



2018

Bericht zur Wirkungsorientierung 2017

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

Volksanwaltschaft
UG 05

Impressum

Medieninhaberin, Verlegerin und Herausgeberin:
Bundesministerium für öffentlichen Dienst und Sport (BMöDS)
Sektion III – Öffentlicher Dienst und Verwaltungsinnovation
Sektionschefin Mag.^a Angelika Flatz
Hohenstaufengasse 3, 1010 Wien
bmoeds.gv.at

Verlags- und Herstellungsort: Wien, Oktober 2018
Redaktion und Gesamtumsetzung: Mag. (FH) Stefan Kranabetter, Abteilung III/C/9
Grafiken: Lekton Grafik & Web development
Fotonachweis: BKA/Regina Aigner (Cover, Seiten: 49, 73, 95, 105, 121, 135, 141, 157, 171, 193, 203, 225, 241, 255, 261, 267, 279, 291, 299, 305, 311, 339, 351, 383, 425, 437, 447, 467, 479, 501, 519, 527), BMöDS/Johannes Zinner (Seite 3), Bohmann Verlag / Richard Tanzer (Seite 7), BKA/Andy Wenzel (Seite 331, 409, 485)
Gestaltung: BKA Design & Grafik
Druck: AV+ Astoria Druckzentrum GmbH

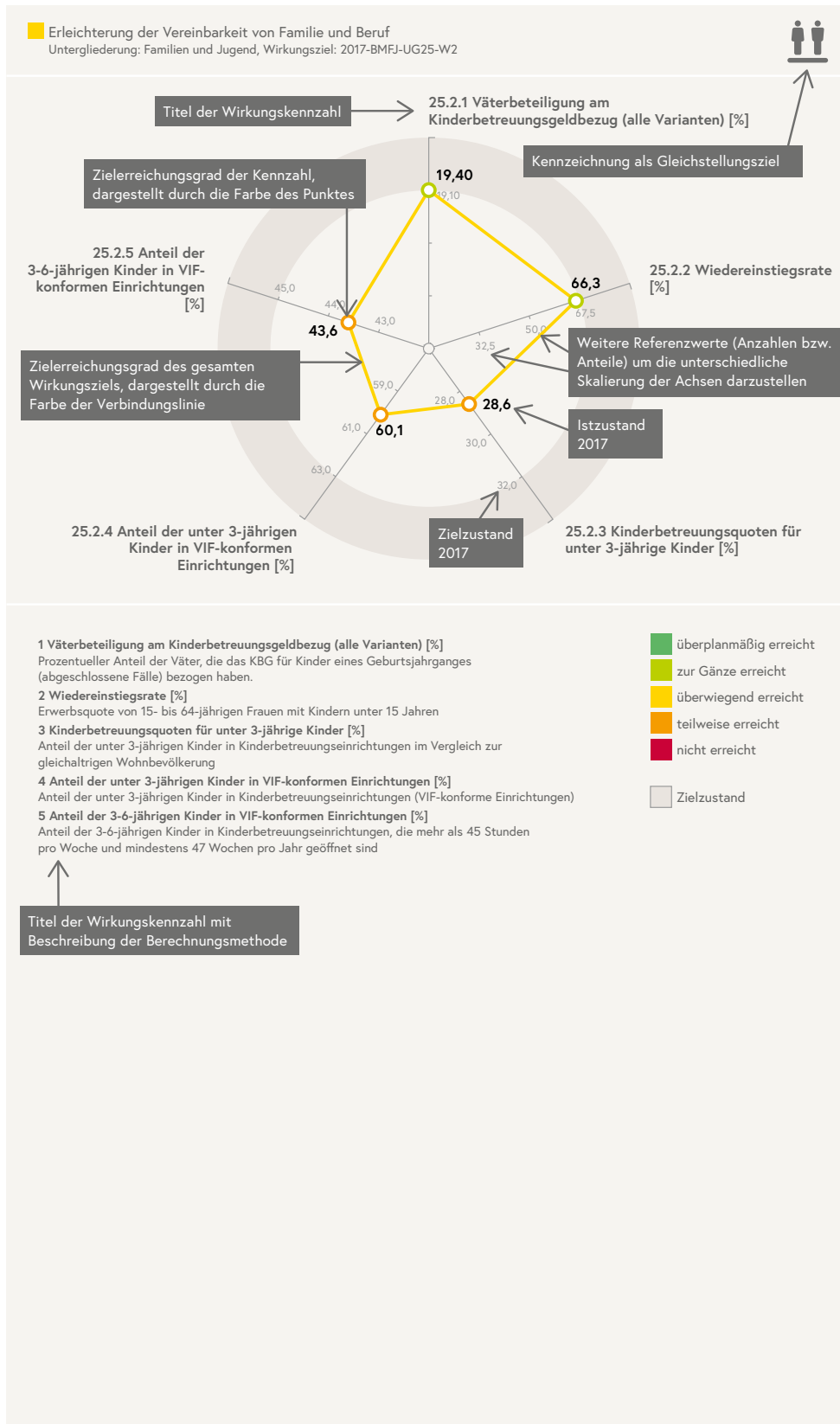
Alle Rechte vorbehalten: Jede Verwertung (auch auszugsweise) ist ohne schriftliche Zustimmung der Medieninhaberin unzulässig. Dies gilt insbesondere für jede Art der Vervielfältigung, der Übersetzung, der Mikroverfilmung, der Wiedergabe in Fernsehen und Hörfunk sowie der Verarbeitung und Einspeicherung in elektronische Medien, wie z. B. Internet oder CD-Rom.

Diese Publikation steht unter www.oeffentlicherdienst.gv.at/publikationen zum Download zur Verfügung.

Rückmeldungen:

Ihre Überlegungen zu vorliegender Publikation übermitteln Sie bitte an: iii9@bmoeds.gv.at.
Bestellung von Druckexemplaren per E-Mail an iii9@bmoeds.gv.at.

Lesehilfe und Legende

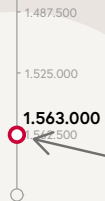


Erhöhung der ökonomischen und gesellschaftlichen Beteiligung der Europa 2020 Zielgruppe
Untergliederung: Soziales und Konsumentenschutz, Wirkungsziel: 2017-BMASK-UG21-W5

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

21.5.1 Armutsgefährdete, erwerbslose und materiell besonders benachteiligte Menschen ("Deprivierte") [Anzahl]

Titel der Wirkungskennzahl



Zielerreichungsgrad der Kennzahl, dargestellt durch die Farbe des Punktes

1 Armutsgefährdete, Erwerbslose, materiell besonders benachteiligte Menschen „Deprivierte“ [Anzahl]
Anzahl Armutsgefährdete, Erwerbslose und materiell besonders benachteiligte Menschen („Deprivierte“), EU-2020-Zielgruppe

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

Volksanwaltschaft

UG 05

Volksanwaltschaft

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

Bundesfinanzrahmengesetz 2017–2020

<https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20009553&FassungVom=2017-04-24>

Strategiebericht 2017–2020

https://www.bmf.gv.at/budget/das-budget/Strategiebericht_2017-2020_2.pdf?5te3r9

Bundesfinanzgesetz 2017

https://service.bmf.gv.at/Budget/Budgets/2017/bfg/Bundesfinanzgesetz_2017.pdf

Bericht der Volksanwaltschaft an den Nationalrat und an den Bundesrat 2017, Präventive Menschenrechtskontrolle

<http://volksanwaltschaft.gv.at/downloads/3ge1p/Parlamentsbericht%202017%20-%20Pr%C3%A4ventive%20Menschenrechts-kontrolle.pdf>

Bericht der Volksanwaltschaft an den Nationalrat und an den Bundesrat 2017, Kontrolle der öffentlichen Verwaltung

<http://volksanwaltschaft.gv.at/downloads/6gq39/Parlamentsbericht%202017%20-%20Kontrolle%20der%20-%20C3%B6ffentlichen%20Verwaltung.pdf>

Narrative Gesamtbeurteilung der Wirkungsziele der Untergliederung gesamt

Wirkungsziel 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

20.097 Menschen wandten sich 2017 mit einem Anliegen an die Volksanwaltschaft. Insgesamt wurden 10.333 Prüfverfahren eingeleitet. In Summe leitete die Volksanwaltschaft

schaft 7.155 Prüfverfahren in der Bundesverwaltung ein. Dies entspricht einer Steigerung von rund 17% gegenüber dem Vorjahr. Unverändert hoch ist das Beschwerdeaufkommen von Menschen mit Behinderung. In der Landes- und Gemeindeverwaltung führte die Volksanwaltschaft 2017 3.178 Prüfverfahren durch.

Im Jahr 2017 wurden bei den eingeleiteten Prüfverfahren 29,8% Frauen als Beschwerdeführerinnen und 62,4% männliche Beschwerdeführer registriert. 7,7% wurden von sonstigen Personen (z. B. juristischen Personen, Vereinen, Bürgerinitiativen, ...) eingebracht. Mit ein Grund für das Überwiegen der männlichen Beschwerdeführer liegt darin, dass 42,3% aller Prüfverfahren in der Bundesverwaltung auf den Bereich der inneren Sicherheit fallen. Auffällig ist, dass die Prüfverfahren in diesem Bereich gegenüber dem Vorjahr erneut stark gestiegen sind (3.026 Fälle gegenüber 2.130 im Jahr 2016). Zurückzuführen ist diese Entwicklung auf die hohe Anzahl asylrechtlicher Beschwerden. Der Anteil von Beschwerden im Asylbereich macht 22,4% der gesamten Prüfverfahren der Volksanwaltschaft im Jahr 2017 aus (der Anteil der von Männern eingebrachten asylrechtlichen Beschwerden beträgt rd.82,1%, jener von Frauen nur rd.15,7%, Rest sind Beschwerden sonstiger Personen).

Das Ziel wurde daher knapp verfehlt.

Wirkungsziel 2: Intensivierung der unabhängigen Verwaltungskontrolle im internationalen Bereich

Neben dem Aufbau vertiefter Kooperationen mit Partnerorganisationen und der finanziellen Unterstützung von Projekten in den unterschiedlichen International Ombudsman Institute (IOI) Regionen, waren der Ausbau des Trainingsangebots und die Entwicklung einer neuen Publikationsreihe die Schwerpunkte für 2017.

Im Februar 2017 wurde für Mitglieder der afrikanischen Region ein Training zum Thema „Ombudsman und Folterprävention“ angeboten. Im Juni 2017 unterstützte das IOI ein Training, das im Rahmen einer Konferenz der Karibischen Ombudsman Vereinigung (CAROA) in Bonaire abgehalten wurde. Ein vom IOI entwickelter Ausbildungszyklus zum Thema der Prävention von Menschenrechtsverletzungen wurde im September 2017 mit einem Workshop in Wien erfolgreich fortgesetzt. Der Schwerpunkt lag dabei auf der Verbesserung der Kommunikations- und Interviewtechnik, insbesondere in der Interaktion mit Gesprächspartnern in Einrichtungen wie Altenheimen, Psychiatrien oder dem Maßnahmenvollzug.

Das IOI startete 2017 eine neue Publikationsreihe der sogenannten „Best Practice Papers“. Ziel ist es in einer Reihe von Abhandlungen unterschiedliche Themen, die für Ombudseinrichtungen von besonderer Relevanz sind, aufzugreifen und so unterstützende Informationen in Leitlinien oder Handbüchern bereit zu stellen. Damit soll die Schaffung von starken, unabhängigen Kontrolleinstellungen weltweit gefördert und vorangetrieben werden.

Im Jahr 2009, als das IOI seinen Sitz an die Volksanwaltschaft nach Wien verlegte, gab es 122 Mitgliederorganisationen. Ende 2017 waren es nicht zuletzt auf Grund der geschilderten umfangreichen Bemühungen 188 Mitglieder.

Das Ziel wurde überplanmäßig erreicht.

Wirkungsziel 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

Über 500 Empfehlungen haben die Volksanwaltschaft und ihre Kommissionen ausgesprochen und darin Standards definiert, die in den Einrichtungen – auch internationalen Erfahrungen zufolge – gewährleistet sein sollten. Viele Erfolge zur Verbesserung der menschenrechtlichen Lage konnte die Volksanwaltschaft bereits erzielen. In einigen Bereichen sind aber von Seiten der Politik tiefgreifende Reformen notwendig, die nicht kurzfristig zu beschließen und schon gar nicht schnell zu implementieren sind.

2017 führten die Kommissionen der Volksanwaltschaft insgesamt 495 Kontrollen durch. Rund 91 % der Kontrollen entfielen auf den Besuch von Einrichtungen, in denen Menschen angehalten werden. 89-mal wurden Einrichtungen für Menschen mit Behinderung überprüft und 44-mal wurden Polizeieinsätze begleitet. Die Kontrollen erfolgten in der Regel unangekündigt, um einen möglichst unverfälschten Eindruck zu erhalten. Lediglich 5 % der Kontrollen waren angekündigt.

Das Ziel wurde überplanmäßig erreicht.

Wirkungsziel 4: Beibehaltung der hohen Qualität der Prüftätigkeit der Volksanwaltschaft sowie des formlosen, kostenlosen und einfachen Zugangs zur Volksanwaltschaft

Die Volksanwaltschaft ist sich bewusst, dass sie ihre Funktion am besten erfüllen kann, wenn sie für die Bevölkerung leicht erreichbar ist. Ihr ist es daher besonders wichtig, dass der Zugang zur Volksanwaltschaft möglichst einfach und formlos gestaltet ist. Beschwerden können persönlich, telefonisch oder schriftlich eingebracht werden. Auf der Homepage ist ein Beschwerdeformular abrufbar, das eine besonders einfache Kontaktaufnahme ermöglicht. 2.311 Personen machten davon Gebrauch. Der Auskunftsdienst ist unter einer kostenlosen Servicenummer erreichbar und nimmt auch Beschwerden entgegen. 8.754 Personen kontaktierten den Auskunftsdienst persönlich oder telefonisch. Sehr gut angenommen werden auch die österreichweit abgehaltenen Sprechtage. 1.554 Bürgerinnen und Bürger nutzten die Möglichkeit, ihr Anliegen mit der Volksanwältin oder dem Volksanwalt zu besprechen. Insgesamt fanden 234 Sprechtage statt, entsprechend der demografischen Verteilung gab es die meisten Sprechtage in Wien. Aber auch in den anderen Bundesländern wurden über das Jahr verteilt regelmäßig Sprechtage abgehalten.

Das Ziel wurde überplanmäßig erreicht.

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 gendergemäße Verteilung zwischen Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführern zu erreichen

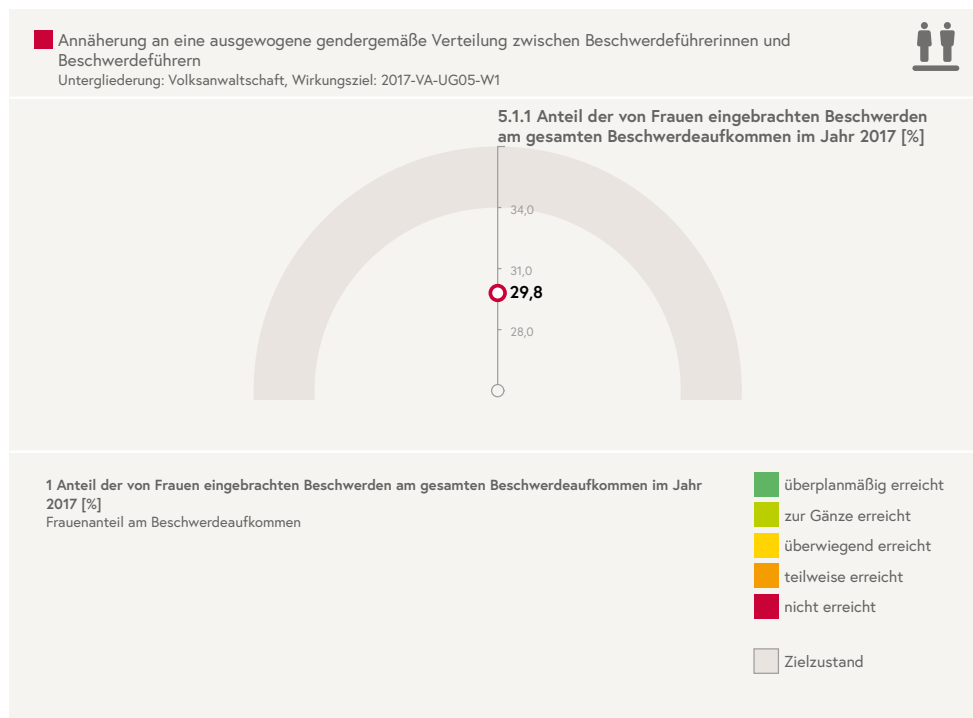


wirkungsmonitoring.gv.at/2017-VA-UG-05-W0001.html

Umfeld des Wirkungszieles

20.097 Menschen wandten sich 2017 mit einem Anliegen an die Volksanwaltschaft. Insgesamt wurden 10.333 Prüfverfahren eingeleitet. Jede hoheitliche Verwaltungstätigkeit, die dem Bund zuzurechnen ist sowie dessen Tätigkeit als Träger von Privatrechten unterliegt der Kontrolltätigkeit der Volksanwaltschaft. Alle Behörden und Dienststellen, die mit dem Vollzug der Bundesgesetze beauftragt sind, werden daher von der Volksanwaltschaft kontrolliert. Insgesamt leitete die Volksanwaltschaft 7.155 Prüfverfahren in der Bundesverwaltung ein. Dies entspricht einer Steigerung von rund 17% gegenüber dem Vorjahr. Wie in den letzten Jahren betrafen die meisten Prüfverfahren den Bereich Innere Sicherheit. 42,3% aller Verfahren fallen auf diesen Bereich. An zweiter Stelle rangiert der Sozialbereich. Rund ein Fünftel aller Beschwerden, die zu einem Prüfverfahren führten, betraf sozialversicherungsrechtliche oder arbeitsmarktbezogene Probleme. Gegenstand der Beschwerden waren in den meisten Fällen Mängel im Bereich des Arbeitsmarktservice, der PflegegeldEinstufung sowie Probleme rund um das Pensionsversicherungsrecht. Unverändert hoch ist das Beschwerdeaufkommen von Menschen mit Behinderung. In der Landes- und Gemeindeverwaltung führte die Volksanwaltschaft 2017 3.178 Prüfverfahren durch.

Ergebnis der Evaluierung



Kennzahl		2013	2014	2015	2016	2017	2018
5.1.1	ZIEL	n. v.	n. v.	n. v.	34,0	34,0	34,0
	IST	33,8	33,9	35,7	29,8	29,8	

Erläuterungen zur Kennzahlenentwicklung

05.1.1 Anteil der von Frauen eingebrachten Beschwerden am gesamten Beschwerdeaufkommen im Jahr 2017 [%]

Die Kennzahl wird insbesondere durch die hohe Anzahl asylrechtlicher Beschwerden beeinflusst. Der Anteil von Beschwerden im Asylbereich macht 22,4% der gesamten Prüfverfahren der Volksanwaltschaft im Jahr 2017 aus (der Anteil der von Männern eingebrachten asylrechtlichen Beschwerden beträgt rd.82,1%, jener von Frauen nur rd.15,7%, Rest sind Beschwerden sonstiger Personen).

Narrative Gesamtbeurteilung des Wirkungszieles

Um die Erreichung des Wirkungszieles zu konkretisieren, wurde folgende Berechnungsmethode definiert: Aus der Anzahl aller Prüfverfahren in einem Kalenderjahr wird der Anteil der von Frauen eingebrachten Beschwerden ausgewertet und im Verhältnis zu von Männern und sonstigen Personen (z. B. juristischen Personen, Vereinen, Bürgerinitiativen, ...) eingebrachten Beschwerden dargestellt. Im Jahr 2017 wurden bei den

eingeleiteten Prüfverfahren 29,8% Frauen als Beschwerdeführerinnen und 62,4% männliche Beschwerdeführer registriert. 7,7% wurden von sonstigen Personen eingebracht.

Mit ein Grund für das Überwiegen der männlichen Beschwerdeführer liegt darin, dass 42% aller Prüfverfahren in der Bundesverwaltung auf den Bereich der inneren Sicherheit fallen. Auffällig ist, dass die Prüfverfahren in diesem Bereich gegenüber dem Vorjahr erneut stark gestiegen sind (3.026 Fälle gegenüber 2.130 im Jahr 2016). Zurückzuführen ist diese Entwicklung auf die hohe Anzahl asylrechtlicher Beschwerden. Der Anteil von Beschwerden im Asylbereich macht 22,4% der gesamten Prüfverfahren der Volksanwaltschaft im Jahr 2017 aus (der Anteil der von Männern eingebrachten asylrechtlichen Beschwerden beträgt rd.82,1%, jener von Frauen nur rd.15,7%, Rest sind Beschwerden sonstiger Personen).

Das Ziel wurde daher knapp verfehlt.

Wirkungsziel Nr. 2

Intensivierung der unabhängigen Verwaltungskontrolle im internationalen Bereich

Umfeld des Wirkungszieles

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.



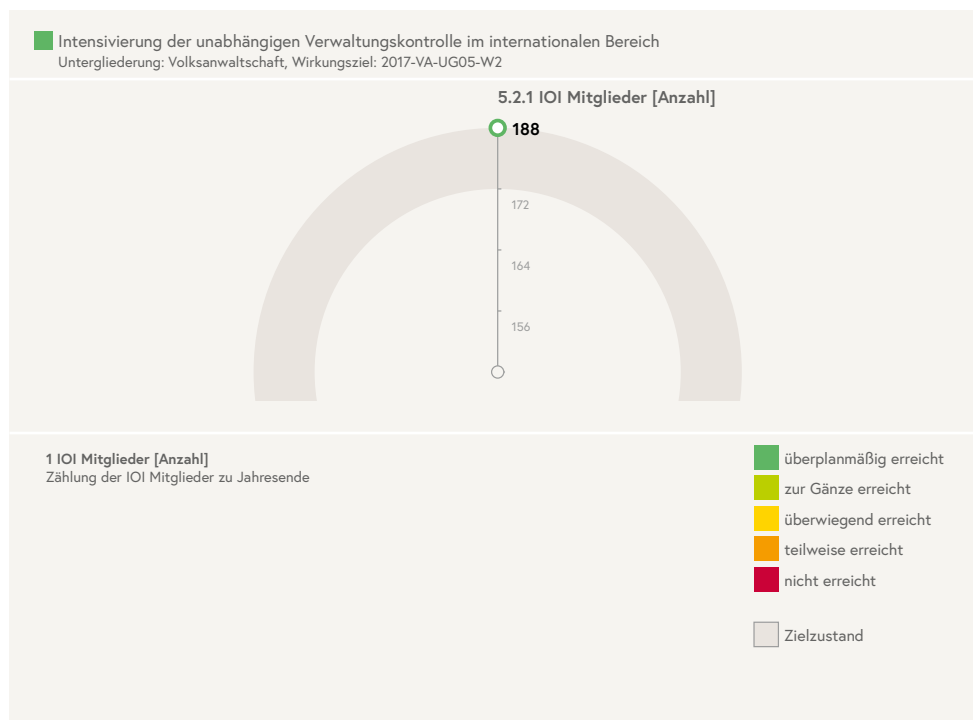
wirkungsmonitoring.gv.at/2017-VA-UG-05-W0002.html

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.

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.

Ergebnis der Evaluierung



Kennzahl		2013	2014	2015	2016	2017	2018
5.2.1	ZIEL	147	165	170	172	172	190
	IST	160	172	175	181	188	

Erläuterungen zur Kennzahlenentwicklung

05.2.1 IOI Mitglieder [Anzahl]

Im Jahr 2009, als das IOI seinen Sitz an die Volksanwaltschaft nach Wien verlegte, gab es 122 Mitgliederorganisationen. Ende 2017 waren es auf Grund der umfangreichen Bemühungen 188. Das Ziel wurde überplanmäßig erreicht.

Narrative Gesamtbeurteilung des Wirkungszieles

Neben dem Aufbau vertiefter Kooperationen mit Partnerorganisationen und der finanziellen Unterstützung von Projekten in den unterschiedlichen IOI Regionen, waren der Ausbau des Trainingsangebots und die Entwicklung einer neuen Publikationsreihe die Schwerpunkte für 2017.

Trainings

Im Februar 2017 wurde für Mitglieder der afrikanischen Region ein Training zum Thema „Ombudsman und Folterprävention“ angeboten. Als Gastgeber fungierte der Ombudsman der Elfenbeinküste. Organisiert und finanziert wurde das Training vom IOI in enger Zusammenarbeit mit der afrikanischen Ombudsman Vereinigung. Geschult wurden die Teilnehmerinnen und Teilnehmer von Expertinnen und Experten der in Genf ansässigen Association for the Prevention of Torture (APT) sowohl in englischer als auch französischer Sprache.

Im Juni 2017 unterstützte das IOI ein Training, das im Rahmen einer Konferenz der Karibischen Ombudsman Vereinigung (CAROA) in Bonaire abgehalten wurde. Die renommierte Queen Margaret Universität (Schottland) führte die Teilnehmerinnen und Teilnehmer dabei durch einen eineinhalbtägigen Kurs über allgemeines Beschwerdemanagement und die Abwicklung von Prüfverfahren.

Ein vom IOI entwickelter Ausbildungszyklus zum Thema der Prävention von Menschenrechtsverletzungen wurde im September 2017 mit einem Workshop in Wien erfolgreich fortgesetzt. Der Schwerpunkt lag dabei auf der Verbesserung der Kommunikations- und Interviewtechnik, insbesondere in der Interaktion mit Gesprächspartnern in Einrichtungen wie Altenheimen, Psychiatrien oder dem Maßnahmenvollzug. Bei der organisatorischen Vorbereitung stand das Prinzip der Schadensvermeidung („do no harm principle“) im Vordergrund und konnte mit innovativen Lösungsansätzen umgesetzt werden. In der ersten Trainingseinheit kamen professionelle Schauspielerinnen und Schauspieler zum Einsatz. Mit unterschiedlichen Krankheitsprofilen vertraut, konnten sie in die Rolle von Patientinnen und Patienten schlüpfen (z. B. Personen mit Demenzerkrankung, traumatisierte Häftlinge oder Psychatriepatienten mit Angststörungen) und mit den Teilnehmerinnen und Teilnehmer in Rollenspielen unterschiedliche Interviewsituationen durchgehen. So konnte die Kommunikationsfähigkeiten erprobt und in anschließenden Feedbackrunden Anregungen zur Verbesserung erworben werden. Der begleitende Besuch einer Kommissionsdelegation in einem Alten- und Pflegeheim konnte mittels neuester Technologie ebenfalls nach dem „do no harm“ Prinzip verwirklicht werden. Mittels Livestream folgten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer im Trainingsraum einem

Interview mit Heimbewohnerinnen und -bewohnern und es war nicht nötig die Gruppe selbst in die Einrichtung zu bringen. Der Lerneffekt war damit gegeben, aber der tägliche Ablauf der Bewohnerinnen und Bewohner wurde nicht übergebührend gestört. Ein vierter Workshop im Rahmen dieses NPM Trainingszyklus ist bereits in Planung und wird voraussichtlich im November 2018 von der dänischen Ombudseinrichtung veranstaltet werden.

Publikationsreihe

Das IOI startete 2017 eine neue Publikationsreihe der sogenannten „Best Practice Papers“. Ziel ist es, in einer Reihe von Abhandlungen unterschiedliche Themen, die für Ombudseinrichtungen von besonderer Relevanz sind, aufzugreifen und so unterstützende Informationen in Leitlinien oder Handbüchern bereit zu stellen. Damit soll die Schaffung von starken, unabhängigen Kontrolleinrichtungen weltweit gefördert und vorangetrieben werden. Die ersten beiden Abhandlungen dieser neuen Reihe sind bereits auf der IOI Webseite abrufbar.

Die erste Ausgabe (Best Practice Paper – Issue 1 – How to develop Ombudsman institutions) befasst sich ganz allgemein mit den wichtigsten Grundelementen, die jede Ombudseinrichtung vorweisen sollte bzw. die bei der Schaffung einer solchen essentiell und daher in jedem Fall zu befolgen sind. Im Detail wird darin auf Punkte wie Bestellung der Amtsträger, Amtsdauer, Mandate, das Aussprechen und erfolgreich Umsetzen von Empfehlungen oder die Berichterstattung eingegangen.

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



wirksammonitoring.gv.at/2017-VA-UG-05-W0003.html

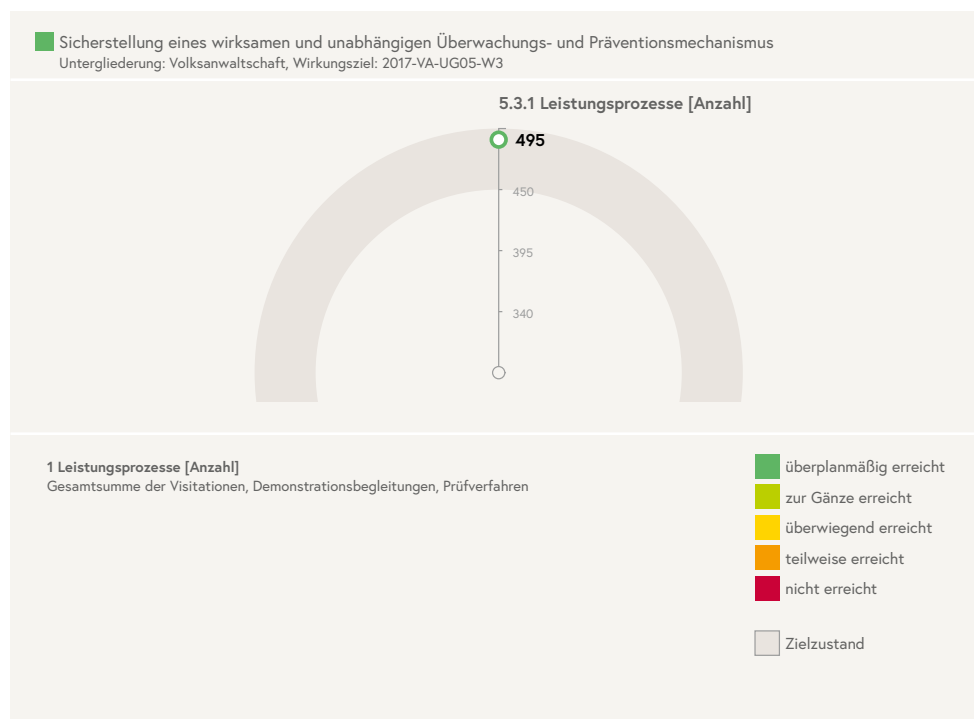
Umfeld des Wirkungszieles

Im Juli 2012 wurde der Volksanwaltschaft das Mandat zum Schutz und zur Förderung der Menschenrechte übertragen. Das Berichtsjahr 2017 kann als wichtiger Punkt in der Ausübung dieses präventiven Mandats angesehen werden: Seit fünf Jahren setzen sich die Volksanwaltschaft und ihre sechs Kommissionen dafür ein, dass Menschen, denen die Freiheit entzogen ist, vor Misshandlungen und unmenschlicher Behandlung geschützt werden.

In dieser Zeit wurden über 2.300 Einrichtungen kontrolliert, rund 300 Polizeieinsätze beobachtet. Durch die unangemeldeten Besuche, die Einsichtnahme in Dokumentationen und dank vertraulicher Gespräche mit dem Personal und den Betroffenen

in den geprüften Einrichtungen kamen viele Defizite zutage, die allermeisten sind als systembedingt zu qualifizieren. Diese Mängel sind also nicht auf Zufälle, Unachtsamkeiten oder punktuell Fehverhalten zurückzuführen, sondern durch die strukturellen Besonderheiten konstituiert. Die politisch Verantwortlichen und die Aufsichtsbehörden wurden darüber in Kenntnis gesetzt.

Ergebnis der Evaluierung



Kennzahl		2013	2014	2015	2016	2017	2018
5.3.1	ZIEL	500	500	500	450	450	450
	IST	530	426	501	522	495	

Erläuterungen zur Kennzahlenentwicklung

05.3.1 Leistungsprozesse [Anzahl]

2017 fanden 495 Kommissionseinsätze statt. Die meisten Erstbesuche erfolgten in Psychiatrien, Krankenanstalten, Alten- und Pflegeheimen, Kinder- und Jugendeinrichtungen. Die klassischen Anhalteorte wie Justizanstalten, Polizeiinspektionen und Polizeianhaltezentren konnten hingegen vielfach wiederholt besucht werden. Alle Kontrollen erfolgen auf Basis der vom NPM entwickelten Prüfmethodik und nach einheitlichen Standards. Die meisten Kontrollen generell fanden in Alten- und Pflegeheimen, Jugendwohlfahrts-einrichtungen und Einrichtungen für Menschen mit Behinderung statt. Das ist darauf

zurückzuführen, dass diese Einrichtungen den Großteil aller von der Volksanwaltschaft und den Kommissionen zu prüfenden Institutionen ausmachen. Deutliche Unterschiede sind auch bei der Verteilung der Kontrollen auf die einzelnen Bundesländer zu erkennen. Die meisten Kontrollen fanden in Wien und Niederösterreich statt, da in diesen Bundesländern die Einrichtungsdichte sehr hoch ist. Die Wahrnehmungen der Kommissionen werden in standardisierten Protokollen umfassend festgehalten und in einer Datenbank anonymisiert erfasst. Das ermöglicht Auswertungen zu den Ergebnissen der im Jahr 2017 durchgeführten Kontrollen, etwa zur Anzahl der festgestellten Defizite: Bei 346 Einrichtungsbesuchen und 18 Polizeieinsätzen sahen sich die Kommissionen veranlasst, die menschenrechtliche Situation zu beanstanden. Bei 131 Kontrollen (105 Einrichtungen und 26 Polizeieinsätzen) gab es keinerlei Beanstandungen. Das bedeutet, dass 73,5% der Kontrollen Defizite zutage brachten.

Narrative Gesamtbeurteilung des Wirkungszieles

Über 500 Empfehlungen haben die Volksanwaltschaft und ihre Kommissionen ausgesprochen und darin Standards definiert, die in den Einrichtungen – auch internationalen Erfahrungen zufolge – gewährleistet sein sollten. Viele Erfolge zur Verbesserung der menschenrechtlichen Lage konnte die Volksanwaltschaft bereits erzielen. In einigen Bereichen sind aber von Seiten der Politik tiefgreifende Reformen notwendig, die nicht kurzfristig zu beschließen und schon gar nicht schnell zu implementieren sind.

Die Volksanwaltschaft setzt alles daran, diese Prozesse zu beschleunigen. Dazu bedarf es auch der Unterstützung durch die Öffentlichkeit. Prävention braucht Öffentlichkeit, da auch Information und eine entsprechende Einstellung notwendig sind. Ein wichtiger Aspekt in der Arbeit der Volksanwaltschaft ist daher die Sensibilisierung der Öffentlichkeit für Menschenrechte. Mit zahlreichen Veranstaltungen für unterschiedliche Zielgruppen, mit Vorträgen, Kooperationen mit Medien und einer konsequenten Öffentlichkeitsarbeit ist die Volksanwaltschaft bestrebt, die Menschenrechte zu einem Thema zu machen und den Respekt vor der Menschenwürde in der Gesellschaft zu verankern.

Dass diese Anstrengungen bereits fruchten, zeigte nicht zuletzt das Medienecho auf den letzten Bericht der Volksanwaltschaft an das Parlament. Etliche Medien griffen die Feststellungen der Volksanwaltschaft und der Kommissionen auf. Die Betroffenheit über die festgestellten Missstände war groß und die Debatte über die Gewährleistung menschenrechtlicher Garantien erhielt neuen Schwung. Im Mittelpunkt der öffentlich geführten Diskussion standen vor allem Menschenrechtsverletzungen gegenüber Pflegeheimbewohnerinnen und -Bewohnern.

2017 führten die Kommissionen der Volksanwaltschaft insgesamt 495 Kontrollen durch. Rund 91% der Kontrollen entfielen auf den Besuch von Einrichtungen, in denen Menschen angehalten werden. 89-mal wurden Einrichtungen für Menschen mit Behinderung überprüft und 44-mal wurden Polizeieinsätze begleitet. Die Kontrollen erfolgten in der Regel unangekündigt, um einen möglichst unverfälschten Eindruck zu erhalten. Lediglich 5% der Kontrollen waren angekündigt.

Wirkungsziel Nr. 4

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

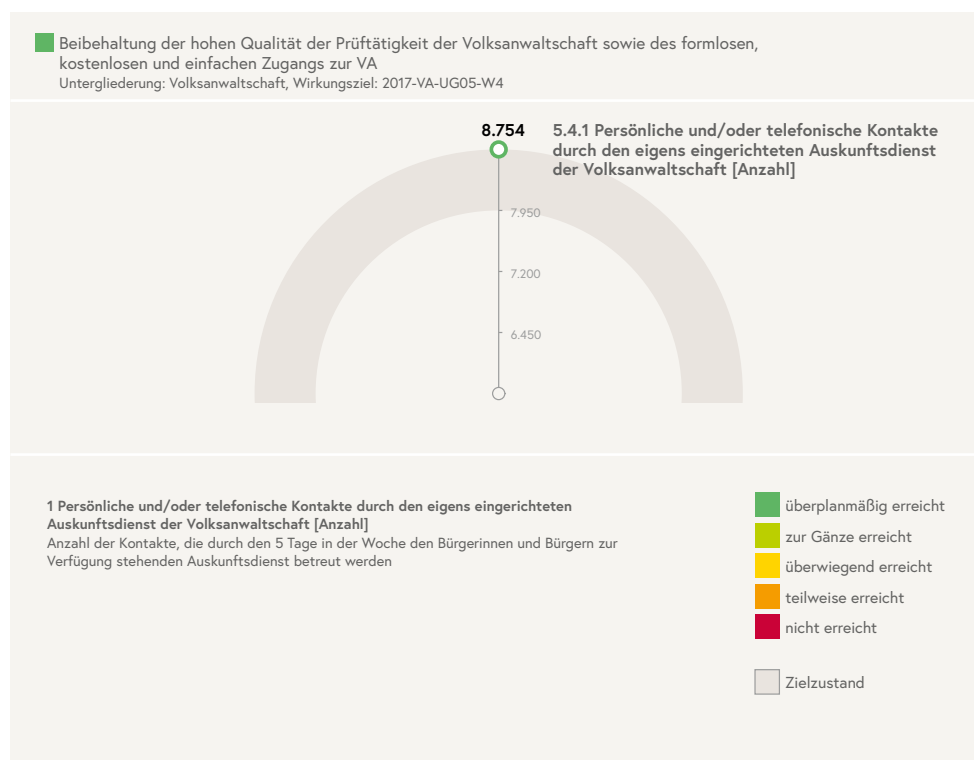


wirkungsmonitoring.gv.at/2017-VA-UG-05-W0004.html

Umfeld des Wirkungszieles

Die Volksanwaltschaft kontrolliert seit 40 Jahren als nachprüfende Kontrolleinrichtung die öffentliche Verwaltung in Österreich. Jede Bürgerin und jeder Bürger kann sich wegen eines behaupteten Missstandes in der Verwaltung an die Volksanwaltschaft wenden. Die Volksanwaltschaft geht jeder zulässigen Beschwerde nach und informiert die Betroffenen über das Ergebnis der Prüfung. Die Volksanwaltschaft kann auch von sich aus tätig werden und Prüfverfahren einleiten, wenn sie Missstände vermutet. Sie ist auch ermächtigt, die Gesetzmäßigkeit von Verordnungen einer Bundesbehörde vom Verfassungsgerichtshof überprüfen zu lassen.

Ergebnis der Evaluierung



Kennzahl		2013	2014	2015	2016	2017	2018
5.4.1	ZIEL	7.600	7.900	7.950	7.950	7.950	8.000
	IST	7.850	9.102	7.974	8.060	8.754	

Erläuterungen zur Kennzahlenentwicklung

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

2017 wurden insgesamt 12.046 Prüfverfahren abgeschlossen, davon wurden 9.858 2017 eingeleitet. In 3.185 Fällen stellte die Volksanwaltschaft einen Missstand in der Verwaltung fest, was einem Anteil von 26,4% aller erledigten Verfahren entspricht. Das bedeutet, dass etwa jede vierte Beschwerde, die zu einem Prüfverfahren führte, berechtigt war. Bei 3.869 Beschwerden sahen die Mitglieder der Volksanwaltschaft hingegen keinen Anlass für eine Beanstandung, in 4.992 Fällen war die Volksanwaltschaft nicht zuständig. Die Volksanwaltschaft informierte die Betroffenen im Schnitt nach 48 Tagen über das Ergebnis der Überprüfung.

Narrative Gesamtbeurteilung des Wirkungszieles

Die Volksanwaltschaft ist sich bewusst, dass sie ihre Funktion am besten erfüllen kann, wenn sie für die Bevölkerung leicht erreichbar ist. Ihr ist es daher besonders wichtig, dass der Zugang zur Volksanwaltschaft möglichst einfach und formlos gestaltet ist. Beschwerden können persönlich, telefonisch oder schriftlich eingebracht werden. Auf der Homepage ist ein Beschwerdeformular abrufbar, das eine besonders einfache Kontaktaufnahme ermöglicht. 2.311 Personen machten davon Gebrauch. Der Auskunftsdienst ist unter einer kostenlosen Servicenummer erreichbar und nimmt auch Beschwerden entgegen. 8.754 Personen kontaktierten den Auskunftsdienst persönlich oder telefonisch. Sehr gut angenommen werden auch die österreichweit abgehaltenen Sprechtage. 1.554 Bürgerinnen und Bürger nutzten die Möglichkeit, ihr Anliegen mit der Volksanwältin oder dem Volksanwalt zu besprechen. Insgesamt fanden 234 Sprechtage statt, entsprechend der demografischen Verteilung gab es die meisten Sprechtage in Wien. Aber auch in den anderen Bundesländern wurden über das Jahr verteilt regelmäßig Sprechtage abgehalten.

Wirkungsziele

(UG 05) Wirkungsziel 1

Annäherung an eine ausgewogene gendergemäße Verteilung zwischen Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführern



(UG 05) Wirkungsziel 2

Intensivierung der unabhängigen Verwaltungskontrolle im internationalen Bereich

(UG 05) Wirkungsziel 3

Sicherstellung eines wirksamen und unabhängigen Überwachungs- und Präventionsmechanismus

(UG 05) Wirkungsziel 4

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

Maßnahmen

Legende

überplanmäßig erreicht
zur gänze erreicht
überwiegend erreicht
teilweise erreicht
nicht erreicht
keine Daten verfügbar

Beitrag zu Wirkungsziel/en	Wie werden die Wirkungsziele verfolgt? Maßnahmen:	Kennzahl / Meilenstein
Globalbudget 05.01 Volksanwaltschaft		
WZ 2 WZ 3	Anzahl der Kontakte durch den eingerichteten Auskunftsdienst	eingeleitete Prüfverfahren Persönliche oder telefonische Kontakte durch den Auskunftsdienst Persönliche oder telefonische Kontakte durch den Auskunftsdienst Vorträge/Führungen für Besuchergruppen
WZ 2	Bereitstellung von verständlichen und relevanten Informationen und Schulungen als Generalsekretariat des Internationalen Ombudsman	Erhöhung der Anzahl der IOI Mitgliederanzahl
WZ 3 WZ 4	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 1	Verstärkte, insbesondere auf den Genderaspekt abgestimmte Öffentlichkeitsarbeit, z.B. Ansprechen eines jüngeren Zielpublikums; Nutzen von SM 	Erweiterung der Informationspalette

