Bundeskanzleramt

Daten ebenfalls verfügbar unter
wirkungsmonitoring.gv.at

2025

Bericht zur Wirkungsorientierung 2024

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

Volksanwaltschaft
UG 05

Impressum

Medieninhaberin, Verlegerin und Herausgeberin:
Bundeskanzleramt
Sektion III – Öffentlicher Dienst und Verwaltungsinnovation
Sektionschef Mag. Andreas Buchta-Kadanka
Hohenstaufengasse 3, 1010 Wien
bka.gv.at

Redaktion und Gesamtumsetzung: Mag. (FH) Stefan Lindeis, Abteilung III/10
Verlags- und Herstellungsort: Wien, Oktober 2025

Datenstand aller Angaben: 29. August 2025

Grafiken: Lekton Grafik & Web development (Überarbeitung durch BKA Design & Grafik)
Fotonachweis: BKA/Regina Aigner (Cover)
Gestaltung: BKA Corporate Identity & Kommunikationsdesign

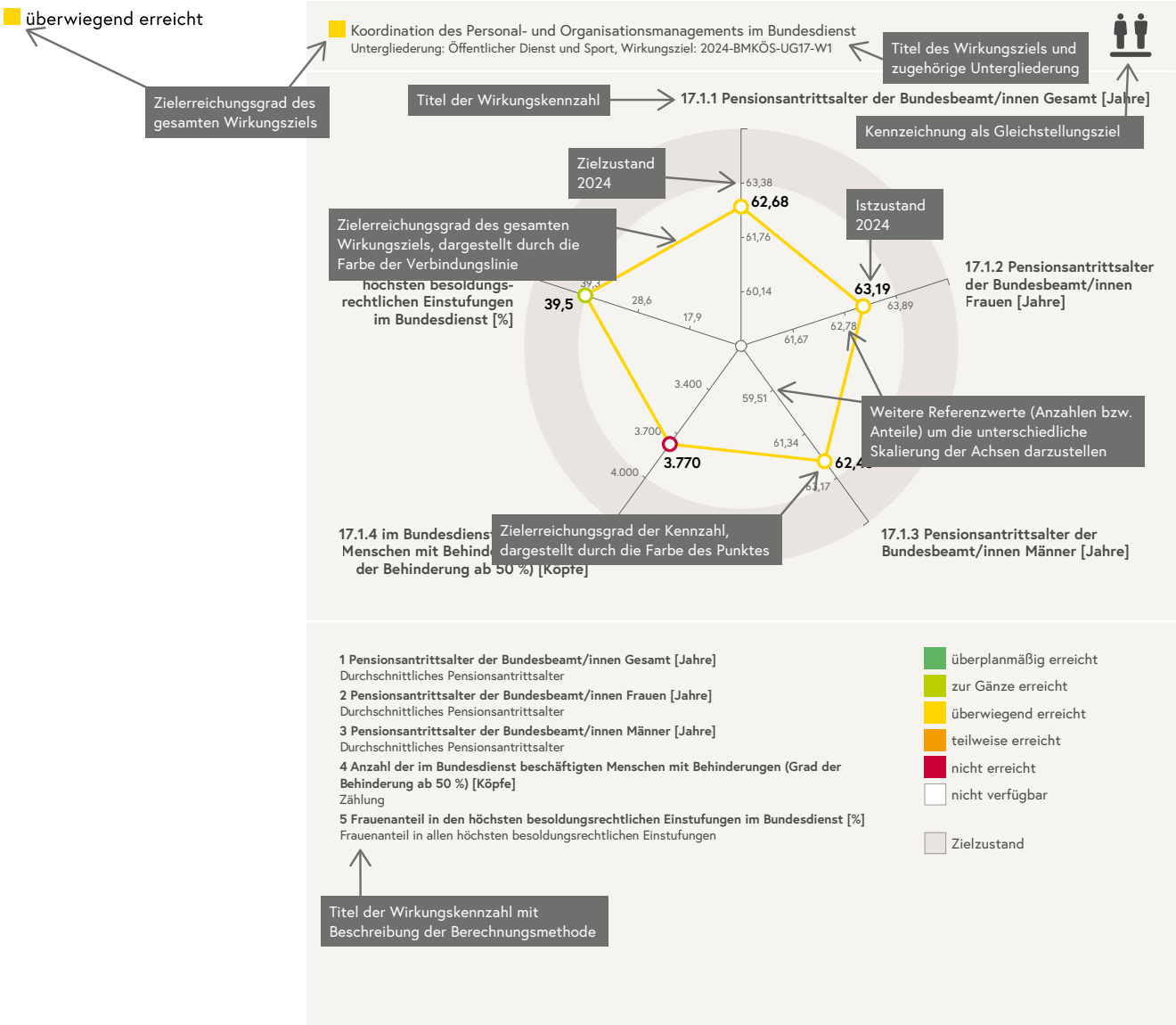
Copyright und Haftung: Auszugsweiser Abdruck ist nur mit Quellenangabe gestattet, alle sonstigen Rechte sind ohne schriftliche Zustimmung des Medieninhabers unzulässig. Es wird darauf verwiesen, dass alle Angaben in dieser Publikation trotz sorgfältiger Bearbeitung ohne Gewähr erfolgen und eine Haftung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

Diese Publikation steht unter 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@bka.gv.at.
Bestellung von Druckexemplaren per E-Mail an iii10@bka.gv.at.

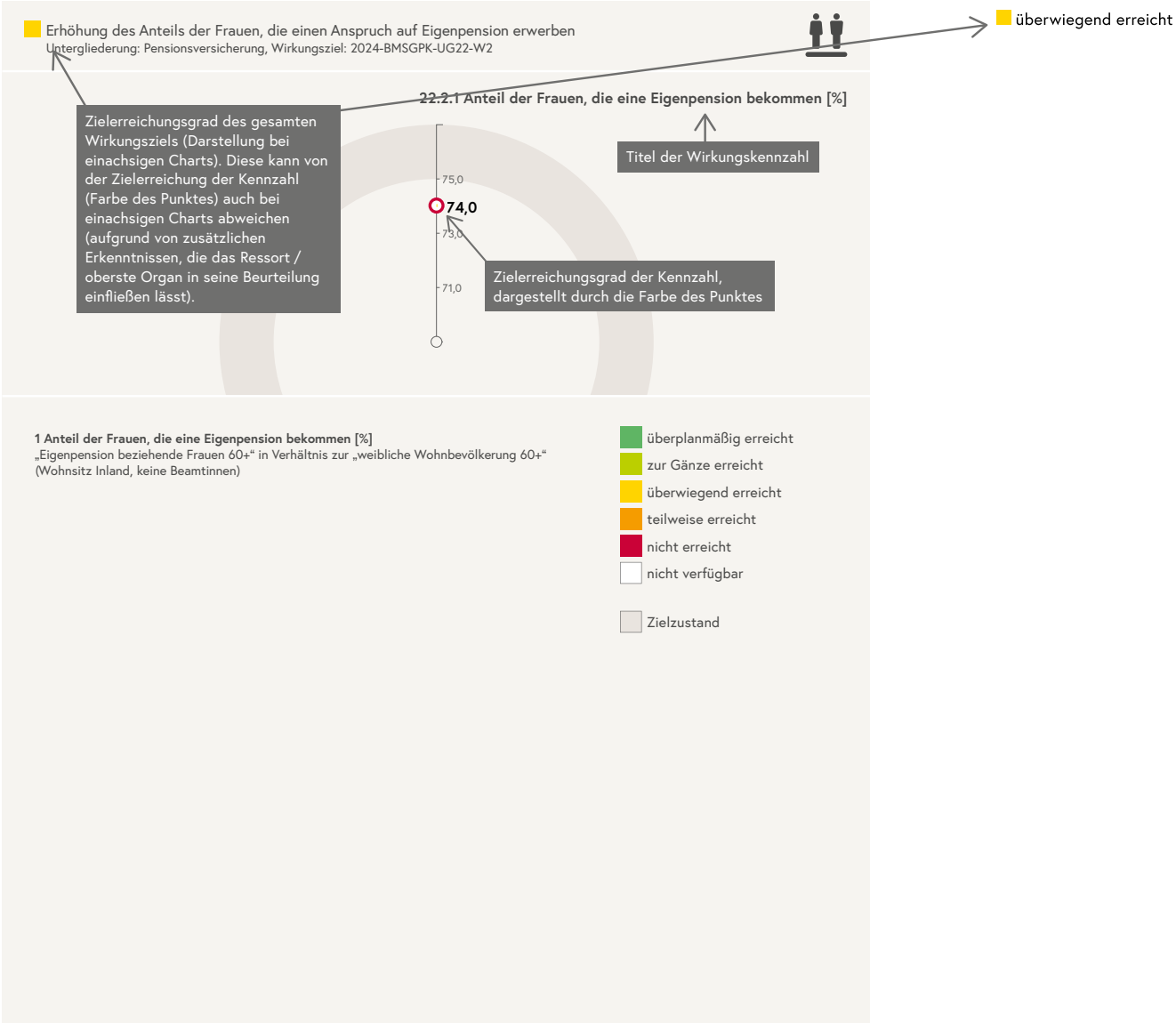
1.1 Lesehilfe und Legende

Abbildung 17 Lesehilfe Grafik



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

Abbildung 18 Lesehilfe Grafik – Darstellung auf einer Achse



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

Abbildung 19 Lesehilfe Kennzahlentabelle

Datengrundlage: BVA 2024 bzw. letzte korrigierte Version aus der Evaluierung BVA 2024

Nummer, Kurztitel und Messgröße der Wirkungskennzahl

n. v.: nicht verfügbar

43.2.3 Erhöhung des Anteiles erneuerbarer Energieträger am Bruttoendenergieverbrauch [%]

Kategorie	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
ZIEL	33,8	34	35,1	36,4	37,5	38,5	n. v.
IST	33,75	36,55	34,79	34,07	40,84	n. v.	n. v.
Zielerreichungsgrad	zur Gänze erreicht	überplanmäßig erreicht	überwiegend erreicht	nicht erreicht	überplanmäßig erreicht	nicht verfügbar	nicht verfügbar

Berechnungsmethode: Bruttoendenergieverbrauch errechnet sich aus energetischem Endver
Fernwärme und Transportverl

Berechnungsmethode

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

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

43.2.3 (2019): Der Istzustand wurde am 29.7.2022 ge sis von aktualisierten Daten von Statistik Austria erfasst.
43.2.3 (2020): Der Istzustand wurde am 4.7.2023 geändert. Der Wert wurde auf Basis von aktua
43.2.3 (2021): Der Istzustand wurde am 9.5.2025 geändert. Der Wert wurde auf Basis von aktua
43.2.3 (2022): Der Istzustand wurde am 9.5.2025 geändert. Der Wert wurde auf Basis von aktua
43 e am 9.5.2025 geändert. Der Wert wurde auf Basis von aktua

Fehlen Zielzustände für das Jahr 2025, wurde entweder für den Mittelfristwert im BVA 2024 ein abweichendes Finanzjahr gewählt, oder die Kennzahl wurde im BVA 2025 nicht mehr weitergeführt

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

43 eiles erneuerbarer Energieträger am Bruttoendenergieverbrauch [%]

Der Istzustand für das Jahr 2024 wird erst Ende des Jahres 2025 nach Vorliegen der endgültigen Energiebilanz der Statistik Austria veröffentlicht.

Aufgrund einer Änderung der zugrundeliegenden Berechnungsmethodik von EUROSTAT gemäß RED II (Richtlinie (EU) 2018/2001 zur Förderung der Nutzung von Energie aus erneuerbaren Quellen) ist es zu einer Anpassung der Istzustände ab dem 2. Halbjahr 2021 gekommen.

Die in RED II Art. 29 ausgeführten Nachhaltigkeitskriterien sowie Kriterien zur THG-Einsparung müssen erfüllt sein, damit Anlagen gefördert werden können und/oder die von ihnen erzeugte Energiemenge in den „erneuerbaren Anteil“ Österreichs eingerechnet werden darf.

Für das Jahr 2023 wurde eine nationale Übergangsfrist (während des Fehlens von RED II-Nachweisen/Selbsterklärungen) eingeführt. Aus § 6 Abs 1 Z 1 EAG (Erneuerbaren-Ausbau-Gesetz) iVm § 10 Abs 2 BMEN-VO (Biomasseenergie-Nachhaltigkeitsverordnung) ergibt sich gemäß rechtlicher Auslegung, dass die Übergangsfrist sowohl für die (Erneuerbaren) Zielanrechnung als auch für (den Bezug von) Förderungen gilt. Es konnte somit auch Biomasse, für die eine Selbsterklärung abgegeben wurde, auf das Ziel angerechnet werden und der Zielzustand 2023 überplanmäßig erreicht werden.

Nach der seit dem 2. Halbjahr 2021 anzuwendenden Berechnungsmethode von EUROSTAT gemäß RED II beträgt der Anteil der erneuerbaren Energien am Bruttoendenergieverbrauch (2022: 1.155,7 PJ; 2023: 1.114,0 PJ) 34,07 % (393,8 PJ) für das Jahr 2022 bzw. 40,84 % (455,0 PJ) für das Jahr 2023.

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

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 und erfüllt die Aufgaben der Nationalen Menschenrechtsinstitution. Die Rentenkommission der Volksanwaltschaft prüft den Anspruch auf Heimopferrente von ehemaligen Heim- und Pflegekindern. Die Volksanwaltschaft ist Sitz des Generalsekretariats des International Ombudsman Institute.

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

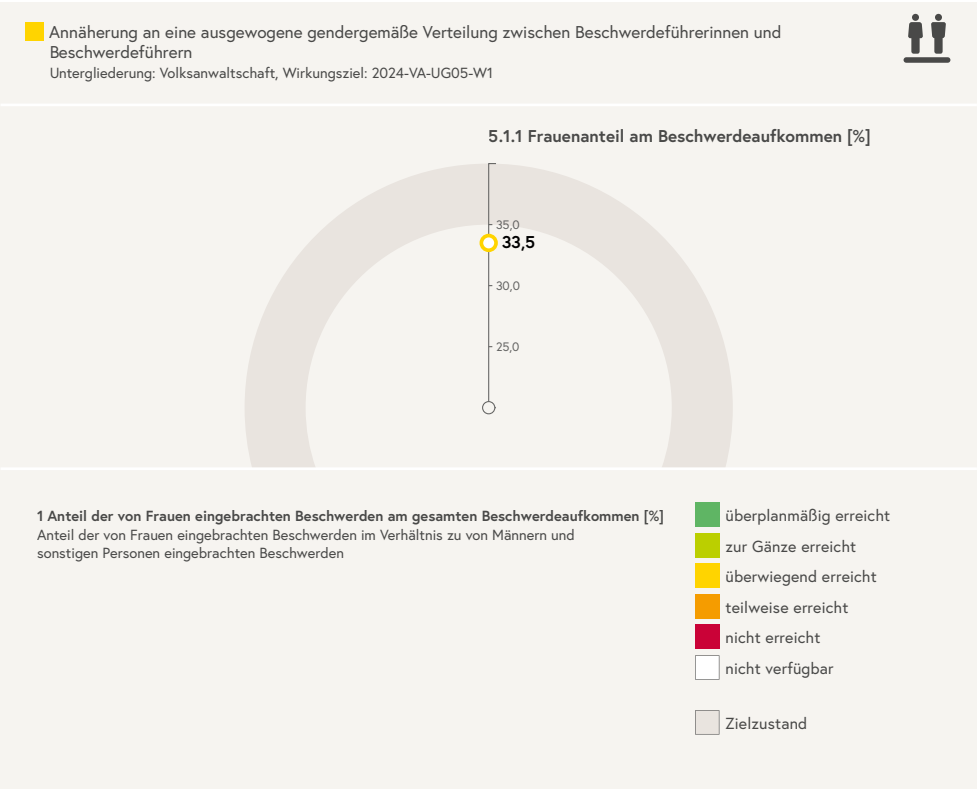
Wirkungsziel 4
Beibehaltung der hohen Qualität der Prüftätigkeit der VA

Wirkungsziel 1

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

wirkungsmonitoring.gv.at/wirkungsziel-detail/2024-va-ug-05-w0001/

Ergebnis der Evaluierung



überwiegend erreicht

05.1.1 Frauenanteil am Beschwerdeaufkommen [%]

Kategorie	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
ZIEL	34	34	34	34	35	35	35
IST	34,8	34	38	36,4	36,1	33,5	n. v.
Zielerreichungsgrad	überplanmäßig erreicht	zur Gänze erreicht	überplanmäßig erreicht	überplanmäßig erreicht	überplanmäßig erreicht	überwiegend erreicht	nicht verfügbar

Berechnungsmethode: Anteil der von Frauen eingebrachten Beschwerden im Verhältnis zu von Männern und sonstigen Personen eingebrachten Beschwerden

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

Grundsätzlich ist festzuhalten, dass die Volksanwaltschaft keine Steuerungsmöglichkeit der Beschwerdegründe und der beschwerdeführenden Menschen hat. Dessen ungeachtet ist das Ziel eine Annäherung an eine ausgewogene geschlechtergerechte Verteilung zwischen Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführern unter Berücksichtigung bestehender Rahmenbedingungen. Erfolgreich waren die Maßnahmen dann, wenn eine Annäherung

an eine ausgewogene Verteilung zwischen Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführern erreicht wird.

Im Jahr 2024 wurden bei den 12.401 Prüf- und Kontrollakten 33,5 % Frauen als Beschwerdeführerinnen und 59,7 % männliche Beschwerdeführer registriert. 6,9 % wurden von sonstigen Personen (z. B. juristische Personen, Vereine etc.) eingebracht. In absoluten Zahlen handelt es sich dabei um 7.402 Beschwerdeführer und um 4.149 Beschwerdeführerinnen. Über die Jahrzehnte hinweg ist die Anzahl der Hilfesuchenden kontinuierlich angestiegen und erreichte insbesondere in den letzten Krisenjahren immer neue Rekorde.

Narrative Gesamtbeurteilung des Wirkungsziels und der Umfeldentwicklungen

Die Volksanwaltschaft wurde 1977 gegründet und zählt zu den obersten Organen der Republik Österreich. Seither kontrolliert sie auf Grundlage der Bundesverfassung die gesamte öffentliche Verwaltung. Die Volksanwaltschaft unterstützt alle Menschen bei der Wahrnehmung ihrer Rechte gegenüber den Behörden und bietet die Möglichkeit, Probleme kostenlos und unbürokratisch zu lösen. 23.955 Menschen wandten sich im Jahr 2024 mit einem Anliegen an die Volksanwaltschaft. Das bedeutet, dass im Schnitt rund 95 Beschwerden pro Arbeitstag einlangten. Davon betrafen 16.458 Beschwerden die österreichische Verwaltung. In 5.606 dieser Fälle war es nicht erforderlich, die Behörden zu befassen. Die Anliegen konnten entweder unmittelbar erledigt werden oder betrafen noch anhängige Verfahren. In 7.497 Vorbringen ging es um Fragen außerhalb des Prüfauftrags der Volksanwaltschaft, für die die unabhängige Gerichtsbarkeit zuständig war. In diesen Fällen informierte die Volksanwaltschaft die Betroffenen zur Rechtslage und über weitergehende Beratungsangebote.

Die Bundesverfassung ermöglicht es der Volksanwaltschaft auch amtswegige Prüfverfahren durchzuführen, wenn sie einen konkreten Verdacht auf einen Missstand in der Verwaltung hat. 2024 machten die Mitglieder der Volksanwaltschaft von diesem Recht Gebrauch und leiteten 77 amtswegige Prüfverfahren ein.

Umfeldentwicklungen:

Um der Tabuisierung und Verharmlosung von Gewalt an Frauen aktiv entgegenzuwirken, veranstaltet das Zentrum für Gerichtsmedizin der MedUni Wien in Zusammenarbeit mit dem Verein Autonome Österreichische Frauenhäuser (AÖF) und der Volksanwaltschaft all-jährlich die interdisziplinäre Ringvorlesung „Eine von fünf“. Die Vorlesungsreihe will Studierende aus unterschiedlichen Fachrichtungen dafür gewinnen, sich im Hinblick auf ihre zukünftige berufliche Praxis sowie im wissenschaftlichen Kontext mit der Gewaltthematik und den für die Betroffenen daraus resultierenden gesundheitlichen Problemen intensiv zu befassen. Die Volksanwaltschaft nutzt die Ringvorlesung, um Gewaltschutz und Gewaltprävention als politische und gesellschaftliche Herausforderung zu thematisieren, auf Defizite hinzuweisen und um auf deren Behebung ausgerichtete Aus- und Fortbildungsprogramme in den Rechts-, Gesundheits- und Sozialberufen zu initiieren. Um auf die gesamte Bandbreite der Herausforderungen aufmerksam zu machen, legt die Ringvorlesung dabei alljährlich einen anderen inhaltlichen Schwerpunkt. Im Jahr 2024 lag dieser auf „Eine von fünf – Schritt für Schritt aus der Gewalt“. Wenn Opfer häuslicher Gewalt medizinische Hilfe in Anspruch nehmen, geben sie aus Scham und/oder Angst nicht immer die Ursachen für ihre Verletzungen und Beschwerden an. Deshalb sind die richtige Interpretation vorliegender Verletzungsmuster bzw. das Erkennen der Gewalt als Auslöser bestehender Krankheitssymptome nicht nur für die fachgerechte Versorgung der Betroffenen ausschlaggebend, sondern ebenso für die (Sekundär-) Prävention weiterer Misshandlungen. Häufig kann die Gewaltspirale durch die ärztliche Intervention nachhaltig unterbrochen werden, indem die Patientinnen nach erfolgter Behandlung und ausführlicher Dokumentation ihrer Verletzungen an entsprechende Opferschutz- und Unterstützungseinrichtungen vermittelt werden. Die Ring-

vorlesung „Eine von fünf“ konkretisierte die erforderlichen Kenntnisse für eine solche bedürfnisentsprechende Versorgung, Beratung und den qualifizierten Weiterverweis. Zudem stellten Gesundheitsfachkräfte, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verschiedener Beratungsstellen gegen Gewalt und der Volksanwaltschaft unterschiedliche Maßnahmen zur Prävention und Interventionen vor. Die Auftaktveranstaltung, zu der die Veranstalterinnen in die Volksanwaltschaft einluden, fand am 20. November 2024 via Livestream statt. Sie beleuchtete einen Sonderfall von „häuslicher“ Gewalt: Wenn das Zuhause eine Einrichtung ist, etwa ein Pflegeheim, eine Wohngruppe für Menschen mit Behinderungen oder eine Wohngemeinschaft für Kinder und Jugendliche. Expertinnen und Experten diskutierten mit Volksanwalt Bernhard Achitz darüber, wie Gewalt dort verhindert werden kann, und was Betroffene, aber auch Zeuginnen und Zeugen im Krisenfall tun können. Die Veranstaltung wurde gut angenommen. Den Livestream verfolgten rund 100 Personen.

In Österreich ist jede dritte Frau von körperlicher und/oder sexueller Gewalt betroffen. Mehr als jede vierte Frau musste eine Form von sexueller Belästigung am Arbeitsplatz erfahren. Unterstützung und Zivilcourage sind die stärksten Maßnahmen, um diese Situation zu verbessern. Um Frauen und Mädchen zu ermutigen, sich aus häuslicher Gewalt zu befreien, sich gegen sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz zu wehren und generell für sich einzustehen, startete Volksanwältin Gaby Schwarz die #Mutfrauen-Initiative.

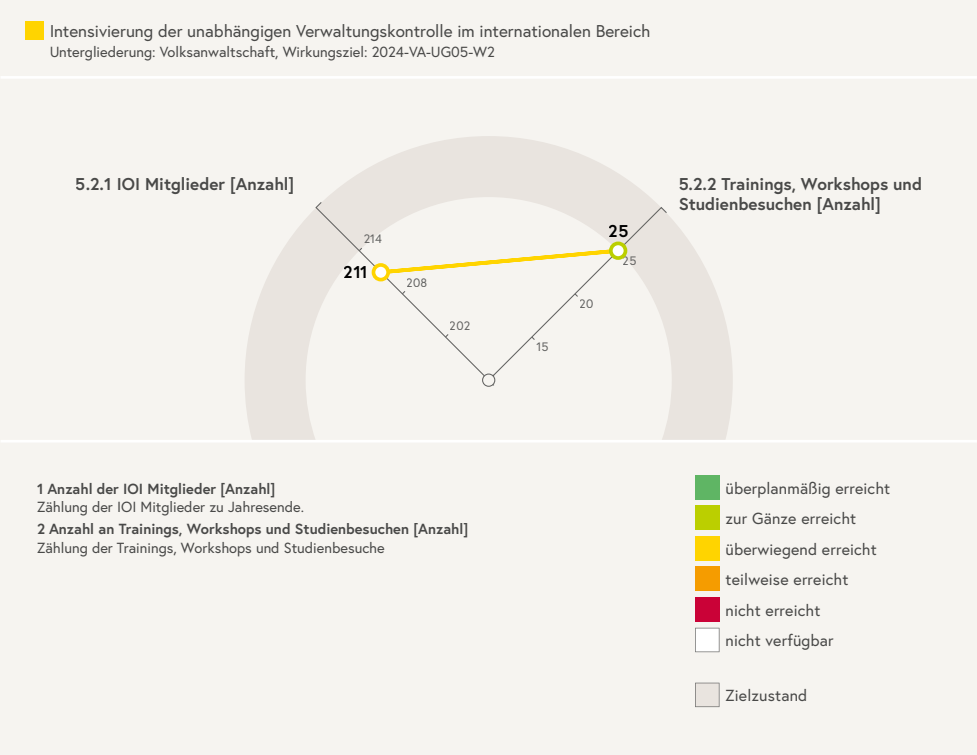
Wirkungsziel 2

Intensivierung der unabhängigen Verwaltungskontrolle im internationalen Bereich

wirkungsmonitoring.gv.at/wirkungsziel-detail/2024-va-ug-05-w0002/

Ergebnis der Evaluierung

überwiegend erreicht



05.2.1 IOI Mitglieder [Anzahl]

Kategorie	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
ZIEL	192	194	200	208	210	214	216
IST	199	205	208	211	213	211	n. v.
Zielerreichungsgrad	überplanmäßig erreicht	überplanmäßig erreicht	überplanmäßig erreicht	zur Gänze erreicht	zur Gänze erreicht	überwiegend erreicht	nicht verfügbar

Berechnungsmethode: Zählung der IOI Mitglieder zu Jahresende.

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. Bei einer Gesamtbetrachtung des Kalenderjahres 2024 wurden 4 Ombudseinrichtungen gewonnen, 4 schieden aus finanziellen Gründen aus und 2 Ombudseinrichtungen wurden abgeschafft.

05.2.2 Trainings, Workshops und Studienbesuchen [Anzahl]

Kategorie	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
ZIEL	25	25	25	25	25	25	25
IST	25	17	18	25	18	25	n. v.
Zielerreichungsgrad	zur Gänze erreicht	nicht erreicht	nicht erreicht	zur Gänze erreicht	nicht erreicht	zur Gänze erreicht	nicht verfügbar

Berechnungsmethode: Zählung der Trainings, Workshops und Studienbesuche

05.2.2 Anzahl an Trainings, Workshops und Studienbesuchen [Anzahl]

Gemeinsam mit der Ombudseinrichtung von Estland veranstaltete das IOI im Oktober 2024 ein zweitägiges Seminar zum Thema Künstliche Intelligenz (KI). Dieses Thema hat besondere Bedeutung, da Ombudseinrichtungen darauf vorbereitet sein müssen, in ihre Prüftätigkeit auch KI-Systeme einzubeziehen, die von den Behörden eingesetzt werden. Das Training thematisierte die rechtlichen und ethischen Dimensionen des Einsatzes von KI mit besonderem Blick auf die 2024 in Kraft getretenen EU-Richtlinien. Dazu wurde eine E-Learning-Plattform eingerichtet, um jenen IOI-Mitgliedern, die nicht selbst am Training teilnehmen konnten, zu ermöglichen, die im Training behandelten Unterlagen einzusehen.

Das IOI setzte außerdem seine erfolgreiche Zusammenarbeit mit dem African Ombudsman Research Centre (AORC) – der Schulungs- und Forschungsabteilung der African Ombudsman and Mediator Association (AOMA) – fort und beteiligte sich an mehreren Webinar-Veranstaltungen. Eine davon widmete sich der Rolle von Ombudseinrichtungen bei der Förderung der Gleichstellung der Geschlechter.

Narrative Gesamtbeurteilung des Wirkungsziels und der Umfeldentwicklungen

Das International Ombudsman Institute (IOI) wurde 1978 gegründet und ist eine als ständige Institution eingerichtete Organisation, die sich in sechs Regionalgruppen (Afrika, Asien, Australien und Pazifikraum, Karibik und Lateinamerika, Nordamerika und Europa) unterteilt. Das IOI ist eine unabhängige und unpolitische internationale Organisation und die einzige global agierende Interessenvertretung für unabhängige Verwaltungskontrollorgane. Das IOI sieht seine Hauptaufgabe in der weltweiten Förderung und Entwicklung des Ombudsman Konzeptes, sowie in der Unterstützung und Vernetzung von Ombudsman Einrichtungen weltweit. Das IOI-Mitgliedschaftsjahr 2023/2024 stand ganz im Zeichen der 13. IOI-Weltkonferenz und Generalversammlung, die im Mai 2024 in Den Haag stattfanden. Mehr als 200 Teilnehmerinnen und Teilnehmer aus allen sechs Weltregionen nutzten die Konferenz, um Erfahrungen auszutauschen und Kooperationen zu erneuern. Unter dem Motto „Zusammen handeln für eine gemeinsame Zukunft“ bot die Konferenz eine Diskussionsplattform darüber, welchen Beitrag Ombudseinrichtungen leisten können, um insbesondere den vulnerablen Bevölkerungsgruppen bei der Bewältigung der aktuellen ökologischen und ökonomischen Themen eine Hilfestellung geben zu können.

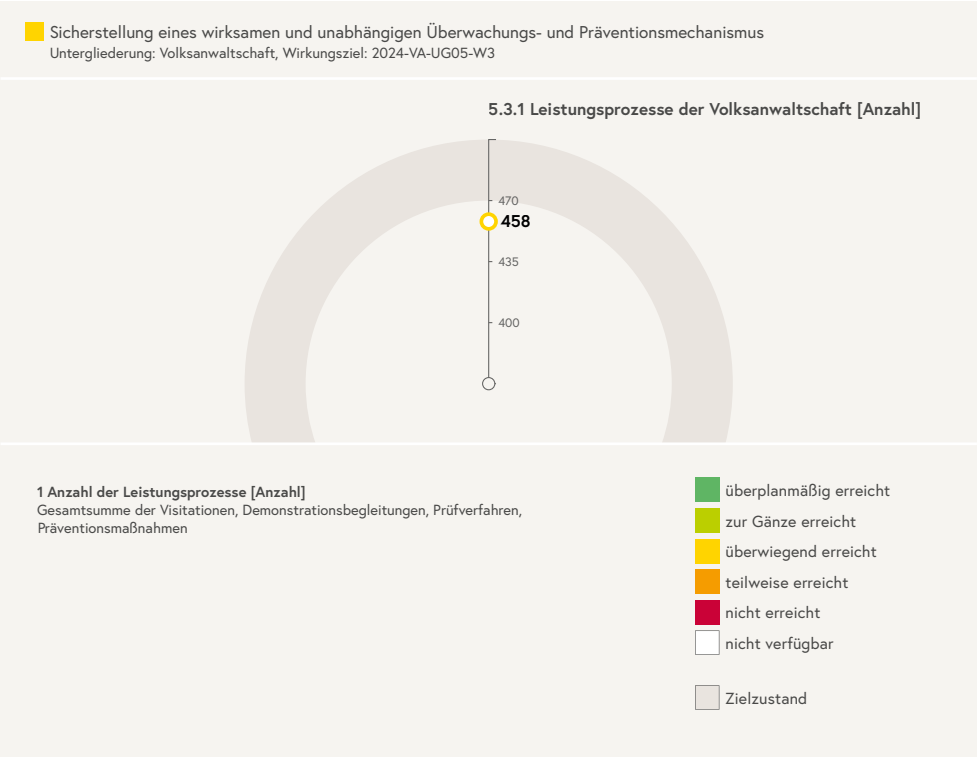
Alle zwei Jahre verabschiedet die UN-Generalversammlung eine Resolution der Vereinten Nationen über die Rolle von Ombudseinrichtungen zum Schutz und zur Förderung der Menschenrechte. Der wichtigen Rolle, die Ombudseinrichtungen in der Umsetzung der nachhaltigen Entwicklungsziele der Vereinten Nationen und der Agenda 2030 spielen, wird in der Resolution 2024 – in deren Erarbeitung auch das IOI eingebunden war – Rechnung getragen.

Wirkungsziel 3

wirkungsmonitoring.gv.at/wirkungsziel-detail/2024-va-ug-05-w0003/

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.

Ergebnis der Evaluierung



überwiegend erreicht

05.3.1 Leistungsprozesse der Volksanwaltschaft [Anzahl]

Kategorie	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
ZIEL	450	400	400	450	450	470	440
IST	505	448	570	481	505	458	n. v.
Zielerreichungsgrad	überplanmäßig erreicht	überplanmäßig erreicht	überplanmäßig erreicht	überplanmäßig erreicht	überplanmäßig erreicht	überwiegend erreicht	nicht verfügbar

Berechnungsmethode: Gesamtsumme der Visitationen, Demonstrationsbegleitungen, Prüfverfahren, Präventionsmaßnahmen

05.3.1 Anzahl der Leistungsprozesse [Anzahl]

Die Kontrollbesuche der Kommissionen in Einrichtungen und die Beobachtung von Zwangsakten erfolgen im Regelfall unangekündigt. Sie werden auf der Grundlage eines mit der Volksanwaltschaft gemeinsam entwickelten Prüfschemas und einer Prüfmethodik (volksanwaltschaft.gv.at/fileadmin/user_upload/Downloads/Berichte/NR/Pr%C3%BCfschema_-_Methodik_-_Veranlassungen.pdf) durchgeführt. Bei ihrer Tätigkeit orientieren sie sich auch an den von der Volksanwaltschaft vorgegebenen Prüfschwerpunkten. Die Kommissionen haben uneingeschränkten Zutritt zu allen Einrichtungen und erhalten alle für die Ausübung ihres Mandats erforderlichen Informationen und Unterlagen. Sie führen vertrauliche Gespräche mit Angehaltenen, mit Patientinnen und Patienten oder Bewohnerinnen und Bewohnern. Sie berichten über ihre Besuche und Überprüfungen direkt an die Volksanwaltschaft und schließen Einschätzungen von Menschenrechtsverletzungen und Empfehlungen zu deren Verhinderung an. Im Jahr 2024 führten die Kommissionen österreichweit 458 Kontrollen durch. 95 % der Besuche fanden in Einrichtungen statt, 5 % betrafen die Beobachtung von Polizeieinsätzen. Im Regelfall erfolgten die Überprüfungen unangekündigt, lediglich 13 % wurden angekündigt. Im Schnitt dauerten die Kontrollen drei Stunden. Der Großteil der Kontrollen von Einrichtungen fand in sogenannten „less traditional places of detention“ statt. Zu diesen zählen österreichweit über 5.300 verschiedene Orte wie Alten- und Pflegeheime, Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe sowie Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen. In diesen Einrichtungstypen führten die Kommissionen 283 Besuche durch, davon 82 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.

Die meisten Kontrollen fanden aufgrund der hohen Einrichtungsdichte in Niederösterreich und Wien statt.

Die Ergebnisse zu allen 458 Kontrollen liegen der Volksanwaltschaft in Form von umfassenden Protokollen der Kommissionen vor. Bei 304 Einrichtungsbesuchen beanstandeten die Kommissionen die menschenrechtliche Situation. Bei 149 Kontrollen (131 Einrichtungen und 18 von 23 Polizeieinsätzen) gab es hingegen keinerlei Beanstandungen. Die Kommissionen zeigten somit Mängel bei 67 % der Kontrollen auf. Bei den Besuchen führen die Kommissionen Erhebungen zu verschiedenen Bereichen durch. Zu beachten ist, dass bei jedem Einrichtungsbesuch fast immer mehrere Bereiche überprüft werden und sich die Beanstandungen daher auf mehrere Themen beziehen. Demzufolge betrafen 12,6 % der Beanstandungen freiheitsbeschränkende Maßnahmen. Ebenso häufig wurden die Lebens- und Aufenthaltsbedingungen kritisiert. Darunter fallen beispielsweise Sanitär- und Hygienestandards, die Verpflegung oder das Angebot an Freizeitaktivitäten. Ähnlich häufig wurde die bauliche Ausstattung bemängelt (12,4 %). Probleme beim Personal fielen in rund 11 % der Fälle auf, gefolgt von Beanstandungen zum Gesundheitswesen (10 %), zum Bildungs-, Arbeits- und Beschäftigungsangebot (7,1 %) und dem Recht auf Familie und Privatsphäre (6,8 %).

Die Volksanwaltschaft muss die Leistungsprozesse aufgrund des mit den Besuchen verbundenen erhöhtem Aufwands (Reisekosten und Entschädigungen der Kommissionen) 2025 bei gleichbleibendem OPCAT Budget im Sinne der Budgetkonsolidierung senken.

Narrative Gesamtbeurteilung des Wirkungsziels und der Umfeldentwicklungen

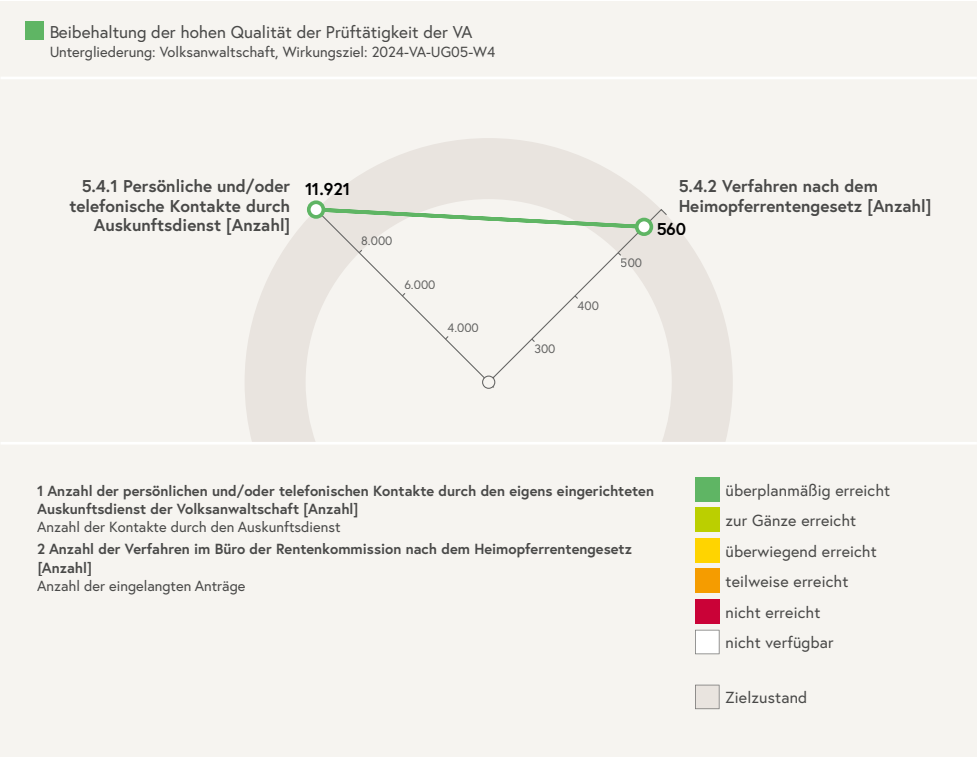
Die Volksanwaltschaft ist das Menschenrechtshaus der Republik Österreich. Gemeinsam mit ihren Kommissionen bildet sie den Nationalen Präventionsmechanismus (NPM). Den verfassungsgesetzlichen Auftrag zum Schutz der Menschenrechte erhielt die Volksanwaltschaft im Jahr 2012. Das Mandat basiert auf zwei bedeutenden Rechtsakten der Vereinten Nationen: einerseits dem UN-Fakultativprotokoll zum Übereinkommen gegen Folter und andere grausame, unmenschliche oder erniedrigende Behandlung oder Strafe (OPCAT) und andererseits der UN-Behindertenrechtskonvention. Um den Schutz und die Förderung der Menschenrechte in Österreich sicherzustellen, kontrolliert der NPM seither bundesweit Einrichtungen, in denen Menschen in ihrer Freiheit eingeschränkt werden oder eingeschränkt werden können. Dazu zählen Justizanstalten, Polizeieinrichtungen, aber auch Alten- und Pflegeheime, Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe und psychiatrische Einrichtungen. Darüber hinaus überprüft der NPM Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen und beobachtet Polizeieinsätze bei Großrazzien, Großveranstaltungen, Versammlungen, Demonstrationen und Abschiebungen. Im Kern der Tätigkeit des NPM geht es darum, Risikofaktoren für Menschenrechtsverletzungen frühzeitig zu erkennen und einzustellen. Deshalb besucht der NPM alljährlich meist unangekündigt eine Vielzahl von Einrichtungen und überprüft die vorherrschenden Rahmenbedingungen. Diese Kontrollen führen derzeit eine Bundeskommission für den Straf- und Maßnahmenvollzug und sechs regionale Kommissionen durch. Jede Kommission wird von einer auf dem Gebiet der Menschenrechte anerkannten Persönlichkeit geleitet und setzt sich aus Mitgliedern zusammen, die die Volksanwaltschaft gemäß internationalen Vorgaben unter Berücksichtigung der Geschlechterparität und Menschen mit Behinderungen bestellt. Sie sind multiethnisch und multidisziplinär zusammengesetzt. Die Kommissionen haben uneingeschränkten Zutritt zu allen Einrichtungen und bekommen Einblick in alle für die Ausübung ihres Mandats erforderlichen Informationen und Unterlagen. Darüber hinaus führen sie vertrauliche Gespräche mit Angehaltenen, mit Patientinnen und Patienten oder Bewohnerinnen und Bewohnern, um ein vollständiges Bild der Rahmenbedingungen zu erhalten. Im Jahr 2024 fanden insgesamt 458 solcher Kontrollen statt.

Wirkungsziel 4

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

wirkungsmonitoring.gv.at/wirkungsziel-detail/2024-va-ug-05-w0004/

Ergebnis der Evaluierung



überplanmäßig erreicht

05.4.1 Persönliche und/oder telefonische Kontakte durch Auskunftsdienst [Anzahl]

Kategorie	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
ZIEL	8.050	7.650	7.700	7.700	7.800	8.000	9.000
IST	7.601	8.089	11.020	11.793	10.625	11.921	n. v.
Zielerreichungsgrad	überwiegend erreicht	überplanmäßig erreicht	überplanmäßig erreicht	überplanmäßig erreicht	überplanmäßig erreicht	überplanmäßig erreicht	nicht verfügbar

Berechnungsmethode: Anzahl der Kontakte durch den Auskunftsdienst

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

Seit dem Bestehen der Volksanwaltschaft sind die Beschwerdezahlen kontinuierlich gestiegen (lediglich im Jahr 2023 waren sie etwas niedriger als im Jahr zuvor). Der Grund dafür sind nicht nur die große Bekanntheit, die hohe Akzeptanz und das Vertrauen der Bevölkerung in die Volksanwaltschaft, sondern auch ihr niederschwelliges Angebot. Dieser möglichst niederschwellige Zugang ist der Volksanwaltschaft ein großes Anliegen. Als bürgerorientierte Service- und Kontrolleinrichtung sorgt die Volksanwaltschaft für einen einfachen und formlosen

Kontakt: Beschwerden können persönlich, postalisch oder elektronisch eingebracht werden. Im Infocenter der Volksanwaltschaft haben alle Menschen die Möglichkeit, ihre Unterlagen persönlich einzureichen. Darüber hinaus steht ihnen eine Servicenummer für erste telefonisch Auskünfte kostenlos zur Verfügung. Das Angebot nutzte die Bevölkerung im Jahr 2024 11.921-mal. Über ihre Homepage stellt die Volksanwaltschaft außerdem ein Online-Beschwerdeformular zur Verfügung, das im Jahr 2024 von 2.367 Personen befüllt wurde.

Zusätzlich bieten die Volksanwältinnen bzw. der Volksanwalt in allen Bundesländern die Möglichkeit an, dass Betroffene ihr Anliegen im Rahmen eines Sprechtags persönlich besprechen können. Die Menschen begrüßen das Angebot und nehmen es intensiv in Anspruch.

Das öffentliche Vertrauen in die Volksanwaltschaft ist sehr hoch und ist 2024 weiter gestiegen. Nach einem Saldo von plus 58 im Vorjahr konnte die Volksanwaltschaft beim APA/OGM-Vertrauensindex 2024 sogar einen Wert von plus 62 erreichen. Demnach vertrauen der Volksanwaltschaft ausdrücklich drei Viertel der wahlberechtigten Österreicherinnen und Österreicher. Die Volksanwaltschaft gehört damit zu den Institutionen mit den besten Vertrauenswerten.

05.4.2 Verfahren nach dem Heimopferrentengesetz [Anzahl]

Kategorie	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
ZIEL	n.v.	500	500	450	400	500	450
IST	550	382	310	512	661	560	n.v.
Zielerreichungsgrad	nicht verfügbar	nicht erreicht	nicht erreicht	überplanmäßig erreicht	überplanmäßig erreicht	überplanmäßig erreicht	nicht verfügbar

Berechnungsmethode: Anzahl der eingelangten Anträge

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

Seit Juli 2017 ist bei der Volksanwaltschaft eine unabhängige Rentenkommission eingerichtet, die mit Anträgen auf Zuerkennung einer Heimopferrente nach dem Heimopferrentengesetz befasst ist. Sie ist für jene Personen zuständig, die noch nicht als Gewaltopfer anerkannt wurden und zwischen 1945 und 1999 in einem Heim, in einer Pflegefamilie oder in einer Kranken-, Psychiatrie- oder Heilanstalt Gewalt erlitten haben. Gleiches gilt für Personen, die in einer privaten Einrichtung Opfer eines Gewaltakts wurden, sofern die Zuweisung durch einen Jugendwohlfahrtsträger erfolgt ist. Aufgrund der Altersstruktur der Beschwerdeberechtigten bzw. der Beschwerdelegitimation kann mit einem degressiven Anfall der Anträge nach dem Heimopferrentengesetz gerechnet werden.

Im Jahr 2024 wurden insgesamt 560 Anträge auf Heimopferrente (2023: 661) an die Volksanwaltschaft zur Bearbeitung weitergeleitet. Das sind rund 15 % weniger als im Jahr 2023. Dabei stellten gehörlose Personen 169 Anträge (2023: 288). 97 Anträge richteten Antragstellende direkt an die Volksanwaltschaft, die sie an die jeweiligen Entscheidungsträger weiterleitete. 61 der von der Volksanwaltschaft weitergeleiteten Anträge waren sogenannte Leistungsanträge; 36 Personen begehrten die Feststellung der Leistung.

Frauen stellten rund 44 % der Anträge (2023: 47 %) und Männer 56 % (2023: 53 %). Demnach haben Anträge von Männern um drei Prozentpunkte im Vergleich zum Vorjahr zugenommen. 15 Personen zogen den Antrag auf Heimopferrente zurück. Vier Verfahren wurden ohne Erledigung beendet, da die Antragstellenden nicht am Verfahren mitwirkten. 66 Verfahren wurden durch die Zahlung einer pauschalierten Entschädigungsleistung durch einen Heim- oder Kinder- und Jugendhilfeträger abgeschlossen. In insgesamt 212 telefonischen und 44 schriftlichen Anfragen wandten sich Betroffene mit Be-

schwerden oder Fragen zur Heimopferrente an die Volksanwaltschaft. 2024 trat die Rentenkommission in zehn Sitzungen zusammen und befasste sich mit 505 Fällen. Nach sorgfältiger Prüfung beschloss sie 485 positive und 19 negative Empfehlungen. Ein Fall wurde durch die Gewährung einer Pauschalentschädigung abgeschlossen, weshalb keine Empfehlung mehr ausgesprochen wurde. 31 Psychologinnen und Psychologen, die bei gehörlosen Antragstellenden von zwölf Gebärdendolmetscherinnen und Gebärdendolmetschern unterstützt wurden, erstellten 2024 mit den Antragstellerinnen und Antragstellern 477 Berichte. 190 Clearingberichte bezogen sich dabei auf Erzählungen aus ehemaligen „Taubstummenanstalten".

Der Anteil an Betroffenen aus ehemaligen „Taubstummenanstalten" (rund 30 %) und an Betroffenen aus Einrichtungen der Gemeinde Wien (rund 21 %) ist nach wie vor hoch. Aber weder der Bund noch die Gemeinde Wien zahlten 2024 pauschalierte Entschädigungen aus.

Narrative Gesamtbeurteilung des Wirkungsziels und der Umfeldentwicklungen

Seit 1977 ist die Volksanwaltschaft eine wichtige Anlaufstelle für die Bevölkerung bei Problemen mit Behörden. Sie steht allen Menschen zur Seite, die sich von einer österreichischen Verwaltungsstelle ungerecht behandelt fühlen: Weil sie die Entscheidung einer Behörde nicht nachvollziehen können, weil sie keine zufriedenstellende Lösung für ihr Anliegen erhalten oder weil sie auf eine Erledigung unzumutbar lange warten müssen. Die Volksanwaltschaft geht jeder Beschwerde nach und prüft, ob Missstände in der Verwaltung vorliegen. Sie stellt fest, ob Gesetze eingehalten, ob richtig entschieden und ob bürgerfreundlich gehandelt wurde. Dadurch kann sie auch beurteilen, ob Gesetze treffsicher sind oder geändert werden müssen.

Über die Jahrzehnte hinweg ist die Anzahl der Hilfesuchenden kontinuierlich angestiegen und erreichte insbesondere in den letzten Krisenjahren immer neue Rekorde. Dass der Bedarf an einer solchen Einrichtung groß ist, zeigen die rund 24.000 Beschwerden des Jahres 2024. Die anhaltenden 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 laufend verschärft und wirken sich auf die Qualität der erbrachten Leistungen aus. Alle Beschwerden müssen daher vor diesen Rahmenbedingungen gesehen werden.

Die Volksanwaltschaft unterstützt betroffene Menschen und verhilft ihnen zu ihrem Recht. Bei rund einem Fünftel aller Beschwerden stellt sich heraus, dass ihre Einschätzung richtig ist und die Behörde tatsächlich nicht korrekt gehandelt hat. In diesen Fällen ergaben die Prüfverfahren der Volksanwaltschaft, dass ein Missstand in der Verwaltung vorlag. Oftmals kann die Volksanwaltschaft erreichen, dass ein nicht gesetzmäßiges Vorgehen der Behörden korrigiert oder eine für die Betroffenen akzeptable Lösung gefunden wird.

Um die Verwaltung zu sensibilisieren, Gesetze korrekt und bürgerorientiert anzuwenden, berichtet die Volksanwaltschaft regelmäßig den gesetzgebenden Körperschaften über ihre Tätigkeit. Indem sie die Verwaltung kontrolliert, Missstände aufzeigt, aber auch Best-Practice-Beispiele identifiziert, macht sie Entscheidungsprozesse nachvollziehbar und trägt so zur Transparenz und Effizienz der österreichischen Verwaltung bei. Indem sie den Menschen hilft, Gesetze und Verwaltungshandeln besser zu verstehen, nimmt die Volksanwaltschaft auch eine Vermittlerrolle zwischen der Bevölkerung auf der einen und der Verwaltung auf der anderen Seite wahr.

Da die Volksanwaltschaft alljährlich Tausende Einzelfälle überprüft, weiß sie, wo Schwachstellen in der Verwaltung liegen und in welchen Bereichen es zu Fehlentwicklungen kommt. Daher kann ein einzelner Fall zu einer generellen Empfehlung führen oder legistischen Änderungsbedarf

aufzeigen. Ziel ist, die öffentliche Verwaltung zu verbessern. Daher erwartet die Volksanwaltschaft, dass ihre Kritik, ihre Empfehlungen und Anregungen zu notwendigen Änderungen sowohl bei den Verwaltungsbehörden als auch bei den gesetzgebenden Körperschaften führen.

Als bürgerorientierte Service- und Kontrolleinrichtung sorgt die Volksanwaltschaft für einen einfachen und formlosen Kontakt: Beschwerden können persönlich, postalisch oder elektronisch eingebracht werden. Im Infocenter der Volksanwaltschaft haben alle Menschen die Möglichkeit, ihre Unterlagen persönlich einzureichen. Darüber hinaus steht ihnen eine Servicenummer für erste telefonisch Auskünfte kostenlos zur Verfügung.

Die Prüftätigkeit der Volksanwaltschaft umfasst die gesamte öffentliche Bundesverwaltung. Sie kontrolliert somit alle Behörden und Dienststellen, die Bundesgesetze vollziehen. Neben der mittelbaren und unmittelbaren Bundesverwaltung fällt auch die Privatwirtschaftsverwaltung in die Zuständigkeit der Volksanwaltschaft. Im Bereich der Bundesverwaltung leitete die Volksanwaltschaft im Jahr 2024 insgesamt 7.386 Prüfverfahren ein. Gegenüber dem Vorjahr sind Prüfverfahren im Bereich innere Sicherheit in etwa gleichgeblieben. Sie betrafen mit 1.999 Akten (2023: 2.064) die meisten Verfahren (27,1 %). Die Beschwerden behandelten zum Großteil Fragen des Asyl-, Niederlassungs- und Fremdenpolizeirechts, gefolgt von Beschwerden über die Polizei.

Neben der Bundesverwaltung kontrolliert die Volksanwaltschaft die Landes- und Gemeindeverwaltung in sieben Bundesländern. Nur die Bundesländer Tirol und Vorarlberg haben eigene Landesvolksanwaltschaften eingerichtet. Insgesamt betrafen im Jahr 2024 3.466 Prüfverfahren die Landes- und Gemeindeverwaltung. Hier fielen die Beschwerden um 3,1 % gegenüber dem Vorjahr (2023: 3.578). Die meisten Prüffälle entfielen dabei auf das bevölkerungsreichste Bundesland Wien (48,5 %), gefolgt von Niederösterreich mit einem Anteil von 16,8 % sowie OÖ mit 11,3 %.

Weiterführende Informationen

Bundesfinanzgesetz 2024
service.bmf.gv.at/Budget/Budgets/2024/bfg/Bundesfinanzgesetz_2024.pdf

Parlamentsbericht 2024 – Kontrolle der öffentlichen Verwaltung
volksanwaltschaft.gv.at/fileadmin/user_upload/Downloads/Berichte/NR/Parlamentsbericht_2024_-_Kontrolle_der_%C3%B6ffentlichen_Verwaltung_2024.pdf

Bundesfinanzrahmengesetz 2024 bis 2027
www.ris.bka.gv.at/Dokumente/BgblAuth/BGBLA_2023_I_149/BGBLA_2023_I_149.pdfsig

Parlamentsbericht 2023 – Präventive Menschenrechtskontrolle
volksanwaltschaft.gv.at/fileadmin/user_upload/Downloads/Berichte/NR/PB-47-Nachpr%C3%BCfend_2023_bf.pdf

Volksanwaltschaftsgesetz 1982
www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10000732

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
UG 05		
Globalbudget 05.01 Volksanwaltschaft		
WZ 1	Verstärkte, insbes. auf Genderaspekt abgestimmte Öffentlichkeitsarbeit.: **zur Gänze erreicht**	Abhaltung von Veranstaltungen mit Genderaspekt.: **zur Gänze erreicht**
WZ 2	Bereitstellung von verständlichen und relevanten Informationen und Schulungen als Generalsekretariat des Internationalen Ombudsman.: **zur Gänze erreicht**	Abhaltung von Veranstaltungen zum Wissensaustausch mit anderen Ombudsman Einrichtungen: **zur Gänze erreicht**
WZ 3	Einrichtung von Kommissionen zur Vorortprüfungen und Darstellung der Ergebnisse in den Berichten an die allgemeinen Vertretungskörper.: **überwiegend erreicht**	Kommissionen, die qualitativ hochwertige Leistungsprozesse (Visitationen, Demonstrationsbegleitungen, Prüfverfahren) durchführen.: **überwiegend erreicht**
WZ 4	Anzahl der persönlichen Kontakte durch den eingerichteten Auskunftsdienst.: **überplanmäßig erreicht**	Persönliche oder telefonische Kontakte durch den Auskunftsdienst.: **überplanmäßig erreicht**
		Prüf- und Kontrollakten: **überplanmäßig erreicht**
		Vorträge/Führungen für Besuchergruppen.: **überplanmäßig erreicht**