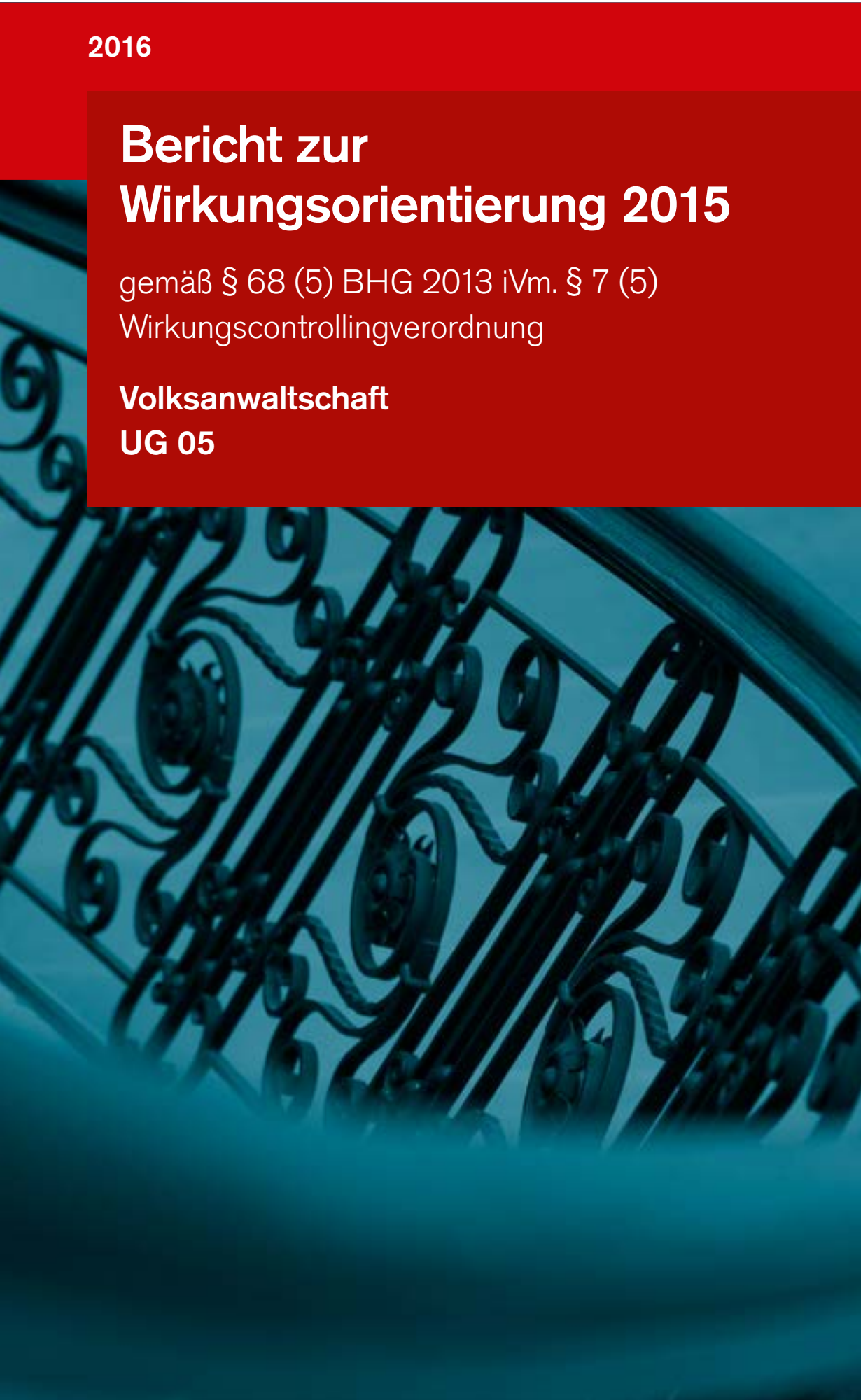


2016

# **Bericht zur Wirkungsorientierung 2015**

gemäß § 68 (5) BHG 2013 iVm. § 7 (5)  
Wirkungscontrollingverordnung

**Volksanwaltschaft**  
**UG 05**



## Impressum

*Medieninhaberin, Verlegerin und Herausgeberin:*

Bundeskanzleramt Österreich  
Sektion III – Öffentlicher Dienst und Verwaltungsinnovation  
Sektionschefin Mag.<sup>a</sup> Angelika Flatz  
Hohenstaufengasse 3, 1010 Wien

*Redaktion und Gesamtumsetzung:* Abteilung III/9 (Mag.<sup>a</sup> Ursula Rosenbichler)

*Grafik:* lektion Grafik & Web development

*Fotonachweis:* BKA / Regina Aigner (Cover)

*Gestaltung:* BKA Design & Grafik

*Druck:* AV+Astoria Druckzentrum GmbH.

Wien, Oktober 2016

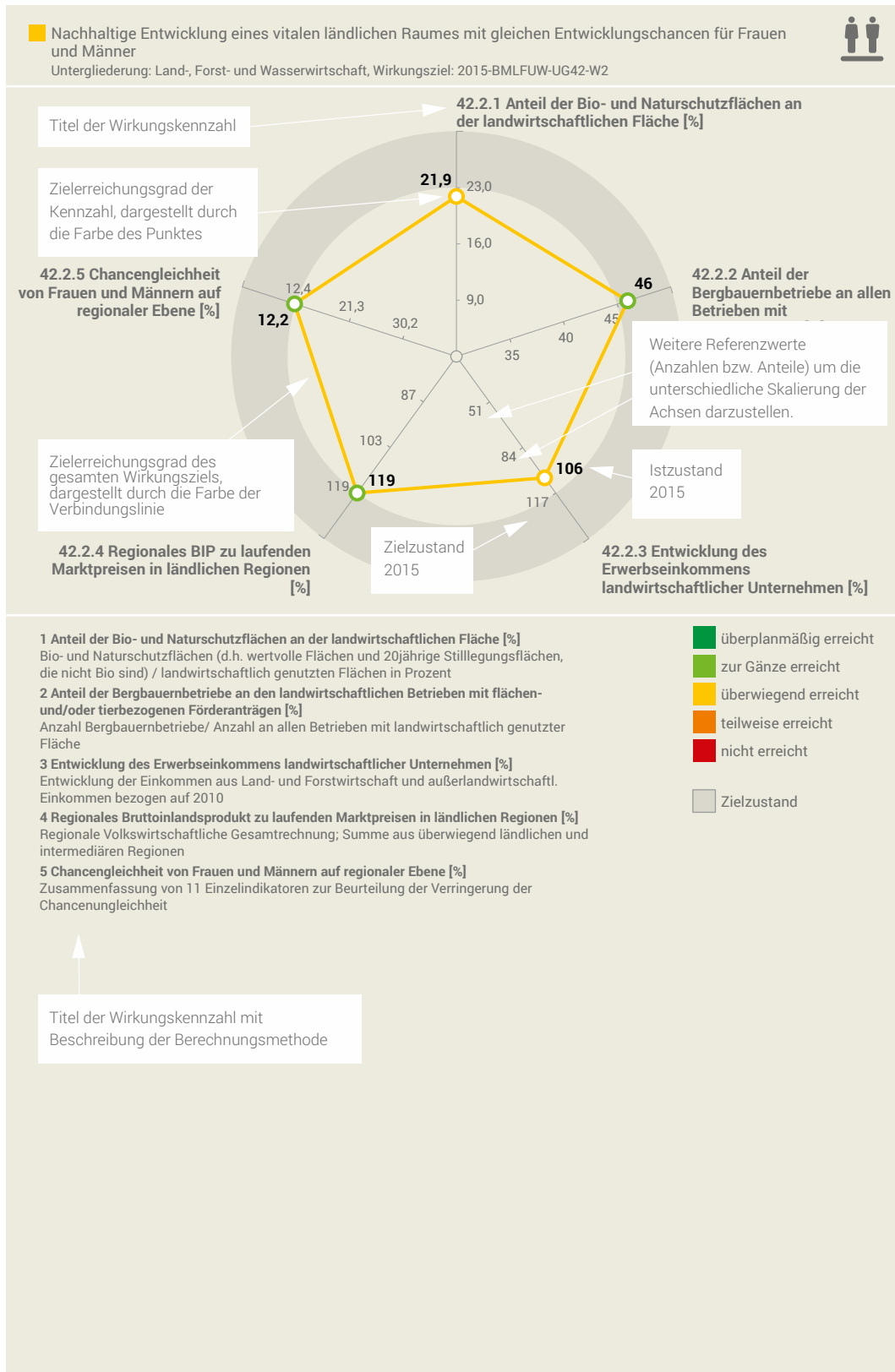
*Copyright und Haftung:*

Auszugsweiser Abdruck ist nur mit Quellenangabe gestattet, alle sonstigen Rechte sind vorbehalten. Es wird darauf verwiesen, dass alle Angaben in dieser Publikation trotz sorgfältiger Bearbeitung ohne Gewähr erfolgen und eine Haftung des Bundeskanzleramtes und der Autorin/des Autors ausgeschlossen ist. Rechtausführungen stellen die unverbindliche Meinung der Autorin/des Autors dar und können der Rechtssprechung der unabhängigen Gerichte keinesfalls vorgehen.

*Rückmeldungen:*

Ihre Überlegungen zu vorliegender Publikation übermitteln Sie bitte an: [iii9@bka.gv.at](mailto:iii9@bka.gv.at)

## Lesehilfe und Legende



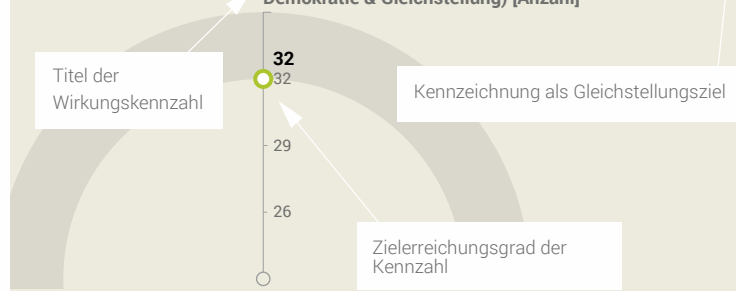
■ Unterstützung / Sensibilisierung für die Bedeutung demokratischer Prozesse, sozialer Ausgewogenheit und Gleichstellung von Frauen und Männern

Untergliederung: Präsidialkanzlei, Wirkungsziel: 2015-PrK-UG01-W2



### 1.2.1 Veranstaltungen (Sensibilisierung Demokratie & Gleichstellung) [Anzahl]

Zielerreichungsgrad des gesamten Wirkungsziels (Darstellung bei einachsigen Charts)  
Diese kann von der Zielerreichung der Kennzahl (Farbe des Punktes) auch bei einachsigen Charts abweichen (aufgrund von zusätzlichen Erkenntnissen die, das Ressort in seine Beurteilung einfließen lässt).



s Bundespräsidenten in der Präsidialkanzlei  
(, Tag der offenen Tür etc.) und öffentliche Termine

Erfassung der Anzahl der einschlägigen Veranstaltungen und öffentlichen Termine

Legende zur farblichen Darstellung der Zielerreichung einzelner Kennzahlen und des gesamten Wirkungsziels

- überplanmäßig erreicht
- zur Gänze erreicht
- überwiegend erreicht
- teilweise erreicht
- nicht erreicht
- Zielzustand

# Volksanwaltschaft

## UG 05 Volksanwaltschaft

### Legende Zielerreichungsgrade

überplanmäßig erreicht

zur Gänze erreicht

überwiegend erreicht

teilweise erreicht

nicht erreicht

keine Bewertung verfügbar

---

---

## Leitbild der Untergliederung

Die Volksanwaltschaft – Ihr Recht auf gute Verwaltung. Die Volksanwaltschaft kontrolliert die öffentliche Verwaltung in Österreich, denn alle Bürgerinnen und Bürger haben ein Anrecht auf eine transparente und faire Verwaltung. Die Volksanwaltschaft ist mit den von ihr eingesetzten Kommissionen nationaler Mechanismus zur Verhütung von Folter.

---

## Weiterführende Hinweise

### Bundesfinanzgesetz 2015

[https://service.bmf.gv.at/BUDGET/Budgets/2014\\_2015/bfg2015/Bundesfinanzgesetz\\_2015.pdf](https://service.bmf.gv.at/BUDGET/Budgets/2014_2015/bfg2015/Bundesfinanzgesetz_2015.pdf)

### Strategiebericht zum Bundesfinanzrahmengesetz 2015–2018

[https://www.bmf.gv.at/budget/das-budget/Strategiebericht\\_2015-2018.pdf?5b0usy](https://www.bmf.gv.at/budget/das-budget/Strategiebericht_2015-2018.pdf?5b0usy)

### Bericht der Volksanwaltschaft an den Nationalrat und an den Bundesrat 2015 Band 1 Kontrolle öffentliche Verwaltung

<http://volksanwaltschaft.gv.at/downloads/7kulq/PB39nachpr%C3%BCfend.pdf>

### Bericht der Volksanwaltschaft an den Nationalrat und an den Bundesrat 2015 Band 2 Präventive Menschenrechtskontrolle

<http://volksanwaltschaft.gv.at/downloads/k2ma/PB39pr%C3%A4ventiv.pdf>

---

## Narrative Gesamtbeurteilung der Wirkungsziele der Untergliederung

Die Wirkungsziele der Volksanwaltschaft konnten teilweise überplanmäßig und teilweise zur Gänze erreicht.

Eine detaillierte Darstellung der Ziele der Volksanwaltschaft und der Bemühungen zur Erreichung dieser findet sich in den nachfolgenden Seiten.

### Überblicksartig wird zu den einzelnen Wirkungszielen festgehalten:

**WZ 1:** Die Volksanwaltschaft hat grundsätzlich keine Steuerungsmöglichkeit der Beschwerdegründe und der beschwerdeführenden Menschen. Dessen ungeachtet bemüht sich die Volksanwaltschaft insbesondere in Fällen, denen eine übergeordnete Bedeutung zukommt – also über den Einzelfall hinausgehende Wirkung besitzen – eine Annäherung an eine ausgewogene gendergemäße Verteilung zwischen Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführern zu erreichen.

Im Jahr 2015 wandten sich 17.231 Menschen an die Volksanwaltschaft, davon waren 6.873 Frauen, 9.729 Männer und 629 Personengruppen. Die Volksanwaltschaft möchte Frauen darin stärken, sich bei Gewalt, Diskriminierung und jeglicher Verletzung ihrer Rechte an Rechtsschutzeinrichtungen wie die Volksanwaltschaft zu wenden und ihre Rechte einzufordern. Sie hat daher als Wirkungsziel formuliert, dass sich die Anzahl der Beschwerde-

führerinnen jener der Beschwerdeführer angleichen soll. Umfangreiche Bemühungen der Volksanwaltschaft führten dazu, dass das gesetzte Ziel zur Gänze erreicht wurde – im Jahr 2015 konnte die Differenz zwischen Frauen und Männern, die an die Volksanwaltschaft schrieben, reduziert werden.

**WZ 2:** Intensivierung der unabhängigen Verwaltungskontrolle im internationalen Bereich. In der Volksanwaltschaft wurden 2015 zahlreichen Aktivitäten im internationalen Bereich gesetzt. Von Schulungen und Fortbildungsangeboten für IOI Mitglieder, Kooperationen u. a. mit der Weltbank, bis hin zu zahlreichen bilateralen Kontakten wurde ein breites Spektrum genutzt, um die unabhängige Verwaltungskontrolle im internationalen Bereich zu intensivieren. Das IOI, das seinen Sitz seit 2009 in der VA hat, vernetzte Ende 2015 weltweit 175 unabhängige Ombudsman-Einrichtungen aus über 90 Ländern in den Regionen Afrika, Asien, Australasien und Pazifik, Europa, Karibik und Lateinamerika sowie Nordamerika. Die Kriterien für eine Mitgliedschaft im IOI werden in den Statuten geregelt und sind vor allem geprägt von der Achtung von Menschenrechten und Grundfreiheiten dem Bekenntnis zum Rechtsstaatsprinzip und effektiver Demokratie. Die Mitgliedschaft ist u. a. auch abhängig von der budgetären Ausstattung der jeweiligen Ombudsman-Einrichtung. Insgesamt ist seit der Einrichtung des Generalsekretariats des IOI in Wien im Jahr 2009 ein Anstieg von 43 % bei der Mitgliederanzahl zu verzeichnen. Das Ziel wurde überplanmäßig erreicht.

**WZ 3:** Sicherstellung eines wirksamen und unabhängigen Überwachungs- und Präventionsmechanismus zur Verhinderung jeder Form von Ausbeutung, Gewalt und Missbrauch in allen Situationen der Freiheitsentziehung (z. B. Strafhaft, Psychiatrie) im Rahmen des Fakultativprotokolls zum Übereinkommen gegen Folter und andere grausame, unmenschliche oder erniedrigende Behandlung oder Strafe (OPCAT) vom 18. Dezember 2002 und des Übereinkommens der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen (UN-Behindertenrechtskonvention) im Einklang mit internationalen Standards.

Seit Juli 2012 überprüft die Volksanwaltschaft mit sechs Kommissionen öffentliche und private Einrichtungen, in denen es zu Freiheitsbeschränkungen kommt oder kommen kann. Dazu zählen etwa Justizanstalten, Alten- und Pflegeheime, psychiatrische Anstalten und Polizeianhaltezentren. Darüber hinaus kontrolliert sie Einrichtungen und Programme für Menschen mit Behinderung, um Ausbeutung, Gewalt und Missbrauch hintanzuhalten. Die Volksanwaltschaft und die Kommissionen beobachten und überprüfen auch die Ausübung unmittelbarer Befehls- und Zwangsgewalt durch die Polizei, insbesondere bei Abschiebungen und Demonstrationen. Die Kommissionen absolvierten 2015 insgesamt 501 Einsätze. 439-mal wurden Besuche und Beobachtungen unangekündigt durchgeführt, in 62 Fällen angekündigt. Die Durchführung unangekündigter Besuche ist daher die Regel. Die sechs Kommissionen besuchten österreichweit 445 Einrichtungen. Die Kommissionen legten den Fokus auf die zahlenmäßig weit überwiegende Anzahl von Organisationen, die den »less traditional places of detention« zuzurechnen sind; darunter galten 93 Besuche Institutionen, die ausschließlich Menschen mit Behinderung gewidmet sind. Zudem beobachteten die Kommissionen österreichweit das Verhalten staatlicher Organe bei der Ausübung unmittelbarer Befehls- und Zwangsgewalt in 56 Fällen. Die weitgehend unangekündigt durchgeführten Besuche der Kommissionen haben sowohl einen präventiven Zweck als auch eine präventive Wirkung. Das Wirkungsziel wurde zur Gänze erreicht.

**WZ 4:** Beibehaltung der hohen Qualität der Prüftätigkeit der Volksanwaltschaft sowie des formlosen, kostenlosen und einfachen Zugangs in die Volksanwaltschaft.

Die Akzeptanz der Arbeit der Volksanwaltschaft in der Bevölkerung ist hoch, dies belegen die Beschwerdezahlen deutlich. Maßgeblich dabei ist, dass man die Volksanwaltschaft sehr einfach und formlos kontaktieren kann. Beschwerden können persönlich, telefonisch oder schriftlich eingebracht werden. Die Homepage bietet ein einfaches Beschwerdeformular an. Der Auskunftsdienst ist für alle Hilfesuchenden unter einer kostenlosen Servicenummer erreichbar und nimmt auch Beschwerden persönlich entgegen. Die Bilanz 2015 zeigt folgendes Bild: 17.231 Menschen wandten sich an die Volksanwaltschaft, davon kontaktierten 7.974 Personen den Auskunftsdienst persönlich oder telefonisch, 31.133 Schriftstücke umfasste die gesamte Korrespondenz, 15.910 Briefe und E-Mails umfasste die gesamte Korrespondenz mit den Behörden, 243 Sprechtag mit fast 1500 persönlichen Gesprächen wurden durchgeführt. Die Bilanz 2015 zeigt auf, dass das gesetzte Ziel zur Gänze erreicht werden konnte.

---

### **Wirkungsziel Nr. 1**

Die Volksanwaltschaft hat grundsätzlich keine Steuerungsmöglichkeit der Beschwerdegründe und der beschwerdeführenden Menschen. Dessen ungeachtet bemüht sich die Volksanwaltschaft insbesondere in Fällen, denen eine übergeordnete Bedeutung zukommt – also über den Einzelfall hinausgehende Wirkung besitzen – eine Annäherung an eine ausgewogene genderngemäße Verteilung zwischen Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführern zu erreichen

#### **Umfeld des Wirkungsziels**

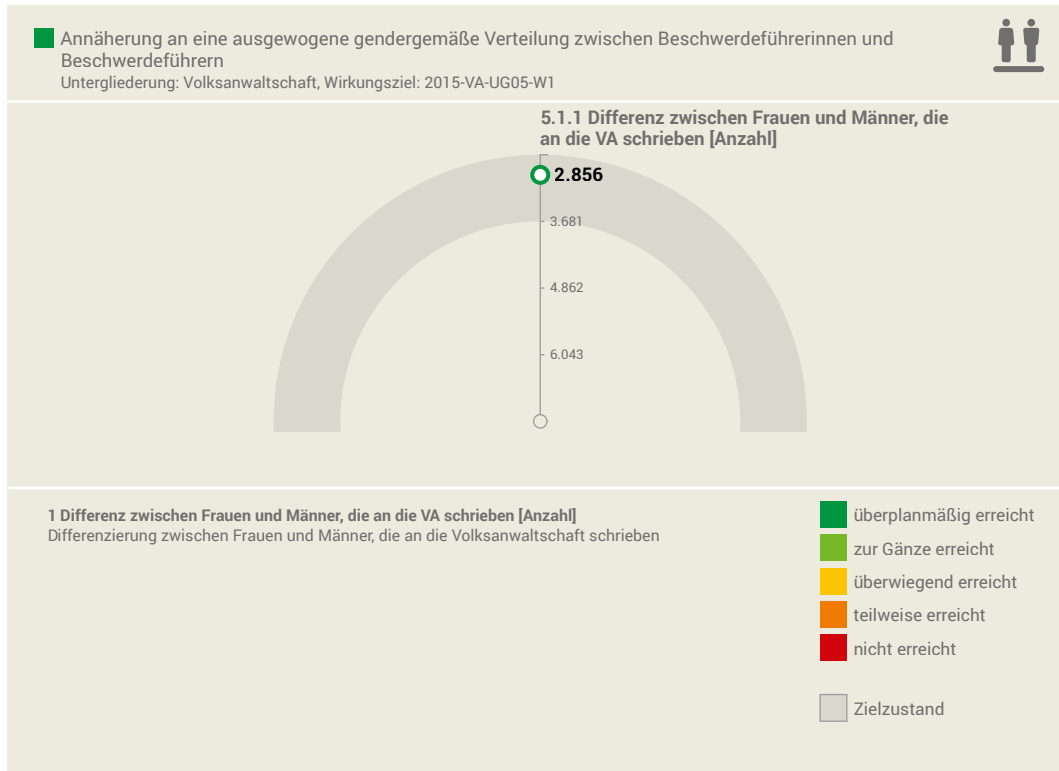
2015 wurden an die Volksanwaltschaft insgesamt 17.231 Beschwerden herangetragen. Das bedeutet, dass bei der Volksanwaltschaft im Schnitt rund 69 Eingaben pro Arbeitstag einlangten. In 8.181 Fällen – das sind rund 48 % der Beschwerden – leitete die Volksanwaltschaft ein formelles Prüfverfahren ein. Bei 5.138 weiteren Beschwerden gab es entweder keine hinreichenden Anhaltspunkte für einen Missstand in der Verwaltung oder die Verfahren vor einer Behörde waren noch nicht abgeschlossen. Die Volksanwaltschaft konnte jedoch in diesen Fällen über die Rechtslage informieren und Auskünfte erteilen. In 3.912 Vorbringen ging es um Fragen außerhalb des Prüfauftrags der Volksanwaltschaft. In diesen Fällen stellt die Volksanwaltschaft ebenfalls Informationen zur Verfügung und gibt Auskunft über Beratungsangebote.



[www.wirkungsmonitoring.gv.at/2015-VA-UG-05-W0001.html](http://www.wirkungsmonitoring.gv.at/2015-VA-UG-05-W0001.html)



## Ergebnis der Evaluierung



### Erläuterungen zur Kennzahlenentwicklung

#### 05.1.1 Differenz zwischen Frauen und Männer, die an die VA schrieben [Anzahl]

Die Überprüfung der bisherigen Arbeit am Wirkungsziel »geschlechtergerechter Zugang zur Volksanwaltschaft« (insbesondere die Abhaltung von Veranstaltungen, gezielt an Frauen gerichtete Informationspolitik, die Neugestaltung der Homepage unter Berücksichtigung von Genderaspekten, verstärkte Öffentlichkeitsarbeit etc...) lässt den Schluss auf erste Verbesserungen zu. Das Ziel wurde überplanmäßig erreicht.

### Narrative Gesamtbeurteilung des Wirkungsziels

Um die Erreichung der angestrebten Wirkung beurteilen zu können, wurde eine Messgröße definiert, die sich folgendermaßen berechnet: Im Jahr 2013 schrieben 17.307 Menschen an die Volksanwaltschaft, davon waren 6.115 Frauen, 9.796 Männer und 1.396 Personengruppen (Vereine, Interessensgemeinschaften..). Es schrieben daher um 3.681 weniger Frauen als Männer an die Volksanwaltschaft. Das Ziel 2015 war es, diese Messgröße zu verringern. Erreicht werden sollte dies vor allem über die Öffentlichkeitsarbeit der Volksanwaltschaft. Eine wesentliche Säule der Öffentlichkeitsarbeit bildet der Auftritt im Internet. Themenschwerpunkte, die auch im www forciert behandelt werden, sollten verstärkt Frauen ansprechen und in Folge zu einem vermehrten Beschwerdeaufkommen von Frauen führen. Der Website-Relaunch wurde 2015 fertig gestellt. Weiters lud die Volksanwaltschaft zu Veranstaltungen mit frauenspezifischen Themen ein. So gaben z. B. die »Bildungsarchitektinnen« bei einer Veranstaltung Tipps, um Frauen auf die Volksanwaltschaft aufmerksam zu machen und sie direkter anzusprechen. Ebenso stand ein Abend im Zeichen des Themas »Zukunft Frauen«. Im Zuge mehrerer Begegnungen und Veranstaltungen wurden die Möglichkeiten der Volksanwaltschaft bekannt gemacht und ihre Kompetenzen erörtert. Die Überprüfung der bisherigen Arbeit am Wirkungsziel »geschlechtergerechter Zugang zur Volksanwaltschaft« lässt den Schluss auf erste Verbesserungen zu. Im Jahr 2015 wandten sich 17.231 Menschen

an die Volksanwaltschaft, davon waren 6.873 Frauen, 9.729 Männer und 629 Personengruppen (Vereine, Interessensgemeinschaften..). Es schrieben daher um 2.856 weniger Frauen als Männer an die Volksanwaltschaft. Das Ziel 2015, die Messgröße von 2013 (3.681) zu verringern, wurde daher erreicht. Überdies wurde die Berechnung in der Volksanwaltschaft verfeinert und auf Prüfverfahren abgestellt, weil bei den zahlreichen telefonischen Eingaben, insbesondere im Asylverfahren, das Geschlecht nicht immer feststellbar ist und damit die Statistik verfälscht werden würde. So gab es im Jahr 2013 in Summe 8003 Prüfverfahren – davon waren 2707 Beschwerdeführerinnen (entspricht 33,8 %) und 4653 Beschwerdeführer (entspricht 58,1 %) und 643 sonstige (z. B. Personengruppen). Im Jahr 2015 gab es in Summe 8181 Prüfverfahren – davon waren 2.922 Beschwerdeführerinnen (entspricht 35,7 %) und 4.957 Beschwerdeführer (entspricht 60,6 %) und 302 sonstige (z. B. Personengruppen).

---

## Wirkungsziel Nr.2

Intensivierung der unabhängigen Verwaltungskontrolle im internationalen Bereich

### Umfeld des Wirkungsziels

Das International Ombudsman Institute (IOI) unterstützt seine Mitglieder auf verschiedene Weise. Es fördert die Errichtung und Entwicklung von Ombudsmaneinrichtungen, wo es noch keine gibt, finanziert Forschung, bietet Ausbildung, unterstützt den Informationsaustausch, sorgt für den Austausch von Erfahrungen und steht in ständigem Dialog mit wichtigen internationalen Organisationen und Interessengruppen.

In Ausübung seiner Rolle ist das IOI bestrebt, zwei Hauptziele in Einklang zu bringen, die seiner Zielsetzung und seiner Tätigkeit zugrunde liegen. Das erste Ziel ist Inklusivität. Das Institut erkennt die Vielfältigkeit der Ombudsman-Einrichtungen an, die wiederum die Verschiedenheit der Länder und Regionen widerspiegelt, in denen die jeweiligen Ombudsman-Einrichtungen tätig sind. Es entstehen auch verschiedene Rechts- und Rechenschaftsmodelle, die für Ombudsman-Einrichtungen Geltung haben und auf bestimmten verfassungsmäßigen Ordnungen und Kulturen beruhen können. Das IOI möchte, dass diese Vielfalt durch seine Mitglieder zum Ausdruck kommt. Das zweite Ziel des IOI ist der Schutz von Werten und die Sicherung der zentralen Werte Unabhängigkeit, Objektivität und Gerechtigkeit, die jeder Ombudsman-Einrichtung und deren Tätigkeit zugrunde liegen.

Das IOI möchte auch sicherstellen, dass seine Mitglieder zwei wesentliche Arten von Einrichtungen repräsentieren – jene Einrichtungen, die die zentralen Kriterien bereits in vollem Umfang erfüllen und jene Einrichtungen, die zwar noch nicht alle zentralen Kriterien erfüllen, sich den Zielen und Vorhaben des IOI aber verpflichtet fühlen und bestrebt sind, sämtlichen Anforderungen gerecht zu werden.

Das IOI erkennt in vollem Maße an, wie wichtig die Entwicklung von Kriterien für die Mitgliedschaft ist, die die Errichtung von neuen Ombudsman-Einrichtungen unterstützen, wo es noch keine gibt. Ebenso ist das IOI bestrebt, jene Einrichtungen zu bestärken, die die zentralen Kriterien zwar noch nicht erfüllen, diese aber als Instrument sehen, um die uneingeschränkte Verwirklichung der zentralen Grundsätze zu erreichen.



[www.wirkungsmonitoring.gv.at/2015-VA-UG-05-W0002.html](http://www.wirkungsmonitoring.gv.at/2015-VA-UG-05-W0002.html)

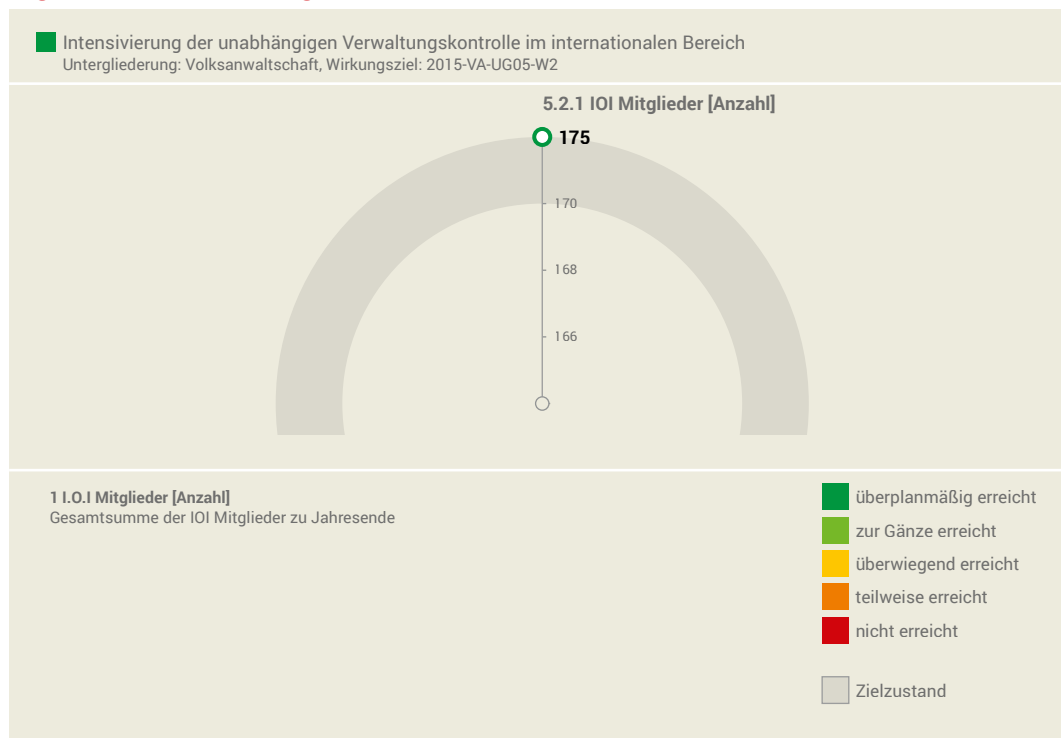
Jede Institution, Einrichtung und natürliche Person, die die folgenden Zielsetzungen und Grundsätze unterstützt, kann Mitglied des IOI werden: Achtung von Menschenrechten und Grundfreiheiten; Bekenntnis zum Rechtsstaatsprinzip; effektive Demokratie; Verwaltungs- und Verfahrensgerechtigkeit bei öffentlich-rechtlichen Einrichtungen; Verbesserung öffentlicher Dienste; offene und rechenschaftspflichtige Regierung und Zugang zum Recht für alle.

Die Mitglieder sind verpflichtet, einen jährlichen Beitrag in einer Höhe zu bezahlen, die von der Generalversammlung in angemessenen Abständen auf der Grundlage einer Empfehlung oder einer Festlegung des Vorstands festgelegt wird.

Die Generalversammlung des IOI hat am 13. November 2012 die »Wellington Deklaration« verabschiedet. Mit dieser wird signalisiert, dass auch in budgetär knappen Zeiten Bürgerrechte aufrechterhalten werden müssen.

Es kann festgehalten werden, dass im Jahr 2009 das IOI 122 Mitgliederorganisationen umfasste, Ende 2015 waren es 175.

### Ergebnis der Evaluierung



### Erläuterungen zur Kennzahlenentwicklung

#### 05.2.1 I.O.I Mitglieder [Anzahl]

Im Jahr 2009, als das IOI seinen Sitz an die Volksanwaltschaft nach Wien verlegte, gab es 122 Mitgliederorganisationen. Ende 2015 waren es aufgrund der umfangreichen Bemühungen 175. Das ist eine Steigerung von über 43 %. Das Ziel wurde daher überplanmäßig erreicht.

### Narrative Gesamtbeurteilung des Wirkungsziels

In der Volksanwaltschaft wurden 2015 zahlreichen Aktivitäten im internationalen Bereich gesetzt. Von Schulungen und Fortbildungsangeboten für IOI Mitglieder, Kooperationen u. a. mit der Weltbank, bis hin zu zahlreichen bilateralen Kontakten wurde ein breites Spektrum

genutzt, um die unabhängige Verwaltungskontrolle im internationalen Bereich zu intensivieren – Details können dem Bericht der Volksanwaltschaft an den Nationalrat und an den Bundesrat 2015, Band 1 (Kontrolle öffentliche Verwaltung), Seite 23 ff. entnommen werden. Im März 2015 fand die bereits 2013 begonnene Kooperation mit der Asian Ombudsman Association (AOA) eine Fortsetzung. Zusammen mit der thailändischen Ombudsmann-Einrichtung wurde ein Seminar zum Thema »Umgang mit schwierigen Beschwerdeführern« für die asiatischen Mitglieder des IOI organisiert. Das Anti-Korruptionstraining, das das IOI in Zusammenarbeit mit der Internationalen Anti-Korruptions-Akademie (IACA) erstmals 2013 in Wien angeboten hat, wurde im Mai 2015 in Curaçao abgehalten. Zusammen mit der Association for the Prevention of Torture (APT) erarbeitete das IOI ein Fortbildungsseminar mit einem NPM/OP-CAT Schwerpunkt. Das Seminar wurde im Juni 2015 erstmals an der lettischen Ombudsmann-Einrichtung abgehalten und wird im Juni 2016 in Litauen fortgesetzt werden. Ende September 2015 fand die jährliche Sitzung des IOI-Vorstandes statt. Weitere Ombudseinrichtungen aus Afrika, Asien, der Karibik und Lateinamerika wurden dabei als neue Mitglieder im IOI willkommen geheißen, die finanzielle Förderung von Projekten in den einzelnen IOI Regionen wurde beschlossen. Das IOI, das seinen Sitz seit 2009 in der VA hat, vernetzte somit Ende 2015 weltweit 175 unabhängige Ombudsman-Einrichtungen aus über 90 Ländern in den Regionen Afrika, Asien, Australasien und Pazifik, Europa, Karibik und Lateinamerika sowie Nordamerika. Die Kriterien für eine Mitgliedschaft im IOI werden in den Statuten geregelt und sind vor allem geprägt von der Achtung von Menschenrechten und Grundfreiheiten dem Bekenntnis zum Rechtsstaatsprinzip und effektiver Demokratie. Die Mitgliedschaft ist u. a. auch abhängig von der budgetären Ausstattung der jeweiligen Ombudsman-Einrichtung. Insgesamt ist seit der Einrichtung des Generalsekretariats des IOI in Wien im Jahr 2009 ein Anstieg von 43 % bei der Mitgliederanzahl zu verzeichnen. Das Ziel wurde überplanmäßig erreicht.

---

### Wirkungsziel Nr. 3

Sicherstellung eines wirksamen und unabhängigen Überwachungs- und Präventionsmechanismus zur Verhinderung jeder Form von Ausbeutung, Gewalt und Missbrauch in allen Situationen der Freiheitsentziehung (z. B. Strafhaft, Psychiatrie) im Rahmen des Fakultativprotokolls zum Übereinkommen gegen Folter und andere grausame, unmenschliche oder erniedrigende Behandlung oder Strafe (OPCAT) vom 18. Dezember 2002 und des Übereinkommens der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen (UN-Behindertenrechtskonvention) im Einklang mit internationalen Standards

#### Umfeld des Wirkungsziels

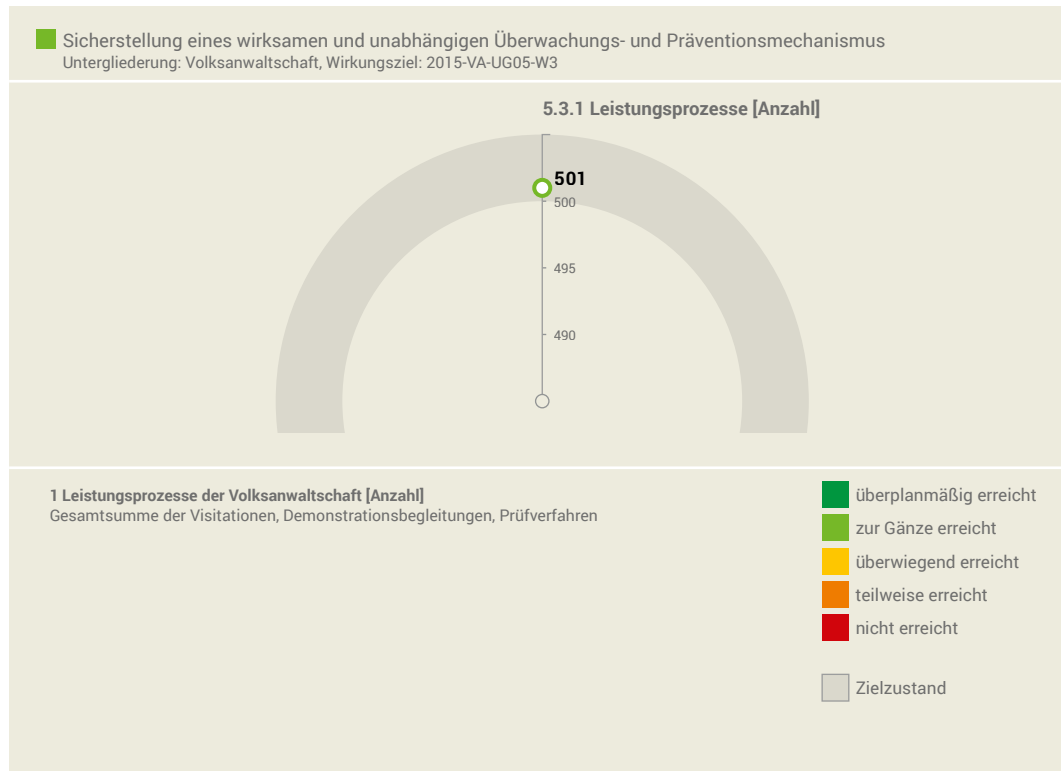
Seit Juli 2012 überprüft die Volksanwaltschaft mit sechs Kommissionen öffentliche und private Einrichtungen, in denen es zu Freiheitsbeschränkungen kommt oder kommen kann. Dazu zählen etwa Justizanstalten, Alten- und Pflegeheime, psychiatrische Anstalten und Polizeianhaltezentren. Darüber hinaus kontrolliert sie Einrichtungen und Programme für Menschen mit Behinderung, um Ausbeutung, Gewalt und Missbrauch hintanzuhalten. Die Volksanwaltschaft und die Kommissionen beobachten und überprüfen auch die Ausübung unmittelbarer Befehls- und Zwangsgewalt durch die Polizei, insbesondere bei Abschiebungen und Demonstrationen. Rechtliche Grundlagen dafür sind das Fakultativprotokoll zum Übereinkommen der Vereinten Nationen gegen Folter und andere grausame, unmenschliche oder erniedrigende Behandlung oder Strafe (OPCAT) und Regelungen der UN-Behindertenrechtskonvention, die im österreichischen Recht umgesetzt werden. Die Volksanwaltschaft hat zur Besorgung ihrer Aufgaben entsprechend dem OPCAT-Durchführungsgesetz Kommissionen einzurichten, die multidiszi-



[www.wirkungsmonitoring.gv.at/2015-VA-UG-05-W0003.html](http://www.wirkungsmonitoring.gv.at/2015-VA-UG-05-W0003.html)

plinär zusammengesetzt sind. Die Kommissionen sind nach regionalen Gesichtspunkten organisiert und bestehen aus jeweils acht Mitgliedern und einer Kommissionsleiterin bzw. einem Kommissionsleiter.

## Ergebnis der Evaluierung



## Erläuterungen zur Kennzahlenentwicklung

### 05.3.1 Leistungsprozesse der Volksanwaltschaft [Anzahl]

Basierend auf den bisherigen Erfahrungen ist für die Sicherstellung eines wirksamen und unabhängigen Präventionsmechanismus eine qualitativ hochwertige und umfassende Prüfung der jeweiligen Einrichtung nötig, die mehr Zeit in Anspruch nimmt. Der Ansatz ist daher nicht die Anzahl der Leistungsprozesse zu erhöhen, sondern die Qualität der Prüfungen noch weiter zu steigern und entsprechende Standards zu schaffen.

### Narrative Gesamtbeurteilung des Wirkungsziels

Die Kommissionen absolvierten 2015 insgesamt 501 Einsätze. 439-mal wurden Besuche und Beobachtungen unangekündigt durchgeführt, in 62 Fällen angekündigt. Die Durchführung unangekündigter Besuche ist daher die Regel. Die durchschnittliche Besuchsdauer betrug 2015 etwa 6,5 Stunden. Die sechs Kommissionen besuchten österreichweit 445 Einrichtungen. Wie in den vergangenen Berichtsjahren legten die Kommissionen den Fokus auf die zahlenmäßig weit überwiegende Anzahl von Organisationen, die den »less traditional places of detention« zuzurechnen sind; darunter galten 93 Besuche Institutionen, die ausschließlich Menschen mit Behinderung gewidmet sind. Zudem beobachteten die Kommissionen österreichweit das Verhalten staatlicher Organe bei der Ausübung unmittelbarer Befehls- und Zwangsgewalt in 56 Fällen. Die weitgehend unangekündigt durchgeführten Besuche der Kommissionen haben sowohl einen präventiven Zweck als auch eine präventive Wirkung. Allein die Tatsache, dass Menschen, denen die Freiheit kraft richterlicher, verwaltungsbehördlicher, medizinischer, pflegerischer oder pädagogischer Anordnung entzogen ist, die Möglichkeit haben, mit un-

abhängigen Expertinnen und Experten des NPM vertraulich zu sprechen und auf ihre Situation aufmerksam zu machen, kann sie vor Gewalt und Misshandlung schützen bzw. solche Handlungen aufzeigen. Der österreichische NPM ist in hohem Maße bemüht, nicht nur Beanstandungen auszusprechen, sondern intensiv lösungsorientiert zu arbeiten. Mitunter ist es notwendig, neben besuchten Einrichtungen auch deren Rechtsträger, Aufsichtsbehörden und/oder Ministerien zu kontaktieren und mit diesen an Verbesserungen zu arbeiten. Daher werden die Verfahren, welche sich an die Übermittlung von Kommissionsprotokollen anschließen und von der Volksanwaltschaft geführt, werden erst nach längerer Zeit, eventuell auch erst im darauffolgenden Jahr endgültig abgeschlossen. Die Kommissionen hielten in 312 Einsätzen Beanstandungen der menschenrechtlichen Situation fest.

Das Wirkungsziel wurde zur Gänze erreicht.

---

### **Wirkungsziel Nr. 4**

Beibehaltung der hohen Qualität der Prüftätigkeit der Volksanwaltschaft sowie des formlosen, kostenlosen und einfachen Zugangs zur Volksanwaltschaft

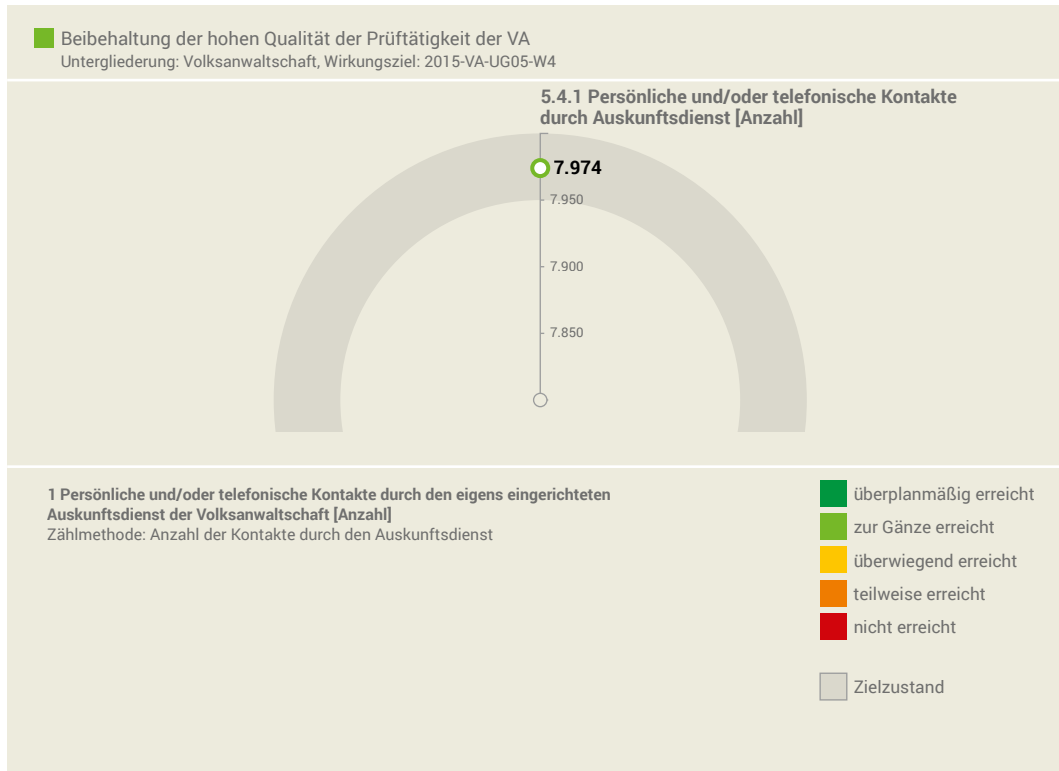
#### **Umfeld des Wirkungsziels**

Die Volksanwaltschaft kontrolliert seit 39 Jahren im Auftrag der Bundesverfassung die öffentliche Verwaltung in Österreich. Jede hoheitliche Verwaltungstätigkeit, die dem Bund zuzurechnen ist sowie dessen Tätigkeit als Träger von Privatrechten unterliegen somit der Missstandskontrolle der Volksanwaltschaft. Jede Bürgerin und jeder Bürger kann sich wegen eines behaupteten Missstands in der Verwaltung an die Volksanwaltschaft wenden, sofern alle Rechtsmittel ausgeschöpft sind. Die Volksanwaltschaft ist verpflichtet, jeder zulässigen Beschwerde nachzugehen und den Betroffenen das Ergebnis der Prüfung mitzuteilen. Die Volksanwaltschaft kann bei vermuteten Missständen von sich aus tätig werden und ein amtswegiges Prüfverfahren einleiten.



[www.wirkungsmonitoring.gv.at/2015-VA-UG-05-W0004.html](http://www.wirkungsmonitoring.gv.at/2015-VA-UG-05-W0004.html)

## Ergebnis der Evaluierung



### Erläuterungen zur Kennzahlenentwicklung

#### 05.4.1 Persönliche und/oder telefonische Kontakte durch den eigens eingerichteten Auskunftsdienst der Volksanwaltschaft [Anzahl]

Das Ziel wurde zur Gänze erreicht.

### Narrative Gesamtbeurteilung des Wirkungsziels

Die Akzeptanz der Arbeit der Volksanwaltschaft in der Bevölkerung ist hoch, dies belegen die Beschwerdezahlen deutlich. Maßgeblich dabei ist, dass man die Volksanwaltschaft sehr einfach und formlos kontaktieren kann. Beschwerden können persönlich, telefonisch oder schriftlich eingebracht werden. Die Homepage bietet ein einfaches Beschwerdeformular an. Der Auskunftsdienst ist für alle Hilfesuchenden unter einer kostenlosen Servicenummer erreichbar und nimmt auch Beschwerden persönlich entgegen. Die Bilanz 2015 zeigt auf, dass das gesetzte Ziel zur Gänze erreicht werden konnte.

## Wirkungsziele

### Wirkungsziel 1

Annäherung an eine ausgewogene gendergemäße Verteilung zwischen Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführern.

### Wirkungsziel 2

Intensivierung der unabhängigen Verwaltungskontrolle im internationalen Bereich.


### Wirkungsziel 3

Sicherstellung eines wirksamen und unabhängigen Überwachungs- und Präventionsmechanismus.

### Wirkungsziel 4

Beibehaltung der hohen Qualität der Prüftätigkeit der VA.

## Maßnahmen

Beitrag zu Wirkungsziel/en	Wie werden die Wirkungsziele verfolgt? Maßnahmen:	Kennzahl / Meilenstein
<b>Globalbudget 05.01 Volksanwaltschaft</b>		
WZ 1	Verstärkte, insbes. auf Genderaspekt abgestimmte Öffentlichkeitsarbeit 	Fertigstellung der adaptierten Homepage; Fertigstellung der Angebote aus den Bereichen der social media in der Volksanwaltschaft
WZ 2	Bereitstellung von verständlichen und relevanten Informationen und Schulungen als Generalsekretariat des Internationalen Ombudsmann	Erhöhung der Anzahl der IOI Mitgliederanzahl
WZ 3	Einrichtung von Kommissionen zur Vorortprüfungen und Darstellung der Ergebnisse in den Berichten an die allgemeinen Vertretungskörper.	Kommissionen, die qualitativ hochwertige Leistungsprozesse (Visitationen, Demonstrationsbegleitungen, Prüfverfahren) durchführen.
WZ 4	Anzahl der Kontakte durch den eingerichteten Auskunftsdienst	eingeleitete Prüfverfahren



Beitrag zu Wirkungsziel/en	Wie werden die Wirkungsziele verfolgt? Maßnahmen:	Kennzahl / Meilenstein
WZ 4	Anzahl der Kontakte durch den eingerichteten Auskunftsdienst	Fertigstellung des Besucherzentrums in der Volksanwaltschaft
WZ 4	Anzahl der Kontakte durch den eingerichteten Auskunftsdienst	Persönliche oder telefonische Kontakte durch den Auskunftsdienst
WZ 4	Anzahl der Kontakte durch den eingerichteten Auskunftsdienst	Vorträge/Führungen für Besuchergruppen

