



2023

# Bericht zur Wirkungsorientierung 2022

gemäß § 68 Abs. 5 BHG 2013 iVm  
§ 7 Abs. 5 Wirkungscontrollingverordnung

**Volksanwaltschaft**  
**UG 05**

## **Impressum**

Medieninhaberin, Verlegerin und Herausgeberin:  
Bundesministerium für Kunst, Kultur, öffentlichen Dienst und Sport (BMKÖS)  
Sektion III – Öffentlicher Dienst und Verwaltungsinnovation  
Sektionschef Mag. Christian Kemperle  
Hohenstaufengasse 3, 1010 Wien  
bmkoes.gv.at

Redaktion und Gesamtumsetzung: Mag. (FH) Stefan Lindeis, Abteilung III/C/10  
Verlags- und Herstellungsort: Wien, Oktober 2023

Datenstand aller Angaben: 31. August 2023

Grafiken: Lekton Grafik & Web development (Überarbeitung durch BKA Design & Grafik)  
Fotonachweis: BKA/Regina Aigner (Cover, Kapiteltrenner)  
Gestaltung: BKA Design & Grafik  
Druck: Print Alliance HAV Produktions 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.

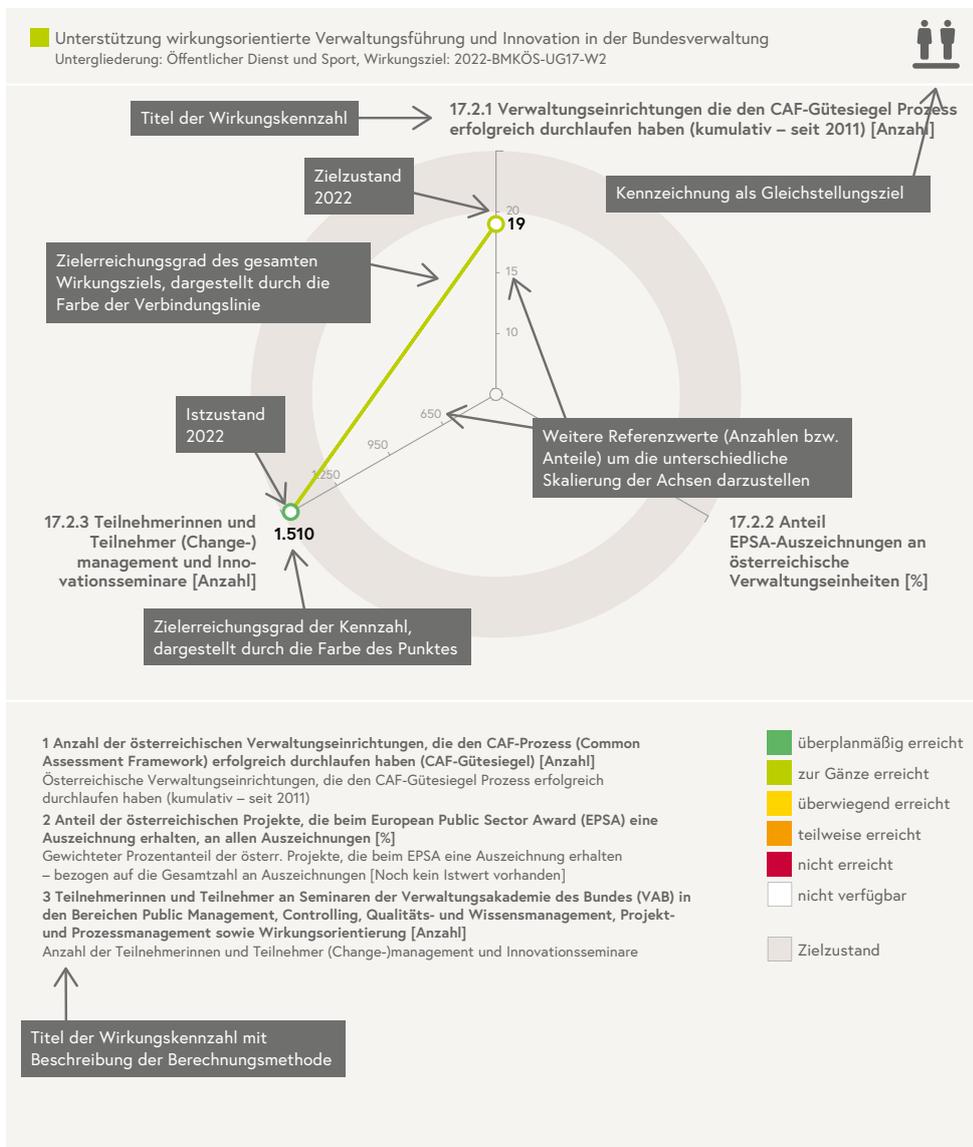
Diese Publikation steht unter [www.oeffentlicherdienst.gv.at/wirkungsorientierte-verwaltung/rechtsgrundlagen-berichte-und-materialien/berichte-zur-wirkungsorientierung](http://www.oeffentlicherdienst.gv.at/wirkungsorientierte-verwaltung/rechtsgrundlagen-berichte-und-materialien/berichte-zur-wirkungsorientierung) zum Download zur Verfügung.

Rückmeldungen:

Ihre Überlegungen zu vorliegender Publikation übermitteln Sie bitte an: [iii10@bmkoes.gv.at](mailto:iii10@bmkoes.gv.at).  
Bestellung von Druckexemplaren per E-Mail an [iii10@bmkoes.gv.at](mailto:iii10@bmkoes.gv.at).

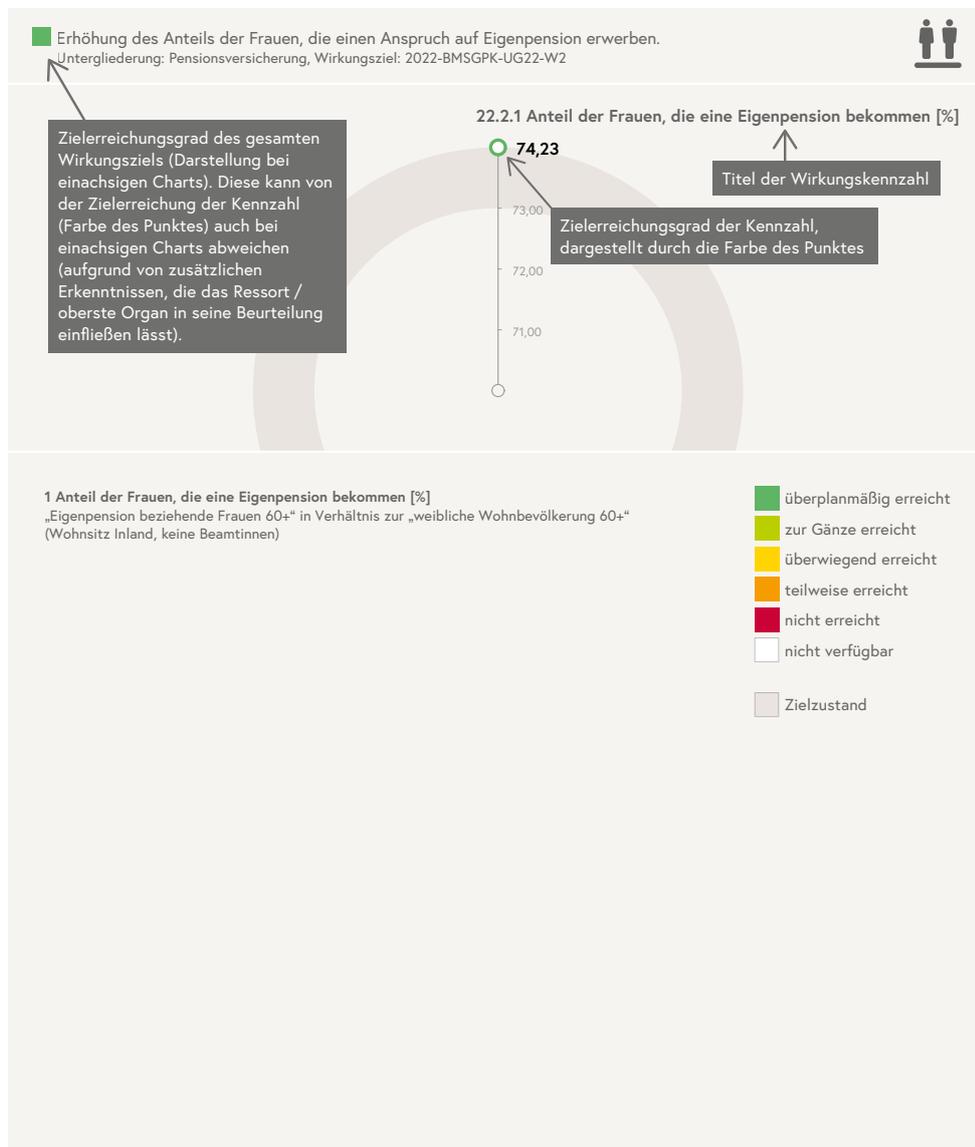
# 1.1 Lesehilfe und Legende

Abbildung 16 Lesehilfe



Quelle: Wirkungscontrollingstelle des Bundes im BMKÖS (Sektion Öffentlicher Dienst und Verwaltungsinnovation)

Abbildung 17 Lesehilfe



Quelle: Wirkungscontrollingstelle des Bundes im BMKÖS (Sektion Öffentlicher Dienst und Verwaltungsinnovation)

Datengrundlage: BVA 2022 bzw. letzte korrigierte Version aus der Evaluierung BVA 2022

Kennzahl		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
43.4.1	ZIEL	1.792	1.870	1.949	2.027	2.303	2.380	2.720
	IST	1.995	2.193	2.215	2.039	2.226	n.v.	n.v.
43.4.2	ZIEL	1.260	1.280	1.300	1.300	1.300	1.300	1.340
	IST	1.270	1.280	1.300	1.200	1.200	n.v.	n.v.
	Zielerreichungs-grad	zur Gänze erreicht	zur Gänze erreicht	zur Gänze erreicht	teilweise erreicht	zur Gänze erreicht	teilweise erreicht	nicht verfügbar
43.4.3	ZIEL	5,7	7,0	7,0	8,0	8,0	8,0	8,0
	IST	7,1	8,1	7,4	6,2	6,1	n.v.	n.v.
	Zielerreichungs-grad	nicht erreicht	nicht erreicht	überwiegend erreicht	überplanmäßig erreicht	überplanmäßig erreicht	nicht verfügbar	nicht verfügbar
43.4.4	ZIEL	162	168	174	176	184	190	195
	IST	157	164	168	176	185	189	n.v.
	Zielerreichungs-grad	überwiegend erreicht	überwiegend erreicht	überwiegend erreicht	zur Gänze erreicht	zur Gänze erreicht	zur Gänze erreicht	n.v.
43.4.5	ZIEL	290	270	270	270	270	270	270
	IST	290	253	258	261	271	273	n.v.
	Zielerreichungs-grad	zur Gänze erreicht	nicht erreicht	teilweise erreicht	überwiegend erreicht	zur Gänze erreicht	zur Gänze erreicht	nicht verfügbar

n.v.: nicht verfügbar

Nummer der Wirkungskennzahl

Fehlen Istzustände, wurde die betreffende Kennzahl im jeweiligen Beobachtungszeitraum nicht erhoben bzw. sind deren Istzustände noch nicht verfügbar

Fehlen Zielzustände für das Jahr 2023, wurde entweder für den Mittelfristwert im BVA 2020 ein abweichendes Finanzjahr gewählt, oder die Kennzahl wurde im BVA 2023 nicht mehr weitergeführt

Automatisierte Berechnung des Zielerreichungsgrades auf Basis des ausgewiesenen Ziel- und Istzustandes

Erläuterung der nachträglichen Änderung eines Istzustandes der betreffenden Kennzahl und des betreffenden Jahres

43.4.1 (2019): Der Istzustand wurde am 18.5.2022 geändert. Der aktuelle Wert für den Istzustand im Jahr 2019 lt. Statistik Österreich beträgt 2.215 EUR/t.

43.4.1 (2021): Der Istzustand wurde am 8.5.2023 geändert. Der aktuelle Wert für den Istzustand im Jahr 2021 lt. Statistik Österreich beträgt 2.226 EUR/t.

43.4.1 (2021): Der Istzustand wurde am 8.5.2023 geändert. Der aktuelle Wert für den Istzustand im Jahr 2021 lt. Statistik Österreich beträgt 2.226 EUR/t.

43.4.3 (2020): Der Istzustand wurde am 25.4.2022 geändert, da die Rohdaten für den Istzustand 2020 erst im Sommer 2021 vorlagen und noch einer Plausibilitätsprüfung zu unterziehen waren.

43.4.3 (2021): Der Istzustand wurde am 5.4.2023 geändert, da die Rohdaten für den Istzustand 2021 erst im Sommer 2022 vorlagen und noch einer Plausibilitätsprüfung zu unterziehen waren.

# 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.

### 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

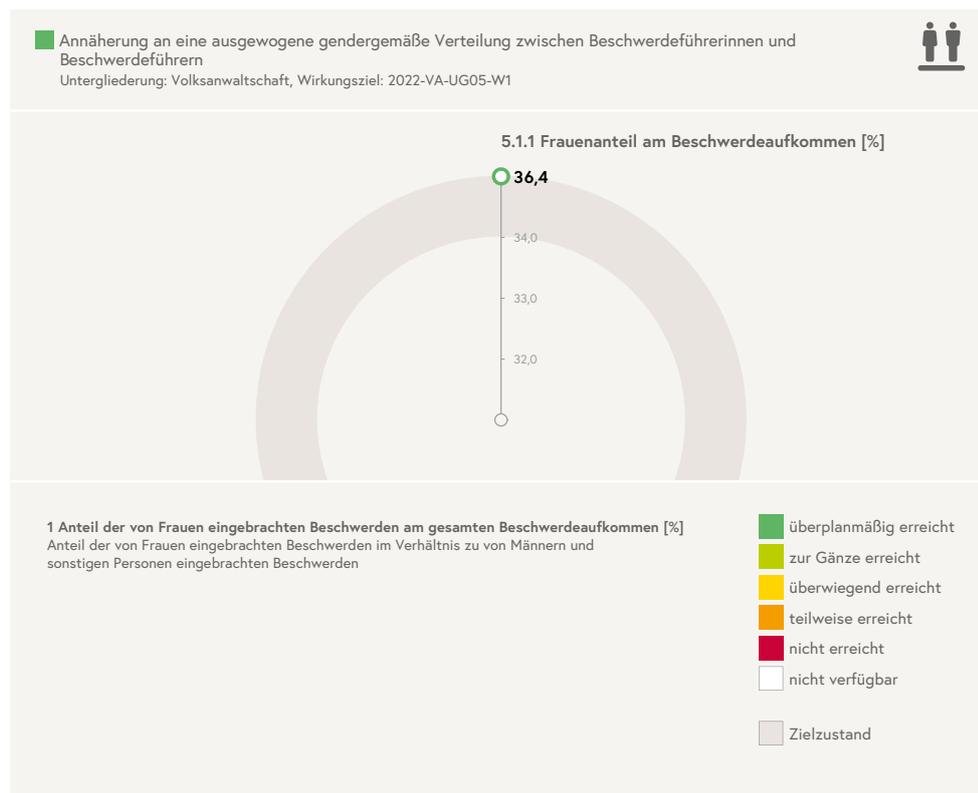
# Wirkungsziel 1

Annäherung an eine ausgewogene geschlechtergerechte Verteilung zwischen Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführern unter Berücksichtigung bestehender Rahmenbedingungen.



wirkungsmonitoring.gv.at/  
 wirkungsziel-detail/2022-va-  
 ug-05-w0001/

## Ergebnis der Evaluierung



Kennzahl		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
05.1.1	ZIEL	34,0	34,0	34,0	34,0	34,0	34,0	35,0
	IST	29,8	34,9	34,8	34,0	38,0	36,4	n. v.
	Zielerreichungsgrad	nicht erreicht	überplanmäßig erreicht	überplanmäßig erreicht	zur Gänze erreicht	überplanmäßig erreicht	überplanmäßig erreicht	nicht verfügbar

## Erläuterungen zur Kennzahlenentwicklung

### 05.1.1 Anteil der von Frauen eingebrachten Beschwerden am gesamten Beschwerdeaufkommen [%]

Im Jahr 2022 wurden bei den 12.599 Prüf- und Kontrollakten 36,4% Frauen als Beschwerdeführerinnen und 57% männliche Beschwerdeführer registriert. 6,7% wurden von sonstigen Personen eingebracht. In absoluten Zahlen handelt es sich dabei um 7.178 Beschwerdeführer und um 4.583 Beschwerdeführerinnen. In absoluten Zahlen wurden gegenüber dem Jahr 2021 gleichviele Beschwerdeführerinnen registriert.

### Narrative Gesamtbeurteilung des Wirkungsziels und der Umfeldentwicklungen

Die Volksanwaltschaft wurde gegründet, um Bürgerinnen und Bürger vor dem Missbrauch staatlicher Gewalt zu schützen. Als in der Verfassung verankerte, unabhängige Rechtsschutzeinrichtung bietet sie allen Menschen in Österreich die Möglichkeit, Probleme mit Behörden unbürokratisch und kostenlos zu lösen. Dass der Bedarf an einer solchen Einrichtung groß ist und weiterwächst, zeigen die rund 24.000 Beschwerden des Jahres 2022. Pro Arbeitstag kontaktierten somit im Schnitt 96 Rat- und Hilfesuchende die Volksanwaltschaft. 16.911 Beschwerden betrafen die Verwaltung. Davon war es in 5.796 Fällen nicht erforderlich, die Behörden zu befassen. Diese konnten unmittelbar erledigt werden oder betrafen noch anhängige Verfahren. Bei 7.047 Vorbringen ging es um Fragen außerhalb des Prüfauftrags der Volksanwaltschaft. Dafür zuständig war die unabhängige Gerichtsbarkeit. In diesen Fällen stellte die Volksanwaltschaft Informationen zur Rechtslage zur Verfügung und informierte die Betroffenen über weitergehende Beratungsangebote. Die Krisen der letzten Jahre haben den Informations- und Unterstützungsbedarf der Menschen erhöht. Auch haben sich personelle sowie finanzielle Engpässe im Gesundheits- und Pflegebereich, in der Justiz oder bei der Polizei noch weiter verschärft und wirken sich auf die Qualität der erbrachten Leistungen aus. Im Jahr 2022 wurden bei den 12.599 Prüf- und Kontrollakten 36,4% Frauen als Beschwerdeführerinnen und 57% männliche Beschwerdeführer registriert. 6,7% wurden von sonstigen Personen eingebracht. In absoluten Zahlen handelt es sich dabei um 7.178 Beschwerdeführer und um 4.583 Beschwerdeführerinnen. Aufgabe der Volksanwaltschaft ist es, den Betroffenen zu ihrem Recht zu verhelfen. In vielen Fällen kann sie erreichen, dass ein nicht gesetzmäßiges Vorgehen der Behörden korrigiert oder eine für die Betroffenen akzeptable Lösung gefunden wird. Ferner soll die Beschreibung von Missständen helfen, die Verwaltung zu sensibilisieren, Gesetze korrekt und bürgerorientiert anzuwenden. Nur auf diese Weise kann die Kontrolle der Verwaltung transparente und effiziente Erledigungen sowie nachvollziehbare Entscheidungsprozesse fördern.

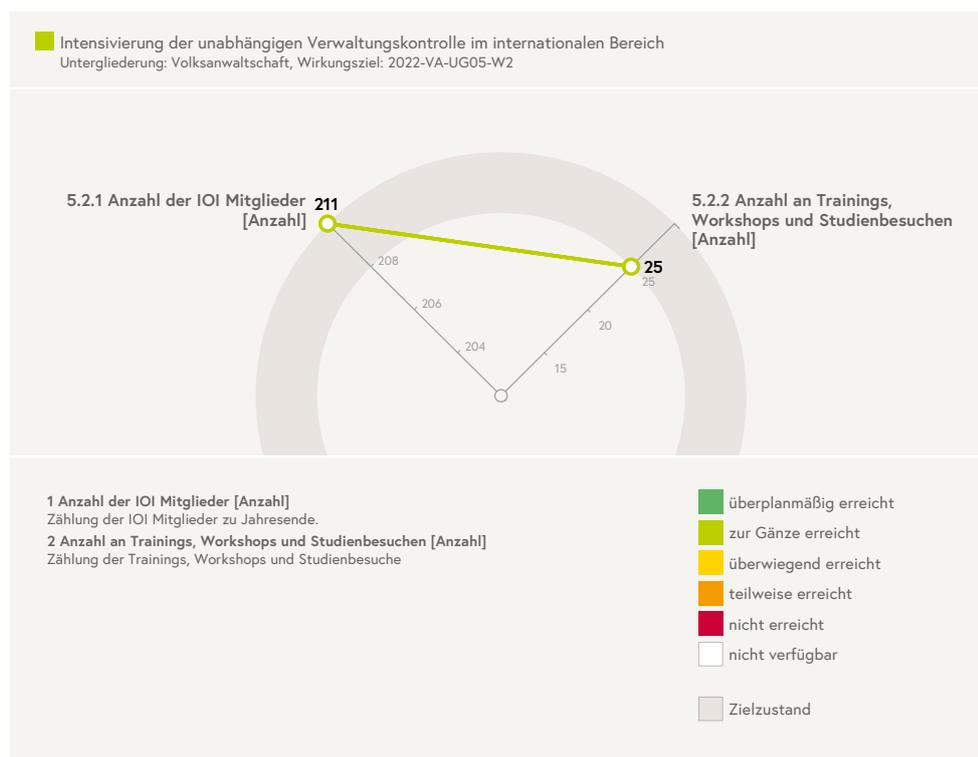
## Wirkungsziel 2

### Intensivierung der unabhängigen Verwaltungskontrolle im internationalen Bereich



wirkungsmonitoring.gv.at/  
 wirkungsziel-detail/2022-va-  
 ug-05-w0002/

### Ergebnis der Evaluierung



Kennzahl		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
05.2.1	ZIEL	172	190	192	194	200	208	210
	IST	188	191	199	205	208	211	n. v.
	Zielerreichungsgrad	überplanmäßig erreicht	zur Gänze erreicht	überplanmäßig erreicht	überplanmäßig erreicht	überplanmäßig erreicht	zur Gänze erreicht	nicht verfügbar
05.2.2	ZIEL	n. v.	25	25	25	25	25	25
	IST	26	24	25	17	18	25	n. v.
	Zielerreichungsgrad	nicht verfügbar	überwiegend erreicht	zur Gänze erreicht	nicht erreicht	nicht erreicht	zur Gänze erreicht	nicht verfügbar

## Erläuterungen zur Kennzahlenentwicklung

### 05.2.1 Anzahl der IOI Mitglieder [Anzahl]

Seit seiner Gründung im Jahr 1978 blickt das International Ombudsman Institute (IOI) auf eine erfolgreiche Geschichte als einziges, globales Netzwerk für Ombudsman Einrichtungen zurück. Im September 2009 übernahm die Volksanwaltschaft das IOI Generalsekretariat und betreut damit aktuell 211 unabhängige Ombudsman Institutionen aus rund 100 Ländern weltweit.

Im August 2022 kam es erstmals zum Ausschluss einer Mitgliedsorganisation des IOI. Die Mitgliedschaft der Einrichtung des Hochkommissars für Menschenrechte in der Russischen Föderation wurde durch einen Beschluss des IOI-Vorstands beendet, da die Institution aufgrund von Aussagen der Amtsträgerin die in den Statuten des IOI festgeschriebenen Mitgliedschaftskriterien, wie allgemein anerkannte berufsethische Grundsätze von Ombudseinrichtungen sowie die Unabhängigkeit der Einrichtung, in ihrer Arbeit nicht mehr erfüllt.

### 05.2.2 Anzahl an Trainings, Workshops und Studienbesuchen [Anzahl]

Aufgrund der anhaltenden COVID-19-Pandemie setzte die internationale Ombudsman-Gemeinschaft auch 2022 verstärkt auf virtuelle Fortbildungsmaßnahmen. Das IOI bot seinen Mitgliedern u. a. ein Online-Training zum Thema „virtuelle Präsentationen“ an, das regen Zuspruch fand. Die traditionell enge Zusammenarbeit mit der Afrikanischen Ombudsman-Vereinigung AOMA konnte im Jahr 2022 mit Webinaren fortgesetzt werden. IOI Mitglieder trugen zum Erfahrungsaustausch bei und präsentierten Best Practices in einem Webinar zum Umgang mit schwierigem Verhalten von Personen, die Beschwerden einbringen.

Die Vielfältigkeit der Trainings/workshops/Studienbesuche zeigen auch folgende konkrete Beispiele: Die Volksanwaltschaft nahm an einem Webinar des UN-Unterkomitees zur Verhütung von Folter (SPT) zur Rolle von Nationalen Präventionsmechanismen (NPMs) beim Monitoring von Orten, an denen Migrantinnen und Migranten die Freiheit entzogen wird, teil. Um diese Flüchtlingsströme zu bewältigen, machen Staaten in zunehmendem Maß von der Verwaltungshaft Gebrauch. Diese außerordentliche Form des Freiheitsentzugs trifft in der Gruppe der Migrantinnen und Migranten auch besonders schutzbedürftige Personen wie Kinder, Frauen, ältere Menschen oder Menschen mit Behinderungen. Sie erfordert daher eine besonders intensive Überwachung durch unabhängige Kontrollmechanismen wie den NPM.

Im Rahmen des von der EU finanzierten MOBILAZE-Projekts besuchte eine Delegation aus Aserbaidschan den NPM in Wien. Im Mittelpunkt der Gespräche standen ein auf Menschenrechten basierender Zugang zum Asylsystem und ein mit Menschenrechten im Einklang stehendes Migrationsmanagement sowie Einblicke in die Aufgaben, Funktionen, Rechte und Pflichten von Überwachungsmechanismen in Asyl-, Inhaftierungs- und Abschiebungsverfahren.

## **Narrative Gesamtbeurteilung des Wirkungsziels und der Umfeldentwicklungen**

Das International Ombudsman Institute (IOI) ist eine Vereinigung von unabhängigen Verwaltungskontrollorganen auf nationaler, regionaler und lokaler Ebene. Es hat seit 2009 seinen Sitz bei der Volksanwaltschaft in Wien und zählt mittlerweile über 200 Mitgliedsorganisationen in über 100 Staaten weltweit. Mit Wirkung vom 1. Jänner 2022 erhielt das IOI per Verordnung des Außenministers und auf Grundlage des Amtssitzgesetzes den Status einer „sonstigen internationalen Einrichtung“. Das bei der Volksanwaltschaft eingerichtete Generalsekretariat des IOI zeigte sich erfreut über diese Entwicklung, die einen wichtigen Schritt zur Stärkung des IOI als unabhängige internationale Einrichtung darstellt und helfen wird, die Sichtbarkeit von Ombudseinrichtungen auf internationaler Ebene zu erhöhen und engere Kooperationen mit den Vereinten Nationen voranzutreiben. Außerdem wurde ein Kooperationsabkommen mit dem Ausbildungs- und Forschungsinstitut der Vereinten Nationen (UNITAR) unterzeichnet und damit ein starkes Zeichen für die internationale Zusammenarbeit und Weiterentwicklung von Ombudseinrichtungen gesetzt. UNITAR ist eine Einrichtung innerhalb der Vereinten Nationen, deren Aufgabe es ist, die institutionellen und organisatorischen Kapazitäten von Ländern und anderen Akteuren der Vereinten Nationen durch Trainingsangebote zu fördern.

Als Nationale Menschenrechtsinstitution (NMRI) ist die Volksanwaltschaft Mitglied in der Globalen Allianz von NMRI (Global Alliance of NHRIs, GANHRI), dem internationalen Dachverband nationaler Menschenrechtsinstitutionen mit Sitz in Genf. Seit April 2022 zählt die Volksanwaltschaft zu den 89 von insgesamt 120 akkreditierten NMRI, denen als Mitglied von GANHRI ein A-Status verliehen wurde. Damit wird anerkannt, dass die Volksanwaltschaft die Pariser Prinzipien – die von den Vereinten Nationen etablierten, internationalen Standards für die Einrichtung von NMRI – voll erfüllt. Die Zuerkennung des A-Status verbucht die Volksanwaltschaft als großen Erfolg, zumal sie sich seit mehr als zehn Jahren um diese Aufwertung bemühte. A-akkreditierte Institutionen haben ein Rederecht im UN-Menschenrechtsrat und können bei der Universellen Staatenprüfung und vor einigen UN-Vertragsorganen unmittelbar nach ihrem jeweiligen Staat sprechen. Eine Institution mit A-Status kann somit Mitwirkungsrechte in verschiedenen Gremien der Vereinten Nationen wahrnehmen.

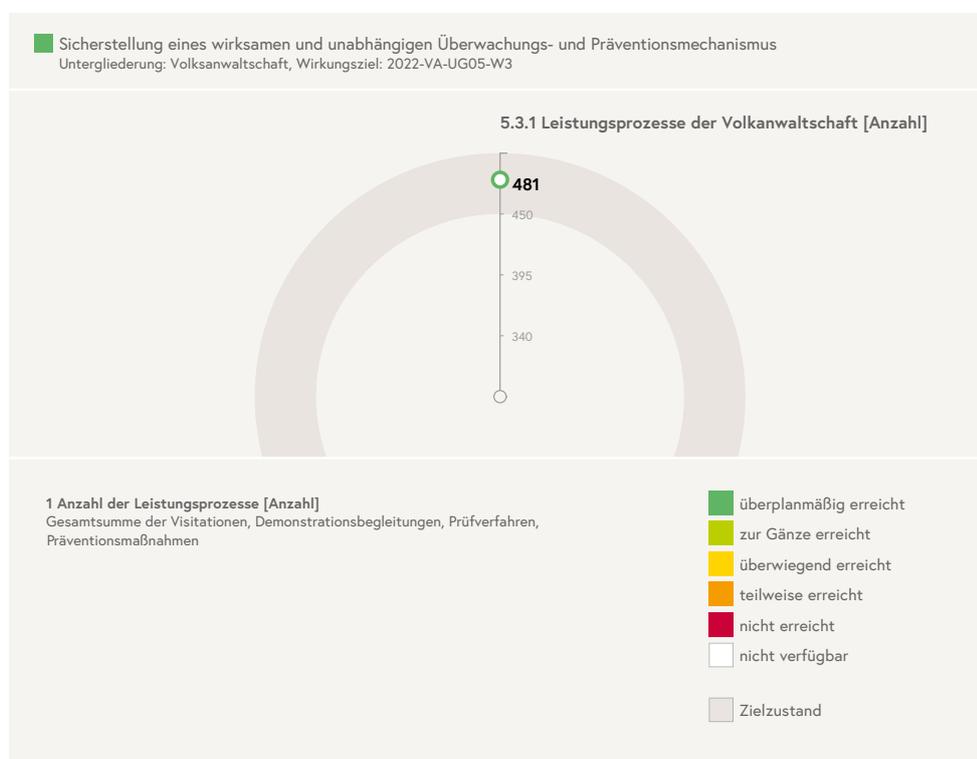
## Wirkungsziel 3

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.



wirkungsmonitoring.gv.at/  
 wirkungsziel-detail/2022-va-  
 ug-05-w0003/

### Ergebnis der Evaluierung



Kennzahl		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
05.3.1	ZIEL	450	450	450	400	400	450	450
	IST	495	520	505	448	570	481	n. v.
	Zielerreichungsgrad	überplanmäßig erreicht	nicht verfügbar					

## Erläuterungen zur Kennzahlenentwicklung

### 05.3.1 Anzahl der Leistungsprozesse [Anzahl]

Im Jahr 2022 führten die Kommissionen österreichweit 481 Kontrollen durch. 96% der Besuche fanden in Einrichtungen statt, 4% betrafen die Beobachtung von Polizeieinsätzen. Im Regelfall erfolgten die Überprüfungen unangekündigt. Im Schnitt dauerten die Kontrollen drei Stunden. Der Großteil der 460 Kontrollen von Einrichtungen fand in sogenannten „less traditional places of detention“ statt. Dazu zählen über 4.000 verschiedene Orte wie Alten- und Pflegeheime, Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe sowie Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen. In diesen Einrichtungstypen führten die Kommissionen 327 Besuche durch, davon 135 Kontrollen in Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen. Die Gesamtzahl der durchgeführten Kontrollen entspricht dabei nicht der Anzahl der besuchten Einrichtungen, denn zahlreiche Einrichtungen wurden mehrfach besucht. Diese sogenannten Follow-up-Besuche sind notwendig, um zu überprüfen, ob die festgestellten Defizite bereits behoben bzw. dringend gebotene Verbesserungen vorgenommen wurden. Insbesondere Justizanstalten und Polizeianhaltezentren werden mehrmals im Jahr kontrolliert.

Abgesehen von den Kontrollbesuchen in Einrichtungen beobachteten die Kommissionen im Jahr 2022 21 Polizeieinsätze, insbesondere bei Demonstrationen und polizeilichen Großeinsätzen.

### Narrative Gesamtbeurteilung des Wirkungsziels und der Umfeldentwicklungen

Die Volksanwaltschaft und ihre Kommissionen kontrollieren seit mehr als zehn Jahren öffentliche und private Einrichtungen, in denen Menschen in ihrer Freiheit eingeschränkt sind oder eingeschränkt werden können. Die Kommissionen besuchen psychiatrische Einrichtungen, Alten- und Pflegeheime, Krisenzentren und Wohngemeinschaften für Kinder und Jugendliche, Polizeianhaltezentren, Polizeiinspektionen und Justizanstalten. Darüber hinaus überprüft die Volksanwaltschaft auch Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen und beobachtet die Polizei bei der Ausübung unmittelbarer Befehls- und Zwangsgewalt. Die Auswirkungen der COVID-19-Pandemie waren 2022 deutlich zurückgegangen und die Kommissionen konnten ihre Tätigkeit ohne Beschränkungen durchführen.

Insgesamt führten die Kommissionen im Jahr 2022 481 Kontrollen durch, davon 460 in Einrichtungen und 21 bei Polizeieinsätzen. Dabei standen die Prüfschwerpunkte, die gemeinsam mit den Kommissionen festgelegt werden, im Fokus. Aber auch andere, nicht vorab geplante Themen, die neben den Schwerpunkten auffielen, waren wichtig und wurden behandelt. Zu den bundesweiten Prüfschwerpunkten bei Besuchen zählten „Schmerzmanagement und Palliative-Care in Alten- und Pflegeheime“, „Deeskalation in psychiatrischen Krankenanstalten und Abteilungen“, „Aus- und Fortbildung des pädagogischen Personals in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe“ und „(sexuelle) Selbstbestimmtheit von Menschen mit Behinderungen in Einrichtungen“. Zum Prüfschwerpunkt

„Jugendvollzug“ wurden erste Ergebnisse und Wahrnehmungen in einem gesonderten Bericht „Jugend in Haft“ zusammengestellt. Zum laufenden Prüfschwerpunkt „Gewalt unter Inhaftierten“ wurden erste präventive Empfehlungen erstellt. Außerdem standen in Polizeiinspektionen die Prüfschwerpunkte „Barrierefreiheit“ sowie die „ordnungsgemäße Dokumentation von Anhaltungen im Verwahrungsbuch“ im Fokus der Kontrollbesuche. Diese Prüfschwerpunkte konnten abgeschlossen werden.

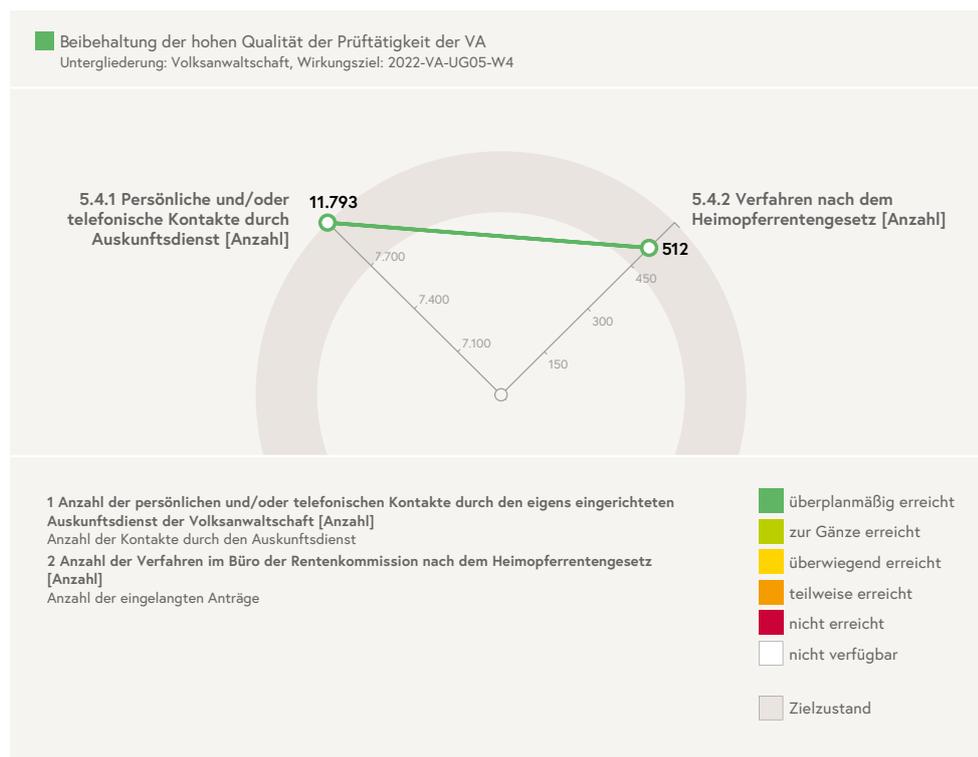
## Wirkungsziel 4

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



wirkungsmonitoring.gv.at/  
wirkungsziel-detail/2022-va-  
ug-05-w0004/

### Ergebnis der Evaluierung



Kennzahl		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
05.4.1	ZIEL	7.950	8.000	8.050	7.650	7.700	7.700	7.800
	IST	8.754	7.506	7.601	8.089	11.020	11.793	n. v.
	Zielerreichungsgrad	überplanmäßig erreicht	überwiegend erreicht	überwiegend erreicht	überplanmäßig erreicht	überplanmäßig erreicht	überplanmäßig erreicht	nicht verfügbar
05.4.2	ZIEL	n. v.	n. v.	n. v.	500	500	450	400
	IST	n. v.	522	550	382	310	512	n. v.
	Zielerreichungsgrad	nicht verfügbar	nicht verfügbar	nicht verfügbar	nicht erreicht	nicht erreicht	überplanmäßig erreicht	nicht verfügbar

## Erläuterungen zur Kennzahlenentwicklung

### **05.4.1 Anzahl der persönlichen und/oder telefonischen Kontakte durch den eigens eingerichteten Auskunftsdienst der Volksanwaltschaft [Anzahl]**

Die hohen Beschwerdezahlen sind auf die große Bekanntheit und hohe Akzeptanz der Volksanwaltschaft in der Bevölkerung zurückzuführen. Die gute Erreichbarkeit der Volksanwaltschaft für die Bürgerinnen und Bürger spielt dabei ebenfalls eine wesentliche Rolle. Als bürgerorientierte Service- und Kontrolleinrichtung gewährleistet die Volksanwaltschaft einen einfachen und formlosen Kontakt: Beschwerden können persönlich, postalisch oder elektronisch eingebracht werden. Im Infocenter der Volksanwaltschaft haben Bürgerinnen und Bürger die Möglichkeit, ihre Unterlagen persönlich einzureichen. Außerdem können sie unter einer kostenlosen Servicenummer erste Auskünfte telefonisch einholen.

### **05.4.2 Anzahl der Verfahren im Büro der Rentenkommission nach dem Heimopferrentengesetz [Anzahl]**

Im Jahr 2022 wurden insgesamt 510 Anträge auf Heimopferrente direkt bei der Rentenkommission eingebracht oder von anderen Stellen an die Rentenkommission weitergeleitet. Darüber hinaus beantwortete das Büro der Kommission rund 240 Anfragen von Personen, die bei der Volksanwaltschaft Informationen zur Heimopferrente und zur Antragstellung einholten. Zur Klärung der Anspruchsberechtigung wurden 188 Clearingberichte erstellt. Die Rentenkommission trat im Jahr 2022 zehnmal zusammen; sie erteilte 180 Vorschläge an das Kollegium der Volksanwaltschaft, in 174 Fällen sprach sie sich für die Zuerkennung der Heimopferrente aus, in zehn Fällen dagegen.

Nach einem leichten Rückgang der Anträge während der COVID-19-Pandemie erreichten die Rentenkommission 2022 wieder über 500 Anträge. Rund 56% der Antragsteller waren Männer und 44% Frauen. Dieser Wert ist vergleichbar mit den vorangegangenen Jahren. Nur 2,5% der Anträge wurden 2022 von einer Erwachsenenvertretung gestellt. Im Vorjahr lag dieser Wert noch bei 8%.

## **Narrative Gesamtbeurteilung des Wirkungsziels und der Umfeldentwicklungen**

Im Jahr 2022 wandten sich 23.958 Menschen mit einem Anliegen an die Volksanwaltschaft. 16.911 Beschwerden betrafen die Verwaltung. 2022 wurden 12.110 Prüfverfahren abgeschlossen. Davon stellte die Volksanwaltschaft in 2.278 Fällen, also knapp einem Fünftel, einen Missstand in der Verwaltung fest. Im Jahr 2022 leitete die Volksanwaltschaft insgesamt 8.057 Prüfverfahren ein, die in den Bereich der Bundesverwaltung fielen. Rund ein Viertel aller Prüfverfahren (23,3%) betraf den Bereich Soziales und Gesundheit. Zentrale Beschwerdethemen waren nach wie vor COVID-19-Absonderungen, aber auch Probleme mit der Krankenversicherung. Unverändert hoch ist das Beschwerdeaufkommen von Menschen mit Behinderungen. Mehr als ein Fünftel (22,5%) aller Verfahren betraf den

Bereich Innere Sicherheit. Es wurden 1.811 Prüfverfahren eingeleitet. Die Beschwerden betrafen in einem erheblichen Ausmaß das Fremden- und Asylrecht sowie die Polizei. Die Beschwerden über Aufenthaltstitelverfahren sind nach wie vor hoch, verzeichneten aber einen leichten Rückgang gegenüber dem Vorjahr. Hingegen schnellten die Beschwerden über die Dauer von Asylverfahren erster Instanz wieder in die Höhe. Nach einem großen Anstieg im Jahr 2020 wuchsen die Beschwerden im Justizbereich weiter an.

## Weiterführende Informationen

### **Bundesfinanzrahmengesetz 2022 bis 2025**

[www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20011717&FassungVom=2022-06-07](http://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20011717&FassungVom=2022-06-07)

### **Bundesfinanzgesetz 2022**

[www.ris.bka.gv.at/eli/bgbl/l/2021/195/20211130?ResultFunctionToken=722a6da9-f080-42b7-9fb5-22d05075f048&Position=401&Sort=0%7CAsc&Abfrage=Gesamtabfrage&SearchInAsylGH=&SearchInAvn=&SearchInAvsv=&SearchInBegut=&SearchInBgblAlt=&SearchInBgblAuth=&SearchInBgblPdf=&SearchInBks=&SearchInBundesnormen=&SearchInBvb=&SearchInBvwg=&SearchInDok=&SearchInDsk=&SearchInErlaesse=&SearchInGbk=&SearchInGemeinderecht=&SearchInJustiz=&SearchInKmGer=&SearchInLandesnormen=&SearchInLvwg=&SearchInLgbl=&SearchInLgblNO=&SearchInLgblAuth=&SearchInMrp=&SearchInNormenliste=&SearchInPruefGewO=&SearchInPvak=&SearchInRegV=&SearchInSpg=&SearchInUbas=&SearchInUmse=&SearchInUpts=&SearchInUvs=&SearchInVbl=&SearchInVerg=&SearchInVfgh=&SearchInVwgh=&ImRisSeitVonDatum=&ImRisSeitBisDatum=&ImRisSeit=Undefined&ResultPageSize=100&Suchworte=stvo](http://www.ris.bka.gv.at/eli/bgbl/l/2021/195/20211130?ResultFunctionToken=722a6da9-f080-42b7-9fb5-22d05075f048&Position=401&Sort=0%7CAsc&Abfrage=Gesamtabfrage&SearchInAsylGH=&SearchInAvn=&SearchInAvsv=&SearchInBegut=&SearchInBgblAlt=&SearchInBgblAuth=&SearchInBgblPdf=&SearchInBks=&SearchInBundesnormen=&SearchInBvb=&SearchInBvwg=&SearchInDok=&SearchInDsk=&SearchInErlaesse=&SearchInGbk=&SearchInGemeinderecht=&SearchInJustiz=&SearchInKmGer=&SearchInLandesnormen=&SearchInLvwg=&SearchInLgbl=&SearchInLgblNO=&SearchInLgblAuth=&SearchInMrp=&SearchInNormenliste=&SearchInPruefGewO=&SearchInPvak=&SearchInRegV=&SearchInSpg=&SearchInUbas=&SearchInUmse=&SearchInUpts=&SearchInUvs=&SearchInVbl=&SearchInVerg=&SearchInVfgh=&SearchInVwgh=&ImRisSeitVonDatum=&ImRisSeitBisDatum=&ImRisSeit=Undefined&ResultPageSize=100&Suchworte=stvo)

### **2. Budget-Novelle 2022**

[www.ris.bka.gv.at/eli/bgbl/l/2022/100/20220719](http://www.ris.bka.gv.at/eli/bgbl/l/2022/100/20220719)

### **Volksanwaltschaftsgesetz 1982**

[www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10000732](http://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10000732)

### **Bericht der Volksanwaltschaft an den Nationalrat und an den Bundesrat 2022 – Band Präventive Menschenrechtskontrolle**

[volksanwaltschaft.gv.at/downloads/7ov1d/PB-46-Pr%C3%A4ventiv\\_2022\\_bf.pdf](http://volksanwaltschaft.gv.at/downloads/7ov1d/PB-46-Pr%C3%A4ventiv_2022_bf.pdf)

### **Bericht der Volksanwaltschaft an den Nationalrat und an den Bundesrat 2022 Band Kontrolle der öffentlichen Verwaltung**

[volksanwaltschaft.gv.at/downloads/4oj0t/PB-46-Nachpr%C3%BCfend\\_2022\\_bf.pdf](http://volksanwaltschaft.gv.at/downloads/4oj0t/PB-46-Nachpr%C3%BCfend_2022_bf.pdf)

Allgemeine Kapitel

# Maßnahmen

## Legende

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

## Beitrag zu

**Wirkungsziel/en**    **Wie werden die Wirkungsziele verfolgt? Maßnahmen:**    **Kennzahl / Meilenstein**

Globalbudget 05.01 Volksanwaltschaft

WZ 1	Verstärkte, insbes. auf Genderaspekt abgestimmte Öffentlichkeitsarbeit. 	Abhaltung von Veranstaltungen mit Genderaspekt.
WZ 2	Bereitstellung von verständlichen und relevanten Informationen und Schulungen als Generalsekretariat des Internationalen Ombudsman.	Abhaltung von Veranstaltungen zum Wissensaustausch mit anderen Ombudsman Einrichtungen
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 persönlichen Kontakte durch den eingerichteten Auskunftsdienst.	Persönliche oder telefonische Kontakte durch den Auskunftsdienst. Prüf- und Kontrollakten Vorträge/Führungen für Besuchergruppen.