Jahr 2015 langten bei der VA, neben zahlreichen telefonischen Anfragen, insgesamt 219 Beschwerden im Zusammenhang mit Sachwalterschaften ein. Die Situation bleibt höchst bedenklich. Das fehlende Mitspracherecht der Angehörigen und eine unerwünschte Besachtwaltung über einen Krankheitszeitraum hinaus sind ebenso problematisch wie mangelhafte Betreuung und Information, Kritik an Unterbringung in Betreuungseinrichtungen und dem unnötigem Verkauf von Liegenschaften. Zudem erreichten die VA Beschwerden über finanzielle Dispositionen der Sachwalter, welche betroffene Personen oft „kurz halten“ und im Alltag notwendige Besorgungen verweigern würden.

Volksanwältin Gertrude Brinek hat aus diesen Gründen einen Schwerpunkt zum Thema Sachwalterschaft gesetzt. Bei einer Enquete im Juni 2015 zur Thematik sowie anlässlich der Familienrichtertagung 2015 diskutierte sie mit Expertinnen und Experten über dringend notwendige Reformen des Sachwalterschaftsrechtes. Diese Reform wird derzeit in

Arbeitsgruppen des BMJ, an denen auch die VA teilnimmt, erarbeitet. Ein Gesetzesentwurf soll nach Ankündigung des BMJ noch im ersten Halbjahr 2016 vorliegen.

**Rückfragehinweis:**

Mag.<sup>a</sup> Stephanie Schlager, MA

Volksanwaltschaft - Abteilung Öffentlichkeitsarbeit

Tel.: +43 (0) 1 515 05 – 204

Mobil: +43 (0) 664 844 09 18

E-Mail : [stephanie.schlager@volksanwaltschaft.gv.at](mailto:stephanie.schlager@volksanwaltschaft.gv.at)

[presse@volksanwaltschaft.gv.at](mailto:presse@volksanwaltschaft.gv.at)



## Ergebnisse der präventiven Menschenrechtskontrolle der Volksanwaltschaft im Jahr 2015

### Anhaltebedingungen in Polizeianhaltezentren

---

Zur Verbesserung der Lebens- und Anhaltebedingungen in Polizeianhaltezentren (PAZ) wurde bereits im Jahr 2014 eine Arbeitsgruppe (AG) zum intensiven Austausch zwischen dem BMI und der VA eingesetzt. Ziel der AG ist die Erarbeitung von Rahmenbedingungen für die Anhaltung. In den vergangenen Jahren konnten wichtige Eckpunkte erarbeitet werden. Die VA hat bereits Empfehlungen an den Bundesminister für Inneres zu folgenden Themen gerichtet:

Zum einen wurden Standards für die Anhaltung von Personen in Einzelhafträumen festgelegt. Der Fokus liegt dabei unter anderem auf besonders gesicherten Hafträumen, deren bauliche Struktur und die Videoüberwachung. Ebenso wurde der offene Vollzug als Standard in der Schubhaft definiert und vom BMI bereits umgesetzt. Der offene Schubhaftvollzug ist nun die Regel, von der nur unter bestimmten, definierten Ausnahmen abgegangen werden darf. Auch die Ausdehnung der Besuchszeiten in PAZ sowie die Lockerung der Besuchsmodalitäten wurde einvernehmlich festgelegt. Tischbesuche werden künftig Standard sein und Besuchszeiten auf zweimal wöchentlich eine halbe Stunde ausgedehnt. Darüber hinaus werden für die Besuche von Kindern unter 14 Jahren, zur Ermöglichung eines engeren Kontakts, spezielle Regeln vorgesehen. Weitere Schwerpunkte, die noch diskutiert werden, liegen auf der Ausbildung der Exekutivbediensteten, den Beschäftigungsmöglichkeiten in den PAZ, der Information zur Außenwelt und der Freizeitgestaltung.

Die VA hofft auf eine rasche Umsetzung in den PAZ und eine Novellierung der Anhalteordnung, über die im BMI seit einiger Zeit diskutiert wird.

---

## **Suizidprävention in Polizeianhaltezentren**

---

Im Jahr 2014 gab es insgesamt zwei Suizide und 13 Suizidversuche in der Polizeianhaltung; im ersten Halbjahr 2015 waren es zwei Suizide und fünf Suizidversuche. Leider gibt es jedoch in Österreich bislang keine einheitlichen Richtlinien zur Prävention dieser traurigen Vorfälle. Um das Suizidrisiko zu minimieren und strukturelle Defizite abzubauen, wurde daher im Juni 2015 eine weitere interdisziplinäre Arbeitsgruppe (AG) vom BMI eingesetzt. In der AG sollen einheitliche Standards zur Suizidprävention erarbeitet und folglich vom BMI als Erlass verlautbart werden.

Besonders wichtig erscheint der VA dabei die fachgerechte Beurteilung des gesundheitlichen Zustandes der Angehaltenen. Dafür ist aber auch eine gute Verständigung zwischen den Ärztinnen und Ärzten und den zu Behandelnden notwendig. Unerlässlich sind dabei die Beiziehung von sprachkundigen Dolmetscherinnen und Dolmetschern und ein adaptierter Anamnesebogen, welcher bei der Erstuntersuchung abklärend unterstützt.

Alles in allem sind noch einige Themen zu erörtern und Lösungsansätze zu erarbeiten, wie etwa die medizinische Dokumentation, bauliche Präventionsmaßnahmen und die Ausstattung der Hafträume sowie die Anhaltung in Einzelhaft und die Schulungen des ärztlichen Personals und der Exekutivbeamtinnen und -beamten. Die Sitzungen der AG haben bereits erste Ergebnisse gebracht. Für die VA als NPM gehört Prävention zu den essentiellen Aufgaben, weshalb das Ziel der Herabsetzung der Suizidrate zusammen mit dem BMI konsequent verfolgt wird.

## **Menschenunwürdige und erniedrigende Behandlung von Menschen mit Behinderungen in Einrichtungen**

---

Vorausgestellt und ausdrücklich betont wird, dass sich die Kritik der VA nicht gegen das jeweilige Pflegepersonal richtet. Zielsetzung ist die Strukturverbesserung zum präventiven Schutz von Menschenrechten.

### **Einrichtung in Oberösterreich**

Ein Ehepaar ohne entsprechende Ausbildung versorgt rund um die Uhr 15 teils hochgradig pflegebedürftige Personen im Alter zwischen 45 und 55 Jahren. Die beiden Häuser des Vereins sind behördlich nicht genehmigt (!). Die Gebäude sind nicht barrierefrei, minimalistisch ausgestattet, die Privat- und Intimsphäre von Männern und Frauen mit Behinderung wird massiv verletzt, die hygienische Situation ist katastrophal.

Für die meisten Pflegebedürftigen wurden Anwälte gerichtlich mit der Sachwalterschaft betraut, diese haben "Mietverträge" mit dem Verein abgeschlossen, suchten ihre Klientinnen und Klienten aber nie auf (!).

Es gibt wenig Klarheit über die psychiatrische Diagnoseerstellung, zumeist werden Hochdosierungen von Psychopharmaka, Phasenprophylaxen und antiepileptische Substanzen verabreicht.

Nach Ansicht der OÖ LReg hätte es seit 1999 (!) immer wieder Beschwerden gegeben, ein behördliches Einschreiten sei aber bei besachwalteten Personen nicht möglich. Die VA hat daher auch den MRB eingeschaltet, um den Fall umfassend zu analysieren und die "behördliche Verantwortungslosigkeit" zu beenden.

### **Einrichtung in Salzburg**

In einer behördlich bewilligten Einrichtung des Landes ("Konradinum") werden 35 hochgradig pflegebedürftige Menschen mit Behinderung im Alter zwischen 14 und 52 Jahren in Wohngruppen betreut.

Fehlende Barrierefreiheit, Betten am Gang und in Gemeinschaftsräumen, kein abgetrenntes WC, kein Sichtschutz im Badezimmer, kein ausreichend vorhandenes pflegerisch bzw. heilpädagogisch qualifiziertes Personal, fehlende Kommunikations- und Beschäftigungsangebote, Bewohnerinnen und Bewohner mit teilweise massiven Kontrakturen an Armen, Händen und Beinen führten zu einem Dringlichkeitsbericht an die zuständigen Landesstellen.

Trotz einer Forderung von Volksanwalt Günther Kräuter im Salzburger Landtag und gerichtlichen Beschlüssen auf Betreiben der Bewohnervertretung erfolgte keine adäquate Reaktion.

### **Sprachenvielfalt in der JA Wien Josefstadt – Pilotprojekt „Videodolmetsch in JA“**

---

Die Sprachenvielfalt in den österreichischen Justizanstalten (JA) führt immer wieder zu Herausforderungen. In der JA Wien Josefstadt sind beispielsweise mehr als 70% der Inhaftierten nicht österreichische Staatsangehörige. Vor allem in den Bereichen der medizinischen Intervention, der Befundbesprechung aber auch in Ordnungsstrafverfahren sind Insassen daher auf Mithäftlinge als Übersetzer angewiesen, da keine gerichtlich beeideten Dolmetscher zu Verfügung stehen.

Durch die Intervention der VA und ihrer Kommissionen konnte in der JA Wien Josefstadt die Einführung von Video-Dolmetschern erreicht werden. Das Projekt „Videodolmetschen in JA“

dient insbesondere dazu, Gespräche mit Ärztinnen und Ärzten zu vereinfachen. Werktags von 7-18 Uhr stehen den Insassen nunmehr innerhalb von zwei Minuten (!) Dolmetscherinnen und Dolmetscher in den gängigsten Sprachen zur Verfügung. Eine erste Auswertung hat eine 92%-ige Zufriedenheit der Beschäftigten in der JA ergeben. Auch die Insassen waren begeistert.

Der NPM fordert daher nun die Ausweitung des Projekts auf die Bereiche Aufnahme, Ordnungsstrafreferat und andere Fachbereiche. Auch das zuständige BMJ hat bereits reagiert und eine Ausweitung des Projekts auf mehrere JA zugesagt. Eine österreichweite Ausschreibung soll im Jahr 2016 stattfinden. Ein erfolgreiches Projekt welches aufgrund der Tätigkeit des NPM Erleichterungen im Gefängnisalltag mit sich bringt.

### **Überbelag in Österreichs Justizanstalten – ein Dauerproblem**

---

Hafträume werden in vielen JA über ihre vorgesehene Kapazität belegt. Besonders besorgniserregend waren im Jahr 2015 die Belagszahlen der JA im Norden und Osten Österreichs. Dieser Überbelag hat die Verschlechterung der Lebensqualität durch Platzmangel zur Folge und kann das Vollzugsklima massiv beeinträchtigen.

Aufgrund der ansteigenden Schlepper-Kriminalität war die JA Eisenstadt im Jahr 2015 zu 180,77%, die JA Wien Josefstadt zu 114,65% belegt. Diese Umstände führen dazu, dass Einzelhafträume doppelt belegt werden, der verfügbare Raum kleiner wird und in einigen Fällen nicht einmal genug Platz zum auf und ab gehen im Haftraum besteht.

Internationale Standards des CPT legen diesbezüglich fest, dass Einzelhafträume mindestens sieben Quadratmeter groß sein müssen, Zellen mit weniger als sechs Quadratmetern sollen nicht für die Unterbringung von Insassen verwendet werden. Relevant ist aber nicht nur die Größe sondern die Gesamtschau der Haftraumbedingungen. Vor allem wenn Häftlinge über 23 Stunden in den Zellen verbringen und keiner Beschäftigung nachgehen, ist diese Situation bedenklich.

Nachdem die VA das BMJ auf diese Zustände immer wieder aufmerksam gemacht hat, sagte das Ministerium zu, die JA mittels Fertigteilbauten zu erweitern, um den steigenden Haftzahlen entgegenzuwirken.

#### **Rückfragehinweis**

Mag.<sup>a</sup> Stephanie Schlager, MA  
Volksanwaltschaft - Abteilung Öffentlichkeitsarbeit  
Tel.: +43 (0) 1 515 05 – 204  
Mobil: +43 (0) 664 844 09 18  
E-Mail : [stephanie.schlager@volksanwaltschaft.gv.at](mailto:stephanie.schlager@volksanwaltschaft.gv.at)  
[presse@volksanwaltschaft.gv.at](mailto:presse@volksanwaltschaft.gv.at)