

12.42

**Bundesrätin Barbara Prügl** (ÖVP, Oberösterreich): Geschätzte Frau Präsidentin! Sehr geehrte Volksanwältin Gaby Schwarz und die Herren Volksanwälte Bernhard Achitz und Walter Rosenkranz! Liebe Kolleginnen und Kollegen, Zuschauerinnen und Zuseher! Haben Sie sich heute schon beklagt? (*Bundesrätin Eder-Gitschthaler: Nein! – Heiterkeit bei der ÖVP.*) Hat sich Ihr Sitznachbar bereits über eine Sache beklagt? (*Bundesrätin Eder: Nein!*) Haben Sie heute schon ein Problem gelöst, aus einem Fehler gelernt, Ursachen analysiert und Vorschläge ausgearbeitet? Waren Sie heute schon als Vermittler oder als Vermittlerin erfolgreich im Einsatz unterwegs? (*Bundesrat Schreuder – erheitert -: Ja!*)

Stellen Sie sich vor, das passiert Ihnen 96 Mal am Tag, rund 24 000 Mal im Jahr! Es ist für eine Person eigentlich unmöglich, das zu bewältigen. Geschafft hat es das Team der Volksanwaltschaft – also so einfach geschafft, kann man da natürlich sicherlich nicht sagen. Dahinter steckt schon eine gewaltige Maschinerie, und zwar das Team der Volksanwaltschaft, das vertrauensvoll berät und unterstützt.

Ich möchte Danke für die wertvolle Arbeit für eine funktionierende Demokratie sagen, wenn es um Kontrolle, Aufklärung, Vermittlung und stetiges Verbessern geht. (*Beifall bei der ÖVP sowie der Bundesrätin Grimling.*)

Die Volksanwaltschaft hat auch im Jahr 2022 trotz noch vorhandener Einschränkungen durch die Pandemie den Kontakt zu den Bürgerinnen und Bürgern pflegen können. So hat es letztes Jahr 116 Sprechtag und 920 Beratungen gegeben. Das zeigt, dass es trotz vieler alternativer digitaler Kommunikationsmöglichkeiten dennoch unumgänglich und wichtig ist, dass es persönliche Gespräche gibt und dass persönliche Gespräche angeboten werden, draußen vor Ort bei den Bürgerinnen und Bürgern.

Exakt 23 958 Menschen wandten sich im Jahr 2022 mit einem Anliegen an die Volksanwaltschaft. Wie wir schon gehört haben, sind das pro Arbeitstag im Schnitt 96 Rat und Hilfe Suchende. Das sind so viele wie nie zuvor. Es ist zwar

nur ein Plus von 1,4 Prozent, wenn man es mit dem letzten Jahr vergleicht, aber doch um 33 Prozent mehr Beschwerden als vor zwei Jahren.

Angesichts der weltpolitischen Krisen – Pandemie, Energiekrise und Teuerung –, die natürlich leider auch vor Österreich nicht Halt machen, hat sich, wie dadurch bestätigt, auch der Informations- und Unterstützungsbedarf der Menschen erhöht. Die meisten Gründe für die Beschwerden im Jahr 2022 betrafen den Bereich Soziales und Gesundheit, vor allem im Zusammenhang mit Problemen bei den Covid-Absonderungsbescheiden und der langen Bearbeitungsdauer von Kostenerstattungen bei der Krankenkasse.

Außerdem häufen sich die Beschwerden beim Klimabonus und beim Teuerungsausgleich. Dazu kann ich sagen, dass es da schon sehr, sehr viele Verbesserungen gegeben hat. Zum Beispiel können auf der Homepage [www.klimabonus.gv.at](http://www.klimabonus.gv.at) unter den FAQs wirklich viele Unklarheiten schon im Vorfeld entschärft und geklärt werden. Außerdem wurde – falls der 2022er-Bonus doch nicht ausbezahlt worden ist, obwohl man den Anspruch gehabt hätte – auch eine Möglichkeit geschaffen, dass man diesen dann trotzdem noch beantragen kann. (*Bundesrat Steiner: Was für eine Leistung!*)

Personelle Engpässe haben die Situation im Gesundheits- und Pflegebereich, in der Justiz und bei der Polizei weiter verschärft. Daher will ich insbesondere die Gesundheits- und Pflegereform unserer Regierung mit Bundeskanzler Karl Nehammer hervorstreichen: Pflegelehre, Pflegestipendien, der Pflege-daheim-Bonus, die Erleichterung bei Nostrifikationen oder der Ausbau der Primärversorgung sind nur ein paar Punkte daraus. Da geschieht etwas: Wichtiges und Notwendiges, was in den letzten Monaten auf den Weg gebracht wurde, Wichtiges und Richtiges, was die Bundesregierung für unsere Menschen in Österreich tut. (*Beifall bei der ÖVP.*)

Ein weiterer Punkt daraus, die Fotovoltaikförderung, war – nicht verwunderlich – ebenso auf der Beschwerdeskala der Volksanwaltschaft zu finden. Da liegt mit dem Wegfall der Mehrwertsteuer endlich eine gute Ersatzlösung vor.

Zum Thema Rückzahlung von Kinderbetreuungsgeld wegen verspäteter Nachreichung der Mutter-Kind-Pass-Untersuchungen: Das wird mit dem beschlossenen digitalen Eltern-Kind-Pass nicht mehr passieren. *(Zwischenruf des Bundesrates Steiner.)*

Seit 2012 erfüllt die Volksanwaltschaft zusätzlich die Aufgabe als Nationaler Präventionsmechanismus für den Schutz und die Förderung der Menschenrechte. Im Jahr 2022 wurden 460 Kontrollen in öffentlichen und privaten Einrichtungen wie in Alten- und Pflegeheimen, Krisenzentren und Polizeiinspektionen durchgeführt. 21 Mal wurden Polizeieinsätze begleitet. Schwerpunkte waren dabei unter anderem die Palliativversorgung, die Kinder- und Jugendhilfe sowie die Selbstbestimmtheit von Menschen mit Beeinträchtigung. Die Kontrollen erfolgten meist unangekündigt. Warum? – Um tatsächlich auch von diesen Einrichtungen einen unverfälschten Eindruck zu bekommen.

Bei 70 Prozent dieser präventiven Kontrollen stellte die Kommission Beanstandungen der menschenrechtlichen Situation fest. Im guten Austausch der Volksanwaltschaft mit den Ministerien und Aufsichtsbehörden konnten jedoch viele der festgestellten Missstände und Gefährdungen bereits im Vorfeld beseitigt werden.

Natürlich hängt die Qualität der Einrichtungen insbesondere auch von den handelnden Personen ab. Gutes darf daher durch Einzelfälle nicht verzerrt werden. Ich will daher ganz besonders allen danken, die in den öffentlichen und privaten Einrichtungen tätig sind und mit viel Empathie und Engagement ausgezeichnete Arbeit leisten. *(Beifall bei der ÖVP.)*

Sehr geehrte Damen und Herren, wo gehobelt wird, fallen Späne. Gerade deshalb ist es gut, das Kontrollorgan der Volksanwaltschaft zu haben. Eine wirksame Kontrolle zeigt Schwachstellen auf, wie wir schon gehört haben, zeigt Fehlentwicklungen auf – nicht um zu ärgern, sondern um Lücken zu schließen, Ungerechtigkeiten zu beseitigen und sich stetig weiterzuentwickeln. Also: Feedback annehmen und wirkungsvoll ins Rechtssystem einarbeiten! Das ist

enorm wichtig für das Funktionieren des Rechtsstaates. Es stärkt unsere Demokratie und unsere Gesellschaft. *(Beifall bei der ÖVP.)*

Abschließend darf ich mich ganz herzlich bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Volksanwaltschaft und den anwesenden Volksanwält:innen für den großartigen Einsatz, die Verbesserungsvorschläge und die umfassenden Berichte bedanken. Damit können wir gemeinsam und ständig an Lösungen arbeiten – zum Wohle der Menschen in Österreich. *(Beifall bei der ÖVP.)*

12.49

**Vizepräsidentin Doris Hahn, MEd MA:** Als Nächster gelangt Herr Bundesrat Günter Kovacs zu Wort. – Bitte schön.