

# Beschwerdemanagement im Bundesministerium für Landesverteidigung und Sport

Grundlagen – Prozesse – Auswirkungen

**Christian Manfred Huber**

Schriftenreihe der  
Landesverteidigungsakademie



Schriftenreihe der  
Landesverteidigungsakademie

Christian Manfred Huber

# **Beschwerdemanagement im Bundesministerium für Landesverteidigung und Sport**

**Grundlagen – Prozesse – Auswirkungen**

**14/2015**

Wien, Juli 2015

**Impressum:**

Medieninhaber, Herausgeber, Hersteller:

Republik Österreich / Bundesministerium für Landesverteidigung und Sport  
Rossauer Lände 1  
1090 Wien

Redaktion:

Landesverteidigungsakademie  
Institut für Human- und Sozialwissenschaften  
Stiftgasse 2a  
1070 Wien

Schriftenreihe der Landesverteidigungsakademie

Copyright:

© Republik Österreich / Bundesministerium für Landesverteidigung und Sport  
Alle Rechte vorbehalten

Juli 2015  
ISBN 978-3-902944-70-2

Druck:

HDruckZ-ASt Stift 4766/15  
Stiftgasse 2a  
1070 Wien

# INHALTSVERZEICHNIS

<b>ZUM GELEIT</b>	9
Oberrat Dr. phil. Paul Georg Ertl	
<b>VORWORT</b>	11
Brigadier Mag. iur. Alexander J. Klecatsky	
<b>KURZFASSUNG</b>	15
<b>ABSTRACT</b>	16
<b>1. EINLEITUNG</b>	17
<b>2. GRUNDLAGEN, ZIELE UND PROZESSE DES BESCHWERDEMANAGEMENTS</b>	19
2.1. Was ist eine Beschwerde?	19
2.2. Beschwerde oder Reklamation?	21
2.3. Was bedeutet Beschwerdemanagement?	21
2.4. Strategische Planungsaspekte des Beschwerdemanagements	22
2.5. Ziele des Beschwerdemanagements	23
2.6. Qualitätsdimensionen des Beschwerdemanagements	24
2.7. Der direkte Beschwerdemanagementprozess	25
2.7.1. Beschwerdestimulierung	26
2.7.2. Beschwerdeannahme	26
2.7.3. Beschwerdebearbeitung	27
2.7.4. Beschwerdereaktion	28
2.8. Der indirekte Beschwerdemanagementprozess	29
2.8.1. Beschwerdeauswertung	29
2.8.2. Beschwerdemanagement-Controlling	29
2.8.3. Beschwerdereporting	30
2.8.4. Beschwerdeinformationsnutzung	31
2.9. Zwischenbilanz	32
2.9.1. Erkenntnisse	32
2.9.2. Schlussfolgerungen	33

<b>3. DAS BESCHWERDEMANAGEMENT IM BMLVS</b>	35
<b>3.1. Grundlagen für das interne Beschwerdewesen im BMLVS</b>	35
<b>3.2. Die Abteilung Disziplinar- und Beschwerdewesen</b>	38
3.2.1. Gliederung	38
3.2.2. Aufgaben	38
<b>3.3. Die Abteilung Parlaments-, Ministerrats- und Volksanwaltschaftsdienst</b>	40
3.3.1. Gliederung	40
3.3.2. Aufgaben	40
<b>3.4. Die Volksanwaltschaft</b>	42
3.4.1. Zusammensetzung der Volksanwaltschaft	42
3.4.2. Legitimation der Volksanwaltschaft	46
<b>3.5. Die Parlamentarische Bundesheerkommission</b>	47
3.5.1. Zusammensetzung der Parlamentarischen Bundesheerkommission	47
3.5.2. Legitimation der Parlamentarischen Bundesheerkommission	48
3.5.3. Internationales Engagement der Parlamentarischen Bundesheerkommission	51
3.5.4. Die Berliner Erklärung	52
3.5.5. Das Wiener Memorandum	52
3.5.6. Ergebnisse des internationalen Engagements	53
<b>3.6. Gesetzliche Rechtsgrundlagen für Beschwerden</b>	54
3.6.1. Beschwerderecht für Soldatinnen, Soldaten und Wehrpflichtige	55
3.6.2. Beschwerderecht für Soldatinnen und Soldaten im Dienstverhältnis und sonstige Ressortangehörige (Dienstaufsichtsbeschwerden)	55
3.6.3. Beschwerderecht für Jedermann	56
3.6.4. Beschwerderecht bei der Volksanwaltschaft	57
<b>3.7. Konkrete Beschwerdearten und deren Einbringung</b>	58
3.7.1. Die ordentliche Beschwerde	59
3.7.2. Die außerordentliche Beschwerde	59
3.7.3. Die Dienstaufsichtsbeschwerde	60
3.7.4. Die Aufsichtsbeschwerde	61
3.7.5. Die Beschwerde nach dem Militärbefugnisgesetz	61
3.7.6. Die Beschwerde bei der Volksanwaltschaft	62
<b>3.8. Der Beschwerdemanagementprozess der DiszBW im BMLVS</b>	65
3.8.1. Beschwerdemanagementprozess Teil 1	66
3.8.2. Beschwerdemanagementprozess Teil 2	68
3.8.3. Beschwerdemanagementprozess Teil 3	69

<b>3.9. Zwischenbilanz</b>	69
3.9.1. Erkenntnisse	69
3.9.2. Schlussfolgerungen	70
<b>4. ANALYSE VON VERÄNDERUNGEN UND TRENDS EINGEBRACHTER BESCHWERDEN SOWIE DEREN AUSWIRKUNGEN IM BMLVS</b>	71
<b>4.1. Allgemeine Veränderungen in der Beschwerdekultur</b>	71
<b>4.2. Anfragen und Beschwerden</b>	74
<b>4.3. Beschwerdeerledigungen</b>	75
<b>4.4. Beschwerdeführende Personengruppen</b>	76
4.4.1. Definition der unterschiedlichen Personengruppen	76
4.4.2. Trendanalyse anhand der beschwerdeführenden Personengruppen	77
<b>4.5. Beschwerdebezogene Personengruppen</b>	79
<b>4.6. Beschwerdethemen</b>	81
4.6.1. Definition der unterschiedlichen Beschwerdethemen	82
4.6.2. Trendanalyse anhand der unterschiedlichen Beschwerdethemen	83
<b>4.7. Auswirkungen von Beschwerden im Bundesministerium für Landesverteidigung und Sport</b>	84
4.7.1. Außerordentliche Beschwerden zur „Ausübung der Dienstaufsicht“	84
4.7.2. Außerordentliche Beschwerde zur „Ausübung des Wahlrechts“	86
4.7.3. Beschwerde bei der Volksanwaltschaft zur „Vergabe von Anerkennungsprämien“	87
4.7.4. Beschwerden bei der Volksanwaltschaft zum Thema „Mobbing am Arbeitsplatz“	89
<b>4.8. Zwischenbilanz</b>	91
4.8.1. Erkenntnisse	92
4.8.2. Schlussfolgerungen	92
<b>5. CONCLUSIO UND AUSBLICK</b>	93
<b>LITERATUR- UND QUELLENVERZEICHNIS</b>	95

<b>Literatur</b>	95
<b>Gesetze</b>	96
<b>Internetquellen</b>	97
<b>Quellen aus dem BMLVS</b>	98
<b>Quellen aus dem Intranet des BMLVS</b>	98
<b>ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS</b>	99
<b>ABBILDUNGSVERZEICHNIS</b>	101
<b>TABELLENVERZEICHNIS</b>	101
<b>ANHANG</b>	103
<b>Leitfaden zum Experteninterview</b>	103
<b>Leitfaden zum Expertinneninterview</b>	104
<b>AUTOR</b>	105

„Die reine Formulierung eines Problems ist oftmals weit wichtiger als seine Lösung. Neue Fragen aufzuwerfen, neue Möglichkeiten zu finden, alte Probleme aus einem neuen Blickwinkel zu betrachten, erfordert schöpferische Vorstellungskraft und macht die wirklichen Fortschritte in der Wissenschaft aus.“

Albert Einstein





## Zum Geleit

*Beschwerde!* Kaum ein Begriff ist innerhalb der Organisation Österreichisches Bundesheer in ähnlichem Maße anrühlich und negativ besetzt. Kaum eine Maßnahme, die ein Mitarbeiter anstrengt, gerät so leicht in den Verdacht der Subjektivität wie diese.

Dabei stellt die Auseinandersetzung mit Beschwerden, wenn nicht die ohnehin fruchtbarste, so zumindest eine vorrangige Quelle für mögliche positive innere Entwicklungsmaßnahmen jedweder Organisation dar. Erst in der offenen und neutralen Auseinandersetzung mit vorgefundenen Missständen oder Fehlentwicklungen kann sich eine Organisation wie das BMLVS intern gedeihlich weiterentwickeln. Die in dieser Publikation aufbereiteten Inhalte sind daher von zentraler Bedeutung für den Umgang mit internen Regelwerken und den sich aus diesen ergebenden Maßnahmen zur Mitarbeiterführung. Zugleich können sie auch der Steigerung von Mitarbeiterzufriedenheit dienen.

Die Publikation wird aus dem Umfeld des Instituts für Human- und Sozialwissenschaften eingebracht, dessen Aufgaben unter anderem auch die Untersuchung „weicher“ Organisationskomponenten wie Kohäsion, Moral und Umgang mit Mitarbeitern innerhalb des Ressorts sind. Im Rahmen human- und sozialwissenschaftlicher Herangehensweisen kommt dabei der Unternehmenskultur besondere Bedeutung zu, in die als Teilbereich auch das Beschwerdemanagement eingebettet ist. Dieses wurde durch den Autor vorliegender Publikation in vorbildlicher Weise einer praxisorientierten Analyse zugeführt.

Die akkurate Aufbereitung der Publikation durch die ausgezeichnete wissenschaftliche Expertise des Autors ermöglicht eine hochwertige Zusammenschau der inneren Zusammenhänge des Beschwerdewesens im ÖBH und den sich aus diesen ergebenden weiterführenden Erfordernissen. In dieser Publikation werden die für das Ressort notwendigen Voraussetzungen bereitgestellt, um sich dem Thema Beschwerdemanagement auch in humanwissenschaftlicher Form zu nähern und in der Folge für eine effiziente Umsetzung Sorge tragen zu können.

Die Lektüre dieses Werkes erschließt somit Entscheidungsträgerinnen und Entscheidungsträger wie auch am Themenkomplex aus anderen Gründen Interessierten gleichermaßen einen gediegenen Zugang zur Praxis und den Entwicklungen des Beschwerdewesens der letzten Jahre in einer hochaktuellen und soliden Zusammenschau.

Oberrat Dr. phil. Paul Georg Ertl

Leiter Fachbereich Philosophie & Militärsoziologie  
Institut für Human- und Sozialwissenschaften  
Landesverteidigungsakademie

## Vorwort

Der Autor hat in seinem Werk alle Aspekte eines modernen und gesamtheitlichen Beschwerdemanagements beschrieben. Mit viel Fleiß und Akribie hat er sich um die Thematik angenommen und über Prozessanalysen und Wirkungsorientierung den Weg ins 3. Jahrtausend geschlagen. Niemand bleibt von Beschwerden unberührt, zu keiner Zeit, weder in der Vergangenheit, noch in Zukunft. Entweder steht man als Beschwerdebezogener im Mittelpunkt der Analyse oder ist als Missstands betroffener Motor des Verfahrens.

Beginnend von der Entstehung des Bundesheeres, in den Jahren 1955 bis heute, stehen die Instrumente des Beschwerdewesens für die militärische und politische Führung als Spiegel der Wirksamkeit der militärischen Planungsprozesse im Hinblick auf die Menschenführung und Umgang mit allen Mitarbeitern zur Verfügung, um die Rückschlüsse auf die erreichten Ziele der Mitarbeitermotivation und Auftrags Erfüllung zu dokumentieren.

Das Beschwerdewesen steht als Ganzes im Spannungsfeld der notwendigen Rücksichtnahme auf die Bedürfnisse des Einzelnen und den Anforderungen, die an ein Bundesheer mit seinen nationalen und internationalen Herausforderungen gerichtet sind.

Der historische Gesetzgeber hat bereits mit dem Bundesgesetz vom 7. September 1955, womit Bestimmungen über das Wehrwesen erlassen werden, (Wehrgesetz) im § 6 auf die Änderungen im Umgang mit den Wehrpflichtigen reagiert. Nach der Zeit des II. Weltkrieges und der Besatzungszeit rekrutierte sich der Kader des jungen Bundesheeres mit Masse aus kriegsgedienten Soldaten.

Als lindernder Ausgleich und Gegengewicht zur Wehrpflicht wurde für die Wehrpflichtigen ein „Beschwerdeventil“ geschaffen.

„§ 6. Beschwerdekommision in militärischen Angelegenheiten:

(1) Beim zuständigen Bundesministerium wird eine Beschwerdekommision in militärischen Angelegenheiten eingerichtet. Der Beschwerdekommision gehören der zuständige Bundesminister als Vorsitzender und vier Ver-

treter der im Hauptausschuss des Nationalrates vertretenen politischen Parteien an. Die Vertreter der politischen Parteien sind von diesen nach dem Verhältnis ihrer Vertretung im Hauptausschuss des Nationalrates zu entsenden.

(2) Die Beschwerdekommision hat allfällige unmittelbar oder mittelbar eingebrachte Beschwerden der Wehrpflichtigen entgegenzunehmen zu prüfen und über ihre Erledigung Empfehlungen zu beschließen.

(3) Die Beschwerdekommision hat sich eine Geschäftsordnung zu geben.“

Dies wurde mit BGBl. Nr. 181/1955 verfügt und am 21. September 1955 in Kraft gesetzt.

Die Allgemeinen Dienstvorschriften für das Bundesheer wurden mit Verordnung der Bundesregierung vom 30. Oktober 1956 verfügt. Darin finden wir nicht nur die außerordentliche Beschwerde, sondern auch die ordentliche Beschwerde, die gemeinsam als Korrektive für mögliche und seinerzeit vermutete Übergriffe und harte Ausbildungsmethoden der kriegsgedienten Generation auf die Wehrpflichtigen der jungen Zweiten Republik gedient haben.

Die Entwicklung des Beschwerdewesens, nunmehr Beschwerdemanagement, beschreibt der Autor in exzellenter Weise und gibt einen Ausblick auf die mögliche Weiterentwicklung unter der Prämisse: Der Mensch steht im Mittelpunkt.

Als Vorsitzender der Disziplinarkommision für Soldaten wünsche ich mir, dass die Schlussfolgerungen dieses Werks in unternehmenssteuernden Überlegungen und Planungsprozessen Eingang finden, um einerseits die Unternehmenspolitik für den Einzelnen durchschaubarer und effizienter zu gestalten, sowie andererseits die Verfahren zur Durchsetzbarkeit und Objektivierung berechtigter Anliegen der militärischen Führung im Spannungsfeld der Herausforderungen des 21. Jahrhunderts zum notwendigen Erfolg im Human Resource Bereich zu führen.

Der interessierte Leser wird nicht umhin kommen, die erforschten und berechtigten Anliegen des Autors nach außen hin zu vertreten und für sich selbst wahrzunehmen.

Brigadier Mag. iur. Alexander J. Klecatsky

Ehemaliger Disziplinaranwalt im BMLVS,  
langjähriger Vorsitzender der Disziplinaroberkommission für Soldaten  
beim BMLVS,  
seit 1. Jänner 2014 Vorsitzender der Disziplinarkommission für Soldaten  
beim BMLVS



## **Kurzfassung**

In der vorliegenden Studie mit dem Titel „Beschwerdemanagement im Bundesministerium für Landesverteidigung und Sport: Grundlagen – Prozesse – Auswirkungen“ wird das Beschwerdemanagement in der öffentlichen Verwaltung am Beispiel des Bundesministeriums für Landesverteidigung und Sport in Theorie und Praxis umfassend analysiert.

Ausgehend von der Darstellung der Zielsetzung werden im ersten Teil idealtypische Beschwerdemanagementprozesse im Hinblick auf das Customer Relationship Management aus der wissenschaftlichen Literatur erläutert. Darauf folgt im zweiten Teil die Fokussierung auf jene internen Abteilungen des Bundesministeriums für Landesverteidigung und Sport, die für die Bearbeitung des Beschwerdeaufkommens zuständig sind. Im Anschluss daran werden die Zusammensetzung, die Legitimation und die Zuständigkeiten der ressortexternen Kontrollorgane des Nationalrates erläutert. Dann werden die Rechtsgrundlagen der unterschiedlichen Beschwerdearten und deren Einbringung erörtert. Darauf folgt die Darstellung des Beschwerdemanagementprozesses der Abteilung Disziplinar- und Beschwerdewesen, welchen alle ressortinternen Beschwerdearten gemeinsam haben und durchlaufen. Im dritten Teil werden anhand einer Metadatenanalyse statistische Daten der Jahre 2003 bis 2013 aus den Berichten der Parlamentarischen Bundesheerkommission quantitativ ausgewertet, um aus dem Beschwerdeaufkommen Trends für die Zukunft abzuleiten. Zusätzlich werden durch die qualitative Auswertung von Experteninterviews Veränderungen in der Beschwerdekultur des Bundesministeriums für Landesverteidigung und Sport dargelegt. Abschließend wird durch die Analyse von ausgewählten Beschwerdefällen bewiesen, dass Beschwerden systemimmanente Auswirkungen auf das Bundesministerium für Landesverteidigung und Sport haben.



## **Abstract**

In the present study on the topic "Complaint Management within the Federal Ministry of Defence and Sports: Principles – Processes – Impacts" the complaint management in the public administration is analyzed comprehensively in theory and practice by the example of the Federal Ministry of Defence and Sports.

Starting from the given task setting, in the first part of the paper ideal-typical complaint management processes are discussed with regard to customer relationship management on the basis of the relevant scientific literature. In the second part, the focus is placed on those internal divisions within the Ministry of Defence and Sports, which are responsible for processing the submitted complaints. Subsequently, the composition, the legitimacy and competences of the external control bodies of the National Council are described. After that, the legal bases of the different types of complaints and the formal procedures for submitting them are discussed. This is followed by the presentation of the complaint management process of the Disciplinary Affairs and Complaints Division, which all complaints filed within the Ministry have in common and to undergo. In the third part, statistical data from the annual reports of the Parliamentary Armed Forces Commission of the period 2003-2013 are quantitatively evaluated and the number of complaints used to deduce trends for the future on the basis of a metadata analysis. In addition, changes in the complaints culture within the Federal Ministry of Defence and Sports are shown by way of qualitative analyses of expert interviews. Lastly, it is proved by the analysis of selected cases of complaints that complaints do have systemic impacts on the Ministry of Defence and Sports.

## 1. Einleitung

Nachdem im öffentlichen Dienst sukzessive ein Trend in Richtung der Anwendung von privatwirtschaftlichen Methoden zu erkennen ist, wie beispielsweise die Formulierung von Wirkungszielen der Bundesministerien beweist, scheint die Betrachtung von Perspektiven aus Customer-Relationship-Management-Prozessen durchaus sinnvoll. Der öffentliche Sektor stellt sich zunehmend als Dienstleister im tertiären Sektor dar und im Dienstleistungsmanagement stellt das Beschwerdemanagement mittlerweile einen integralen Bestandteil dar. Demnach stellen die Bürgerinnen und Bürger zunehmend Ansprüche als Kundinnen und Kunden an den Staat. Um dieser neuen Wahrnehmung sorgfältig nachkommen zu können, bedarf es derartiger Managementmethoden, wie sie das Dienstleistungsmanagement oder das Customer Relationship Management vorsehen. Möchte man noch einen Schritt weiter gehen, kommt man in den Bereich des Citizen Relationship Managements, wo man zunehmend Expertisen im Themenfeld Service Design benötigt, um den Ansprüchen der Bürgerinnen und Bürger adäquat begegnen zu können. Dennoch können immer wieder Beschwerden auftreten und somit ergibt sich die Problemstellung grundsätzlich aus der Interaktion von Menschen und ihrem Umgang miteinander im Rahmen des täglichen Dienstbetriebes im BMLVS. Deshalb resultiert die Aktualität dieser Studie aus der Tatsache, dass es sich bei der Betrachtung des Beschwerdewesens nicht nur um historische Ereignisse, sondern vielmehr um eine lebendige Materie handelt.

Das Beschwerdewesen stellt sich in Bezug auf das BMLVS und das Bundesheer als vielschichtige Materie dar. Der Grund dafür sind unterschiedliche Personengruppen in wiederum unterschiedlichen Dienstverhältnissen, die der Bundesdienst vorsieht und demnach unterschiedliche Arten von Beschwerden, die von diesen Personengruppen eingebracht werden können. Mit diesem Hintergrund gibt es verschiedene Beschwerdearten ebenso verschiedene Arten der Einbringung im BMLVS sowie bei anderen verantwortlichen Stellen. Deshalb wird in dieser Studie zwischen ressortinternen und ressortexternen Beschwerdearten unterschieden. Um einen Gesamteindruck des Beschwerdewesens im Ressort zu vermitteln, werden daher auch alle ressortinternen Organisationseinheiten und ressortexternen Kontrollorgane vorgestellt.

Das Ziel dieser Studie ist aber vor allem, das Thema Beschwerdemanagement im Bundesministerium für Landesverteidigung und Sport umfassend zu analysieren und festzustellen, inwieweit Beschwerden systemimmanente Veränderungen bewirken konnten.

Die wissenschaftliche Ausgangsbasis stellt Literatur im Sinne von Fachbüchern, Gesetzen, Internetquellen und Berichten der Parlamentarischen Bundesheerkommission sowie der Volksanwaltschaft über das Beschwerdewesen im Ressort dar. Nach intensiver Literaturrecherche auf universitärem Niveau konnten nur Ergebnisse aus der Privatwirtschaft zum Thema Beschwerdemanagement gefunden werden. Aus dem öffentlichen Sektor liegt derzeit keine vergleichbare universitäre und universell verwertbare Literatur zum Beschwerdemanagement im Bundesdienst vor.

Die angewandte wissenschaftliche Methodik für diese Studie befasst sich im zweiten und dritten Kapitel, dem theoretischen Teil der Studie, grundlegend mit der Literaturrecherche. Für die Ausarbeitung wurde speziell die Methode der Dokumentenanalyse herangezogen. Im vierten Kapitel, dem Analyseteil, kommt eine Methodentriangulation zur Anwendung, weil qualitative Methoden durch die Auswertung der Experteninterviews zum Einsatz kommen und quantitative Methoden durch den Einsatz der Metadatenanalyse, in deren Rahmen Daten über Beschwerden aus den Berichten der Parlamentarischen Bundesheerkommission statistisch erhoben wurden.

Die für die Experteninterviews ausgewählten Personen verfügen über langjährige Erfahrung im Beschwerdewesen, speziell in der Abteilung Disziplinar- und Beschwerdewesen des Bundesministeriums für Landesverteidigung und Sport und wurden anhand von Interviewleitfäden befragt.

Im Rahmen der quantitativen Metadatenanalyse der Daten aus einem Zeitraum von elf Jahren wurde erstmalig eine Trendentwicklung des Beschwerdewesens für die Zukunft im BMLVS darstellbar gemacht.

## 2. Grundlagen, Ziele und Prozesse des Beschwerdemanagements

In diesem Kapitel werden zuerst begriffliche Grundlagen zum Themenfeld Beschwerde erörtert und danach die Ziele sowie die Qualitätsdimensionen des Beschwerdemanagements vorgestellt. Darauf folgt die Darstellung des direkten und indirekten Beschwerdemanagementprozesses (siehe Abbildung 1), um abschließend den Mehrwert dieses Unternehmensfeldes zu erläutern. In diesem Zusammenhang ist nochmals zu erwähnen, dass in der wissenschaftlichen Literatur der Fokus ausschließlich auf die Privatwirtschaft gelegt wird und die Hoheitsverwaltung darin nicht vorkommt.

### 2.1. Was ist eine Beschwerde?

Das Wort Beschwerde kommt aus der mittelhochdeutschen Sprache, und „Beswærde“ stand dort für „Betrübnis“. Jedoch wird das Wort „Beschwerde“ seit dem 15. Jahrhundert in der Rechtssprache mit dem Wort „Klage“ in Sinnzusammenhang gebracht, was zur Bedeutung hat, dass man sich an höherer Stelle über jemanden oder etwas beklagt, also „beschwert“.<sup>1</sup>

In weiterer Folge kann man somit festhalten, dass man allgemein Beschwerden als Anbringen oder Äußerungen aufgrund von Unzufriedenheit wegen eines subjektiv als schädigend empfundenen Verhaltens oder eines Missstandes verstehen kann. Der Zweck, der seitens der Beschwerdeführerin oder des Beschwerdeführers verfolgt wird, ist es, eine Änderung des kritisierten Verhaltens einer Person oder die Beseitigung eines Mangels herbeizuführen und bzw. oder eine Wiedergutmachung zu erlangen.<sup>2</sup>

Nach dieser allgemeinen Formulierung von Beschwerden scheint es sinnvoll, eine Unterscheidung der verschiedenen Beschwerdegründe und deren Ursachen zu treffen, die man in der wissenschaftlichen Literatur wie folgt findet:

---

<sup>1</sup> Vgl.: Online: <http://www.duden.de/rechtschreibung/Beschwerde> (abgerufen am 15.03.2014).

<sup>2</sup> Vgl.: BMLVS: „Beschwerdebericht 2013 der Abteilung Disziplinar- und Beschwerdewesen im Bundesministerium für Landesverteidigung und Sport“, Wien, 2014, S. 3.

- Bei Beschwerden handelt es sich um Artikulationen, d. h. um verbale oder schriftliche Äußerungen.
- Aus diesen Äußerungen geht hervor, dass die Beschwerdeführerin oder der Beschwerdeführer unzufrieden ist. Dabei kommt es nicht darauf an, dass die Kundin oder der Kunde den Begriff Beschwerde verwendet. Auch das Ausmaß der Unzufriedenheit ist erheblich. Alle Äußerungen, die zeigen, dass Leistungen oder Verhaltensweisen des Unternehmens nicht vollständig den Erwartungen der Kundinnen und Kunden entsprechen, stellen in diesem Sinne Beschwerden dar.
- Beschwerden können nicht nur von Kundinnen oder Kunden, sondern auch von Mitgliedern anderer unternehmerischer Anspruchsgruppen vorgebracht werden, indem sie z. B. die Belastung der Umwelt durch ökologisch bedenkliche Produktionsprozesse beklagen. Darüber hinaus wird Kritik nicht nur von Individuen geäußert, sondern auch von Institutionen (wie beispielsweise Verbänden oder Medien), die unabhängig von einem konkreten Einzelfall eine generelle Lösung des Problems verlangen.
- In der Regel handelt es sich um Äußerungen, welche die Betroffenen direkt gegenüber dem Unternehmen selbst vorbringen. Allerdings kann eine Person (Kundin bzw. Kunde), die unzufrieden ist, auch einen indirekten Weg wählen, indem sie sich an eine Drittinstitution (z. B. Schlichtungsstellen, Behörden, Verbraucherorganisationen oder Medien) als „Anwältin oder Anwalt“ ihres Interesses wendet. In diesen Fällen tritt die Drittinstitution im Namen dieser Person an das Unternehmen heran oder informiert die Öffentlichkeit.
- Die Unzufriedenheit von Betroffenen muss sich keinesfalls immer auf einen Mangel am zuvor gekauften Produkt oder an einen anderen Aspekt des Marktangebots (z. B. den Preis oder die Werbung)

beziehen. Gegenstand von Beschwerden kann darüber hinaus auch das gesellschaftspolitische Verhalten des Unternehmens sein.<sup>3</sup>

## 2.2. Beschwerde oder Reklamation?

Da dem Beschwerdebegriff in der Literatur zwar kein einheitliches Verständnis zugrunde liegt, aber da der Begriff „Reklamation“ immer in Verbindung mit dem Begriff Beschwerde genannt wird, ist es der Vollständigkeit halber notwendig, auch diesen zu definieren. Somit gilt die Reklamation als Sonderfall der Beschwerde, aus der ein konkreter Rechtsanspruch der Beschwerdeführerin oder des Beschwerdeführers gegenüber dem Unternehmen resultiert.<sup>4</sup>

Somit können Reklamationen auch gegenüber öffentlichen Institutionen eingebracht werden, da der Staat ebenfalls Leistungen gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern erbringt.

## 2.3. Was bedeutet Beschwerdemanagement?

„Beschwerdemanagement umfasst die Planung, Durchführung und Kontrolle aller Maßnahmen, die ein Unternehmen im Zusammenhang mit Kundenbeschwerden ergreift. Beschwerdemanagement betrifft den systematischen unternehmerischen Umgang mit Kundenbeschwerden. Ziele des Beschwerdemanagements liegen in der Stabilisierung gefährdeter Kundenbeziehungen und der Qualitätssicherung. Zur Zielerreichung sind die Aufgaben des direkten und indirekten Beschwerdemanagementprozesses zu erfüllen. Zudem bedarf es einer konsistenten Gestaltung von personalpolitischen, informationstechnologischen und organisatorischen Rahmenbedingungen.“<sup>5</sup>

Die in der Definition angesprochenen Aspekte des Beschwerdemanagements finden sich in der nachfolgenden Abbildung 1 wieder, wo diese graphisch in Sinnzusammenhang gebracht werden.

---

<sup>3</sup> Vgl.: Stauss, Bernd; Seidel, Wolfgang: „Beschwerdemanagement – Unzufriedene Kunden als profitable Zielgruppe“, 4., vollst. überarb. Aufl., München, 2007, S. 49-50.

<sup>4</sup> Vgl.: Bruhn, Manfred: „Kundenorientierung – Bausteine für ein exzellentes Customer Relationship Management (CRM)“, 4., vollst. überarb. Aufl., München, 2007, S. 142.

<sup>5</sup> Online: <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Definition/beschwerdemanagement.html> (abgerufen am 17.04.2014).

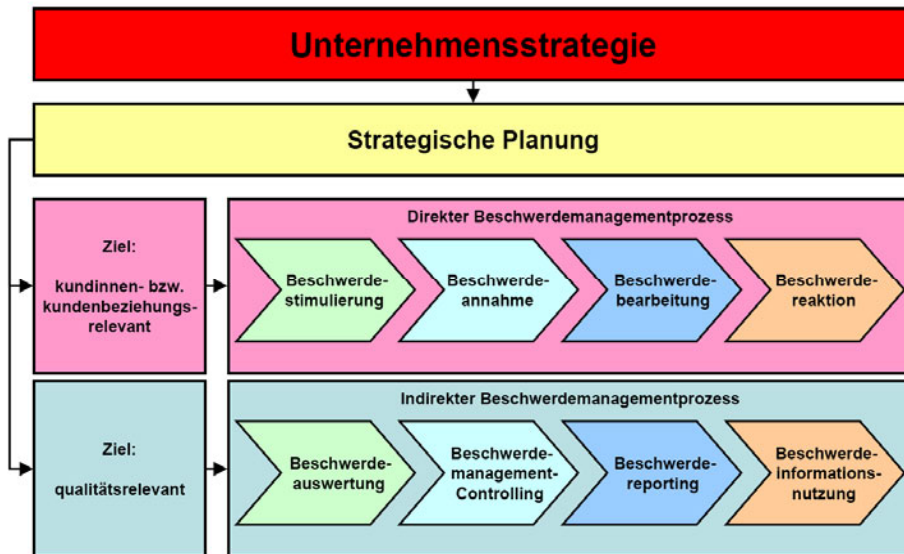


Abbildung 1: Ziele, Aufgaben und Prozesse des Beschwerdemanagements<sup>6</sup>

Aufgrund dieser Darstellung bedarf es jedoch einer näheren Erörterung der drei, auf der Unternehmensstrategie basierenden, Themenkomplexe im Beschwerdemanagement. Diese Themenkomplexe umfassen zuerst die strategische Planung, danach die beiden Ziele und schließlich den Teil, in welchem der direkte und der indirekte Beschwerdemanagementprozess parallel zueinander ablaufen.

#### 2.4. Strategische Planungsaspekte des Beschwerdemanagements

Nachdem Beschwerdemanagement einen sehr speziellen und komplexen Bereich in Unternehmen darstellt, welcher für direkte und indirekte Beschwerdemanagementprozesse verantwortlich ist, kommen diesem zwei wesentliche Verantwortungsbereiche zu. Einerseits ist das Beschwerdemanagement für den Umgang mit den Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführern zuständig, welche im Rahmen des Beschwerdemanagementprozesses möglichst zufriedengestellt werden sollen, um positive

<sup>6</sup> Eigene Darstellung: Vgl.: Stauss, Bernd; Seidel, Wolfgang: „Beschwerdemanagement – Unzufriedene Kunden als profitable Zielgruppe“, 4., vollst. überarb. Aufl., München, 2007, S. 89.

Auswirkungen für den Unternehmenserfolg zu erzielen. Daraus ergibt sich großes strategisches Potenzial im Bereich des Customer Relationship Managements. Andererseits trägt es die Verantwortung für die inhaltliche Erschließung der unternehmensrelevanten Informationen, die sich positiv auf die Verbesserung der Organisation bzw. interner Abläufe auswirken können. Vor allem aus dem zweiten Aspekt lässt sich erneut strategisches Potenzial für das Qualitätsmanagement ableiten.<sup>7</sup>

### *2.5. Ziele des Beschwerdemanagements*

„Das zentrale Oberziel des Beschwerdemanagements, eine hohe Beschwerdezufriedenheit zu generieren, setzt an der hier im Vordergrund stehenden Reaktionsform „Beschwerde“ an. Unter dem Begriff Beschwerdezufriedenheit wird das Resultat eines Informationsverarbeitungsprozesses des Beschwerdeführers verstanden, in dem die subjektiven Erwartungen in Bezug auf die Qualitätsdimensionen der Beschwerdebearbeitung und -lösung durch das Unternehmen mit dem tatsächlich eingetroffenen Beschwerdeprozess verglichen und beurteilt werden.“<sup>8</sup>

Die unternehmerischen Ziele des Beschwerdemanagements lassen sich jedoch auch in die Bereiche Globalziel, kundenbeziehungsrelevante Teilziele, qualitätsrelevante Teilziele und produktivitätsrelevantes Teilziel gliedern. Das Globalziel strebt eine Erhöhung von Gewinn und Wettbewerbsfähigkeit an, während das produktivitätsrelevante Teilziel in allen Bereichen des Beschwerdemanagements eine effiziente Aufgabenerfüllung verfolgt.<sup>9</sup>

Die kundinnen- bzw. kundenbeziehungsrelevanten sowie die qualitätsrelevanten Teilziele werden nach den allgemeinen Qualitätsdimensionen des Beschwerdemanagements im Rahmen des direkten und indirekten Beschwerdemanagementprozesses näher erläutert.

---

<sup>7</sup> Vgl.: Stauss, Bernd; Seidel, Wolfgang: „Beschwerdemanagement – Unzufriedene Kunden als profitable Zielgruppe“, 4., vollst. überarb. Aufl., München, 2007, S. 91.

<sup>8</sup> Bruhn, Manfred: „Kundenorientierung – Bausteine für ein exzellentes Customer Relationship Management (CRM)“, 4., vollst. überarb. Aufl., München, 2007, S. 144.

<sup>9</sup> Vgl.: Stauss, Bernd; Seidel, Wolfgang: „Beschwerdemanagement – Unzufriedene Kunden als profitable Zielgruppe“, 4., vollst. überarb. Aufl., München, 2007, S. 79.



## 2.6. Qualitätsdimensionen des Beschwerdemanagements

Die vier Qualitätsdimensionen des Beschwerdemanagements lassen sich in Zugänglichkeit, Interaktionsqualität, Reaktionsschnelligkeit sowie in Angemessenheit und Fairness gliedern. Diese werden anschließend einzeln erläutert.

- **Zugänglichkeit** bedeutet die Leichtigkeit, mit der unternehmensinterne Ansprechpartnerinnen bzw. Ansprechpartner für das Problem von Kundinnen und Kunden gefunden werden sowie die Kenntnis der Beschwerdeadresse.
- **Interaktionsqualität** bedeutet eine kundinnen- bzw. kundenorientierte Ausgestaltung der Interaktion während der Annahme und Bearbeitung von Beschwerden. Diese Dimension kann auch noch in die folgenden Qualitätsmerkmale untergliedert werden:
  - Freundlichkeit und Höflichkeit: Zuvorkommenheit, mit der die Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer behandelt werden sowie ein höflicher Umgangston und ein angemessener Sprachstil.
  - Einfühlungsvermögen und Verständnis: Bereitschaft, die Perspektive der Kundinnen und Kunden einzunehmen sowie Verständnis für deren Ärger zu haben.
  - Bemühtheit und Hilfsbereitschaft: Erkennbares Bemühen, das Problem im Sinne der Kundin bzw. des Kunden zu lösen.
  - Aktivität und Initiative: Aktive Suche des Kontaktes zu den Kundinnen und Kunden, Erkundigung nach gewünschten Lösungen und umgehende Benachrichtigung über eventuelle Verzögerungen.
  - Verlässlichkeit: Einhaltung von inhaltlichen und zeitlichen Zusagen.
- **Reaktionsschnelligkeit** bezeichnet die Schnelligkeit, mit der eine Eingangsbestätigung eintrifft, mit der auf Kundinnen- bzw. Kundenrückfragen reagiert und der Fall rasch gelöst wird.

- **Angemessenheit und Fairness** stehen für Angemessenheit in der Problemlösung sowie Fairness bei der angebotenen Wiedergutmachung.<sup>10</sup>

Zusammenfassend kann man somit festhalten, dass im Bereich des Beschwerdemanagements vor allem ein leichter Zugang für allfällige Beschwerdeführerinnen bzw. Beschwerdeführer geschaffen werden soll. Das bedeutet in weiterer Folge, dass eine Organisationseinheit die zentrale Zuständigkeit für diesen Unternehmensbereich haben muss, in der freundliches und lösungsorientiertes Personal eingesetzt wird, welches rasch und angemessen auf erkannte Missstände reagieren kann. Dies bedingt jedoch auch ein gewisses Maß an Freiheit für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dieser Organisationseinheit im Hinblick auf die Ausgestaltung allfälliger finanzieller Wiedergutmachungen, wenn man in diesem Zusammenhang beispielsweise Reklamationsfälle lösen möchte.

## 2.7. Der direkte Beschwerdemanagementprozess

Wie in der nachfolgenden Abbildung 2 dargestellt wird, setzt sich der kunden- bzw. kundenbeziehungsrelevante direkte Beschwerdemanagementprozess aus vier Komponenten zusammen. Diese Teilprozesse gliedern sich in Beschwerdestimulierung, Beschwerdeannahme, Beschwerdebearbeitung und Beschwerdereaktion. Nachfolgend werden diese Komponenten gesondert betrachtet und einzeln erläutert.

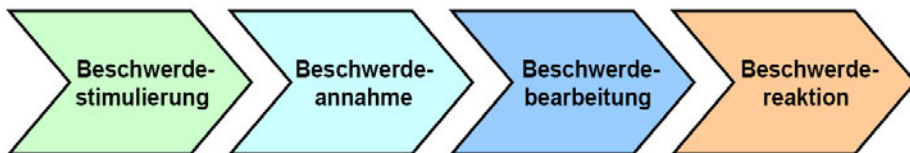


Abbildung 2: Der direkte Beschwerdemanagementprozess<sup>11</sup>

<sup>10</sup> Vgl.: Bruhn, Manfred: „Kundenorientierung – Bausteine für ein exzellentes Customer Relationship Management (CRM)“, 4., vollst. überarb. Aufl., München, 2007, S. 145.

<sup>11</sup> Eigene Darstellung: Vgl.: Stauss, Bernd; Seidel, Wolfgang: „Beschwerdemanagement – Unzufriedene Kunden als profitable Zielgruppe“, 4., vollst. überarb. Aufl., München, 2007, S. 89.

### *2.7.1. Beschwerdestimulierung*

In diesem Teilprozess wird in erster Linie die Erhöhung des Anteils der Kundinnen und Kunden angestrebt, die dazu bereit sind, ihre Unzufriedenheit dem Unternehmen gegenüber auch im Rahmen einer Beschwerde zu äußern. Dadurch wird dem Unternehmen die Möglichkeit eingeräumt, auf den beanstandeten Sachverhalt zu reagieren und gegebenenfalls Abhilfe zu schaffen. Beschwerdestimulierende Maßnahmen müssen jedoch stufenweise implementiert werden, damit die technologische Ausstattung und die personellen Ressourcen nicht überstrapaziert werden. Deshalb ist ein dosiertes Vorgehen bei der Einführung solcher beschwerdestimulierender Instrumente besonders wichtig, um mit dem wachsenden Abwicklungs- und Reaktionsbedarf angepasst umgehen zu können. Das Hauptinstrument der Beschwerdestimulierung ist die Schaffung von unterschiedlichen Beschwerdekanälen in Verbindung mit aktiver Kommunikation von beschwerdestimulierenden Maßnahmen. Aktivitäten, die diesen Prozess positiv beeinflussen, sind Kundinnen- und Kundenbefragungen und in weiterer Folge Beschwerdezufriedenheitsbefragungen. Auch die Evaluierung und Vereinfachung von unternehmensinternen Problemlösungsprozessen fördert den Prozess der Beschwerdestimulierung.<sup>12</sup>

### *2.7.2. Beschwerdeannahme*

Aufbauend auf den Teilprozess der Beschwerdestimulierung folgt als zweiter Teilprozess die Beschwerdeannahme, deren wesentlicher Aufgabenbereich die Organisation des Beschwerdeeingangs ist. Hierbei ist besonders auf eine klare Verantwortungsstruktur bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu achten, die mit Kundinnen und Kunden in Kontakt sind und deren Beschwerden entgegennehmen. Der Hintergrund dafür ist, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf unterschiedlichen Ebenen besonders gut auf sämtliche Situationen bei der Beschwerdeannahme vorbereitet werden müssen. Wichtig ist in diesem Zusammenhang, dass alle relevanten Informationen über die Kundinnen- bzw. Kundenunzufriedenheit, die aus den Beschwerden hervorgehen, effektiv erfasst werden und sich somit positiv auf eine rasche und unkomplizierte Weiterbearbeitung des Beschwer-

---

<sup>12</sup> Vgl.: Stauss, Bernd; Seidel, Wolfgang: „Beschwerdemanagement – Unzufriedene Kunden als profitable Zielgruppe“, 4., vollst. überarb. Aufl., München, 2007, S. 672.

defalls auswirken. Deshalb ist auch die Schaffung von unterschiedlichen Beschwerdekategorien unumgänglich, da ansonsten keine Zuordnung für die Weiterbearbeitung von Beschwerden möglich ist. Im besten Fall wird im Unternehmen ein differenziertes und dennoch leicht handhabbares Kategorienschema für die Beschwerdearten entwickelt. Um eine umfassende, strukturierte und schnelle Informationsaufnahme zu gewährleisten, ist die Verwendung von standardisierten Formblättern elektronisch und in Papierform sowie zusätzlich die Verwendung einer Beschwerdemanagementsoftware sinnvoll. Darüber hinaus kann man auch noch eine Beschwerdesseite im Internet anbieten, um die kundinnen- bzw. kundenseitige Beschwerdeeingabe zu vereinfachen.<sup>13</sup>

In diesem Zusammenhang wäre zu erwähnen, dass auch die Einrichtung einer Intranetseite für unternehmensinterne Beschwerden geschaffen werden sollte, damit auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine Möglichkeit haben, Missstände aufzuzeigen.

### *2.7.3. Beschwerdebearbeitung*

Nach der erfolgreichen Annahme von Beschwerden werden diese im dritten Teilprozess bearbeitet. Die Beschwerdebearbeitung gliedert sich aufgrund der getroffenen Zuordnungen im vorigen Teilprozess in weitere Prozesse in der Bearbeitung. Deshalb ist eine exakte Definition der unterschiedlichen Bearbeitungsprozesse samt ihrer Prozessgrenzen und Schnittstellen vorzusehen und nach Gesichtspunkten der Effektivität und Effizienz zu analysieren. In diesem Zusammenhang sind wiederum Verantwortlichkeiten und Rollen unter den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern prozessorientiert festzulegen. Daraus ergibt sich folgende Aufteilung: Die Rolle „Process Owner“ trägt die Verantwortung für den gesamten Beschwerdemanagementprozess, während für die Einzelfälle die Rolle „Complaint Owner“ verantwortlich ist. Darüber hinaus sind auch noch Personen für die Rolle „Task Owner“ einzuteilen, die für Einzelaufgaben im Rahmen der Beschwerdebearbeitung zuständig sind. Um die Bearbeitung von Beschwerden auch termingerecht durchführen zu können, bedarf es einer Festlegung von zeitlichen Standards für Durchlaufzeiten. Für die Einhal-

---

<sup>13</sup> Vgl.: Stauss, Bernd; Seidel, Wolfgang: „Beschwerdemanagement – Unzufriedene Kunden als profitable Zielgruppe“, 4., vollst. überarb. Aufl., München, 2007, S. 672-673.

tung dieser festgesetzten Standards empfiehlt es sich, interne Mahnsysteme einzurichten, die im Fall von Zeitverzug aktiviert werden. Durch diese Einrichtung wird beispielsweise die Rolle „Task Owner“ angemahnt und das Eskalationssystem leitet die Beschwerde an die nächsthöhere Instanz in der Hierarchie weiter. Ein weiterer wesentlicher Punkt, der eine besondere Beachtung im Rahmen einer reibungslosen Beschwerdebearbeitung verdient, ist die Erstellung eines internen Kommunikationskonzepts. Dabei wird festgelegt, über welche Wege die Kommunikation erfolgen soll und auf welche Informationen zurückgegriffen werden kann. Weiters ist es wichtig, für eine transparente Beschwerdebearbeitungshistorie zu sorgen, in welcher sämtliche eingeleiteten und bereits durchgeführten Bearbeitungsschritte dokumentiert werden.<sup>14</sup>

#### *2.7.4. Beschwerdereaktion*

Im vierten – und somit abschließenden – Teilprozess erfolgt die Reaktion des Unternehmens auf die angenommenen Beschwerden der unzufriedenen Kundinnen und Kunden. Um auf die mündlich, telephonisch, schriftlich oder elektronisch artikulierte Kundinnen- bzw. Kundenunzufriedenheit angemessen zu reagieren, sind im Unternehmen intern differenzierte Leitlinien und Verhaltensregeln zu formulieren. Dadurch kann eine sachliche und kundinnen- bzw. kundenorientierte Problemlösung erfolgen. Hierbei ist jedoch ergänzend anzuführen, dass für spezielle Typen von Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführern (wie Mehrfachbeschwererinnen bzw. Mehrfachbeschwerer sowie Querulantinnen bzw. Querulanten) besondere Verhaltensregeln entwickelt werden müssen. Weiters gilt es abzuwägen, welches Mittel man zur Lösung des Beschwerdefalls wählen möchte. Die Reaktionsmöglichkeiten, die dem Unternehmen zur Verfügung stehen, können finanzieller, materieller oder immaterieller Natur sein. Hierbei empfiehlt sich, eine Kundinnen- bzw. Kundenwertanalyse durchzuführen, um festzustellen, welche Art der Reaktion angemessen scheint.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> Vgl.: Stauss, Bernd; Seidel, Wolfgang, „Beschwerdemanagement – Unzufriedene Kunden als profitable Zielgruppe“, 4., vollst. überarb. Aufl., München, 2007, S. 673.

<sup>15</sup> Vgl.: Stauss, Bernd; Seidel, Wolfgang, „Beschwerdemanagement – Unzufriedene Kunden als profitable Zielgruppe“, 4., vollst. überarb. Aufl., München, 2007, S. 674.

## 2.8. Der indirekte Beschwerdemanagementprozess

Nach der Betrachtung des direkten Beschwerdemanagementprozesses wird nun der dazu parallel ablaufende und qualitätsrelevante, indirekte Beschwerdemanagementprozess ins Zentrum der Betrachtung gerückt. Dieser setzt sich aus den Teilprozessen Beschwerdeauswertung, Beschwerdemanagement-Controlling, Beschwerdereporting und Beschwerdeinformationsnutzung zusammen. In folgender Abbildung 3 wird die Abfolge der Teilprozesse graphisch dargestellt und danach erläutert.

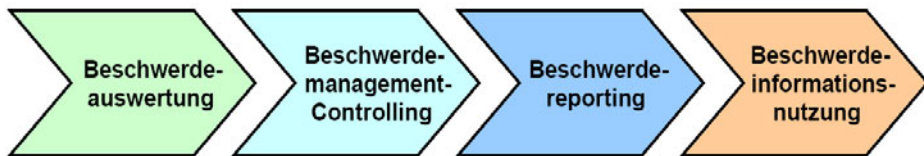


Abbildung 3: Der indirekte Beschwerdemanagementprozess<sup>16</sup>

### 2.8.1. Beschwerdeauswertung

Der zentrale Aspekt im Prozess der qualitativen Auswertung von Beschwerden umfasst die detaillierte Untersuchung von Einzelfällen und die systematische Ursachenanalyse, um das Informationspotenzial, welches in den Artikulationen unzufriedener Kundinnen und Kunden enthalten ist, effektiv auszuschöpfen. Als quantitative Auswertungsmethoden werden grundsätzlich Häufigkeitsverteilungen, Kreuztabellierungen sowie Frequenz-Relevanz-Analysen herangezogen.<sup>17</sup>

### 2.8.2. Beschwerdemanagement-Controlling

Die Prozesse des Beschwerdemanagement-Controllings sind in drei Teilbereiche gegliedert. Sie umfassen die Überwachung des Beschwerdemanagements und dessen Wirkung im Unternehmen mit dem Fokus auf Fehler-

---

<sup>16</sup> Eigene Darstellung; Vgl.: Stauss, Bernd; Seidel, Wolfgang: „Beschwerdemanagement – Unzufriedene Kunden als profitable Zielgruppe“, 4., vollst. überarb. Aufl., München, 2007, S. 89.

<sup>17</sup> Vgl.: Stauss, Bernd; Seidel, Wolfgang: „Beschwerdemanagement – Unzufriedene Kunden als profitable Zielgruppe“, 4., vollst. überarb. Aufl., München, 2007, S. 674-675.

vermeidung, Kundinnen- bzw. Kundenzufriedenheit und Erfolg. Das Evidenzcontrolling stellt den ersten Teilbereich dar und soll die Fähigkeiten des Beschwerdemanagements im Hinblick auf das Aufdecken der Kundinnen- bzw. Kundenunzufriedenheit ermitteln. Hierbei sollen einerseits der Umfang der artikulierten, aber im Unternehmen nicht registrierten Beschwerden ermittelt werden und andererseits auch noch nicht artikuliert Beschwerden unzufriedener Kundinnen und Kunden identifiziert werden. Der zweite Teilbereich ist das Aufgabencontrolling, wo die Formulierung von Leistungsindikatoren und Leistungsstandards für alle Aufgaben des Beschwerdemanagements sowie deren regelmäßige Kontrolle im Zentrum stehen. Im objektiven Aufgabencontrolling wird somit die Einhaltung der Leistungsstandards anhand von objektiven Qualitäts- und Produktivitätsstandards überwacht, während im subjektiven Aufgabencontrolling die Zufriedenheit der Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer mit dem direkten Beschwerdemanagementprozess erfasst und analysiert wird. Das Kosten-Nutzen-Controlling stellt den dritten Teilbereich dar und gibt Aufschluss über die Wirtschaftlichkeit des Beschwerdemanagements im Hinblick auf den Nutzen sowie dessen Beitrag zum Erfolg des Unternehmens. Einerseits werden im Bereich des Kosten-Controllings relevante Kosten erfasst, zeitlich abgegrenzt und überwacht. Andererseits werden im Nutzen-Controlling die unterschiedlichen Nutzenarten des Beschwerdemanagements operationalisiert und monetär quantifiziert. In weiterer Folge wird die Wirtschaftlichkeit durch die Gegenüberstellung der Kosten mit dem monetär quantifizierten Nutzen berechnet.<sup>18</sup>

### *2.8.3. Beschwerdereporting*

Die zentrale Aufgabe im Teilprozess Beschwerdereporting ist es, Informationen über beschwerderelevante Sachverhalte an unternehmensinterne Zielgruppen weiterzuleiten. Das umfasst einerseits die aktive Berichterstattung von Ergebnissen der Beschwerdeauswertung sowie des Beschwerdemanagementcontrollings und andererseits die Informationsbereitstellung über Beschwerden für den unmittelbaren Zugriff intern berechtigter Kun-

---

<sup>18</sup> Vgl.: Stauss, Bernd; Seidel, Wolfgang: „Beschwerdemanagement – Unzufriedene Kunden als profitable Zielgruppe“, 4., vollst. überarb. Aufl., München, 2007, S. 675.

dinnen und Kunden, um diesem Personenkreis eigenständige Auswertungen zu ermöglichen.<sup>19</sup>

#### *2.8.4. Beschwerdeinformationsnutzung*

Der vierte Teilprozess, der sich mit der Nutzung von Informationen aus den angenommen Beschwerden auseinandersetzt, verfolgt das Ziel, einen Beitrag zum Qualitätsmanagement des Unternehmens zu leisten. Dies passiert durch die aktive Nutzung der erfassten und kategorisierten Beschwerdeinformationen für unternehmensinterne Verbesserungsmaßnahmen. Dabei kommen Qualitätsplanungstechniken wie beispielsweise das „Beschwerde-Problem-Deployment“ oder die „Fehlermöglichkeits- und Einfluss-Analyse“ zum Einsatz. Für die anschließende Entwicklung von Lösungsmöglichkeiten werden optimalerweise permanente Qualitätszirkel eingerichtet sowie temporär befristete Qualitätsverbesserungsteams eingesetzt. Eine weitere Form der Informationsnutzung wird durch die Einrichtung von realen und virtuellen Kundinnen- bzw. Kundenforen ermöglicht, wodurch das Unternehmen direkt auf das kreative Verbesserungspotential der Kundinnen und Kunden zugreifen kann. Deshalb ist es auch sinnvoll, das Beschwerdemanagement in ein umfassendes Kundinnen- bzw. Kundenwissensmanagement zu integrieren.

Dadurch kann das in den Beschwerden enthaltene Wissen der Kundinnen und Kunden erfasst und in weiterer Folge zu unternehmerischem Wissen über die Kundinnen und Kunden transformiert werden. Weiters kommen in den Beschwerden auch die Wissensdefizite der Kundinnen und Kunden zum Ausdruck, welche man wiederum als Basis für Verbesserungen in der Kommunikation nutzen kann. Dadurch eröffnet sich auch die Möglichkeit, Wissen für die Kundinnen und Kunden zu generieren und bereitzustellen.<sup>20</sup>

In diesem Zusammenhang bietet sich auch die Möglichkeit an, „Frequently Asked Questions“ (FAQs) im Internet für die Kundinnen und Kunden bereitzustellen. Diese findet man beispielsweise auf der Homepage des

---

<sup>19</sup> Vgl.: Stauss, Bernd; Seidel, Wolfgang: „Beschwerdemanagement – Unzufriedene Kunden als profitable Zielgruppe“, 4., vollst. überarb. Aufl., München, 2007, S. 676.

<sup>20</sup> Vgl.: Stauss, Bernd; Seidel, Wolfgang: „Beschwerdemanagement – Unzufriedene Kunden als profitable Zielgruppe“, 4., vollst. überarb. Aufl., München, 2007, S. 676-677.



BMLVS zum Thema „Soldatin im Bundesheer“, wo speziell für Frauen die Karrieremöglichkeiten im Bundesheer ins Zentrum der Betrachtung gerückt werden.<sup>21</sup>

## **2.9. Zwischenbilanz**

Am Ende des Kapitels werden nun die Erkenntnisse aus den Unterkapiteln dargestellt und darauf aufbauend Ableitungen im Hinblick auf den Mehrwert eines effizienten Beschwerdemanagements getroffen.

### *2.9.1. Erkenntnisse*

Aufgrund der Ausführungen in diesem Kapitel kann man nun festhalten, dass es sich bei Beschwerden um die Äußerungen der Unzufriedenheit von Kundinnen und Kunden handelt. Deshalb gibt es in Unternehmen Organisationseinheiten, die sich mit dem Management dieser Beschwerden auseinandersetzen. Um das Beschwerdemanagement jedoch effizient betreiben zu können, bedarf es strategischer Planungsprozesse, die der jeweiligen Unternehmensstrategie angepasst sein müssen. In diesem Zusammenhang werden kundinnen- bzw. kundenbeziehungsrelevante und qualitätsrelevante Ziele verfolgt. Um die genannten Ziele zu erreichen, laufen deshalb direkte und indirekte Beschwerdemanagementprozesse parallel im Unternehmen ab, damit einerseits die unzufriedenen Kundinnen und Kunden wieder zufrieden gestellt werden und andererseits die Beschwerden als Anlass für interne Verbesserungen genutzt werden können. Zusammenfassend kann man nun behaupten, dass ein erfolgreiches Beschwerdemanagement im Unternehmen einen wesentlichen Baustein im Bereich des Customer Relationship Managements darstellt, wie nachfolgend erläutert wird.

Durch den Einsatz von Customer Relationship Management können die Unternehmensziele gehalten und genauer definiert werden, was auch für gemeinnützige Organisationen sowie für privatwirtschaftliche und staatliche Institutionen anwendbar ist. Darüber hinaus werden die Kundinnen

---

<sup>21</sup> Vgl.: Online: <http://www.bmlv.gv.at/karriere/frauen/faq.shtml> (abgerufen am 17.04.2014).

und Kunden als langfristige Vermögenswerte betrachtet und stellen dadurch wichtige Faktoren bei der Schaffung eines Wettbewerbsvorteils dar.<sup>22</sup>

In Bezug auf den Staat und die öffentliche Verwaltung bedeutet dies in weiterer Folge, dass im Bereich des Citizen Relationship Managements vor allem das Vertrauen der Bürgerinnen und Bürger in das hoheitliche Handeln nachhaltig sichergestellt werden muss.

### *2.9.2. Schlussfolgerungen*

Das Management von Beschwerden ist ein integraler Bestandteil im Bereich der Kundinnen- bzw. Kundenorientierung von Unternehmen und kommt in der nachfolgenden Abbildung 4 zum Ausdruck. Durch die artikulierten Gründe für Unzufriedenheit und Beschwerden über das Leistungsangebot kann das Unternehmen diese als Basis für die Verbesserung seiner Produkte und Dienstleistungen heranziehen und somit die Qualität steigern, was auch das Ziel des indirekten Beschwerdemanagementprozesses ist. Der andere Aspekt, der sich mit der Interaktion bei Unzufriedenheit befasst, spiegelt den direkten Beschwerdemanagementprozess wider, der kundinnen- bzw. kundenbeziehungsrelevante Ziele verfolgt. Somit wird bewiesen, dass eigentlich die Kundinnen- bzw. Kundenorientierung den Schlüssel zum Erfolg von Unternehmen darstellt, weil in der Privatwirtschaft die Schaffung eines Wettbewerbsvorteils und die damit verbundene Gewinnmaximierung im Vordergrund stehen.

---

<sup>22</sup> Vgl.: Schellong, Alexander: „Citizen Relationship Management: A study of CRM in Government“, Frankfurt am Main, 2008, S. 9.

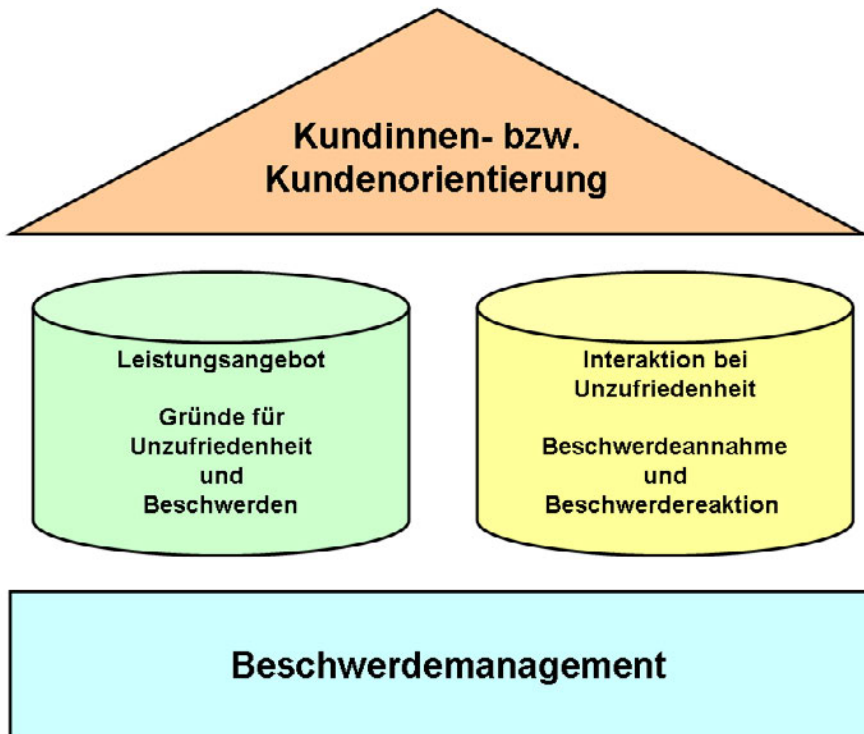


Abbildung 4: Beschwerdemanagement und Kundinnen- bzw. Kundenorientierung<sup>23</sup>

Im Vergleich dazu muss sich die hoheitliche Verwaltung des Staates keine Wettbewerbsvorteile sichern, da die Bürgerinnen und Bürger das „Unternehmen Österreich“ nicht so einfach wechseln können wie ihre Versicherung. Die Herausforderungen, die sich somit für die obersten Organe ergeben, sind Stabilität und Sicherheit zu garantieren sowie das Vertrauen der Bürgerinnen und Bürger zu gewinnen.

<sup>23</sup> Eigene Darstellung: Vgl.: Bruhn, Manfred: „Kundenorientierung – Bausteine für ein exzellentes Customer Relationship Management (CRM)“, 4., vollst. überarb. Aufl., München, 2007, S. 141.

### **3. Das Beschwerdemanagement im BMLVS**

In diesem Kapitel wird zuerst ein Überblick über das Beschwerdewesen im BMLVS samt den intern zuständigen Organisationseinheiten und deren Aufgaben gegeben. Danach werden die extern zuständigen Kontrollorgane des Nationalrates vorgestellt. Im Anschluss daran werden die rechtlichen Grundlagen für Beschwerden erörtert und die konkreten Beschwerdearten sowie deren Einbringung erläutert. Darauf folgt die Darstellung des Beschwerdemanagementprozesses der Abteilung Disziplinar- und Beschwerdewesen im BMLVS, um abschließend die erkannten Gemeinsamkeiten mit den in Kapitel 2 dargestellten Beschwerdemanagementprozessen zu erläutern bzw. Unterschiede zu diesen herauszufinden.

#### **3.1. Grundlagen für das interne Beschwerdewesen im BMLVS**

Im BMLVS stellt sich das Beschwerdewesen als ein vom Gesetzgeber eingerichtetes Instrument zur Erkennung und Verhinderung sowie gegebenenfalls zur Beseitigung von Missständen im militärischen und sonstigen Dienstbereich dar. Für die militärischen Kommandantinnen bzw. Kommandanten sowie für Dienststellenleiterinnen bzw. Dienststellenleiter besteht die Möglichkeit, zwischenmenschliche Konflikte zu erkennen, zu lösen, Missverständnisse auszuräumen sowie dienstliche Missstände und Systemfehler zu beseitigen. Im BMLVS versteht man Beschwerden als Anbringen und Äußerungen über Unzufriedenheit wegen eines subjektiv empfundenen, schädigenden Verhaltens oder eines Übelstandes, wobei die Anbringerin bzw. der Anbringer oder die Beschwerdeführerin bzw. der Beschwerdeführer eine Änderung des kritisierten Verhaltens bzw. Mangels und bzw. oder eine Wiedergutmachung bezweckt. Vorbringen, die sich ausschließlich auf dienst- und besoldungsrechtliche Angelegenheiten von Dienstnehmerinnen und Dienstnehmern beziehen oder eine andere Rechtssache betreffen, für die der Gesetzgeber ein förmliches Rechtsschutzverfahren vorsieht, können nicht Gegenstand einer Beschwerde sein. Gemäß der Geschäftseinteilung des BMLVS liegt die Zuständigkeit für

Angelegenheiten des Beschwerdewesens bei der Abteilung Disziplinar- und Beschwerdewesen.<sup>24</sup>

Im BMLVS gibt es außer der Abteilung Disziplinar- und Beschwerdewesen, die zentral das Beschwerdeaufkommen im Ressort bearbeitet, auch noch die Abteilung Parlaments-, Ministerrats- und Volksanwaltschaftsdienst. Diese Abteilung ist verantwortlich für die Bearbeitung von Beschwerden, die bei der Volksanwaltschaft eingebracht worden sind und das Ressort betreffen. Beide Abteilungen sind in der Gruppe Präsidium der Zentralsektion angesiedelt. Darüber hinaus gibt es noch das Büro der Parlamentarischen Bundesheerkommission, welches sich mit seinen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zur Unterstützung der Mitglieder der Parlamentarischen Bundesheerkommission organisatorisch ebenfalls in der Sektion I befindet, wie in der nachfolgenden Abbildung 5 illustriert wird.

Als Hintergrund für die Zuordnung des Büros der Parlamentarischen Bundesheerkommission zur Zentralsektion wäre zu erwähnen, dass die Sektionsleiterin oder der Sektionsleiter, gemäß der Geschäftseinteilung der Zentralstelle des BMLVS, Beraterin oder Berater der Parlamentarischen Bundesheerkommission ist.<sup>25</sup>

Die rechtliche Grundlage dafür findet sich in § 4 Absatz 3 des Wehrgesetzes 2001 in gültiger Fassung wie folgt:

„Der Parlamentarischen Bundesheerkommission sind als beratende Organe der Chef des Generalstabes und ein vom Bundesminister für Landesverteidigung und Sport zu bestimmender hierfür geeigneter Ressortangehöriger beigegeben.“<sup>26</sup>

Die Abteilung Disziplinar- und Beschwerdewesen (DiszBW) sowie die Abteilung Parlaments-, Ministerrats- und Volksanwaltschaftsdienst (PMVD) der Gruppe Präsidium, in Abbildung 5 rot dargestellt, werden in den nächsten beiden Unterkapiteln näher anhand ihrer Gliederung und ihrer Aufga-

---

<sup>24</sup> Vgl.: BMLVS: Verlautbarungsblatt I des Bundesministeriums für Landesverteidigung und Sport: „11. Beschwerdewesen“, Wien, 2014, S. 2.

<sup>25</sup> Vgl.: BMLVS: „Geschäftseinteilung der Zentralstelle des Bundesministeriums für Landesverteidigung und Sport“, Stand: 13. Jänner 2014, S. 10.

<sup>26</sup> Online:

<https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20001612> (abgerufen am 18.04.2014).

ben gemäß der Geschäftseinteilung des BMLVS vorgestellt, um einen Gesamteindruck der ressortintern für Beschwerden zuständigen Organisationseinheiten zu gewährleisten.

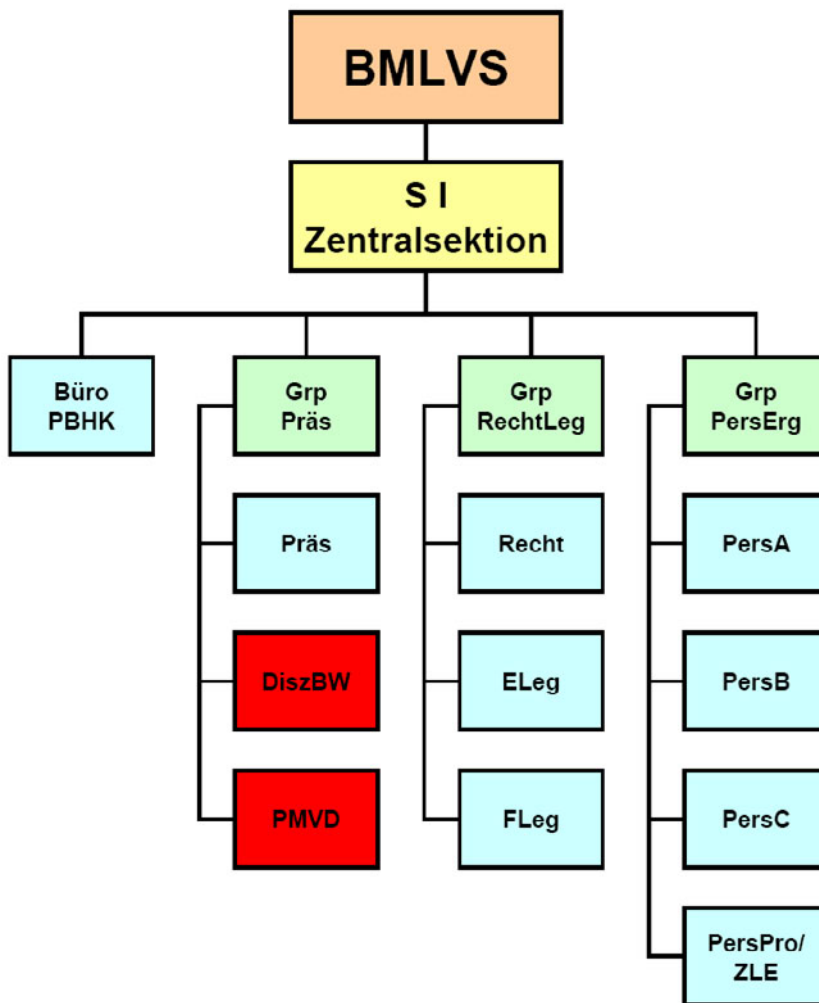


Abbildung 5: Organigramm der Zentralsektion des BMLVS<sup>27</sup>

<sup>27</sup> Eigene Darstellung; Vgl.: Intranet des BMLVS:  
[http://www.praes.intra.bmlv.at/org\\_hdb/index.htm](http://www.praes.intra.bmlv.at/org_hdb/index.htm) (abgerufen am 16.04.2014).

## 3.2. Die Abteilung Disziplinar- und Beschwerdewesen

### 3.2.1. Gliederung

Diese Abteilung besteht aus sechs Referaten und den Disziplinarcommissionen (DKS), die in der Abbildung 6 als Organigramm dargestellt werden. Die Besonderheit der im Organigramm zu einem einzelnen Element zusammengefassten Disziplinarcommissionen ist, dass es eine für Soldatinnen bzw. Soldaten gibt und eine zweite, die für Beamtinnen bzw. Beamte und Lehrerinnen bzw. Lehrer zuständig ist. Den Hintergrund bilden die unterschiedlichen Dienstverhältnisse der verschiedenen Personengruppen, die nach unterschiedlichen dienstrechtlichen Vorgaben zu behandeln sind.

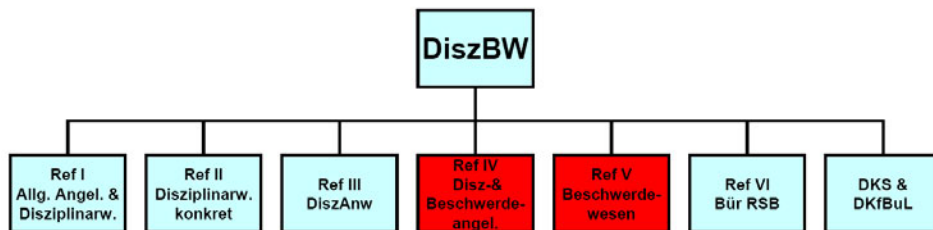


Abbildung 6: Organigramm der Abteilung Disziplinar- und Beschwerdewesen<sup>28</sup>

### 3.2.2. Aufgaben

Die wesentlichen Aufgaben der Abteilung DiszBW sind in der Geschäftseinteilung der Zentralstelle des BMLVS festgelegt und umfassen:

„Angelegenheiten des Disziplinarwesens einschließlich der Erstattung von Strafanzeigen und Ermächtigungen zur Strafverfolgung sowie des Verkehrs mit den Sicherheitsbehörden, Staatsanwaltschaften und Gerichten in diesen Angelegenheiten

Angelegenheiten der Disziplinarcommission und der Disziplinaranwälte

Angelegenheiten bezüglich der Prüfung disziplinar- oder strafrechtlich relevanter Vorfälle und vermuteter Missstände, insbesondere im Zusammenhang mit ordentlichen und außerordentlichen Beschwerden sowie mit Prüfungsersuchen der Volksanwaltschaft

---

<sup>28</sup> Eigene Darstellung

Angelegenheiten der Untersuchungskommissionen  
Angelegenheiten der Entbindung von der Amtsverschwiegenheit  
Gnadenangelegenheiten  
Angelegenheiten des Beschwerdewesens  
Angelegenheiten der Anordnung und Kontrollen zu setzender Maßnahmen auf Grund von Empfehlungen der Volksanwaltschaft  
Angelegenheiten der Vertretung des Ressorts vor den Verwaltungsgerichten und dem Verwaltungsgerichtshof im Rahmen einer ordentlichen Revision, jeweils in Disziplinarangelegenheiten  
Angelegenheiten von Rechtsauskünften und Erstellung von Gutachten in Disziplinar-, Beschwerde- und Strafrechtsangelegenheiten  
Angelegenheiten der Entscheidung über die Abschreibung von uneinbringlichen Disziplinarstrafen  
Angelegenheiten der Mediation im Zusammenhang mit festgestellten Missständen  
Angelegenheiten der Korruptionsprävention und Korruptionsbekämpfung  
Angelegenheiten des Rechtsschutzbeauftragten und seiner Stellvertreter<sup>29</sup>

Aufgrund der oben angeführten Agenden geht somit hervor, dass die Abteilung für das zentrale Beschwerdemanagement des BMLVS zuständig bzw. verantwortlich ist. Weiters steht die Abteilung nicht nur den Bediensteten, sondern auch ressortfremden Personen als zentrale Anlaufstelle für Beschwerden jeder Art zu Verfügung. Durch qualitative Beschwerdeauswertungen werden vor allem wertvolle Informationen über sämtliche Belange gewonnen, die Anlass zur Unzufriedenheit seitens der Beschwerdeführerinnen bzw. Beschwerdeführer geben.<sup>30</sup>

---

<sup>29</sup> Intranet des BMLVS:

[http://www.diszbw.intra.bmlv.at/diszbw/die\\_abteilung/geschaeftseinteilung.html](http://www.diszbw.intra.bmlv.at/diszbw/die_abteilung/geschaeftseinteilung.html) (abgerufen am 16.04.2014).

<sup>30</sup> Vgl.: BMLVS: „Beschwerdebericht 2013 der Abteilung Disziplinar- und Beschwerdewesen im Bundesministerium für Landesverteidigung und Sport“, Wien, 2014, S. 3.



### 3.3. Die Abteilung Parlaments-, Ministerrats- und Volksanwaltschaftsdienst

#### 3.3.1. Gliederung

Diese Abteilung besteht aus drei Referaten, die in der Abbildung 7 als Organigramm dargestellt werden. Das Referat III ist für den Kontakt und die Korrespondenz mit der Volksanwaltschaft zuständig.

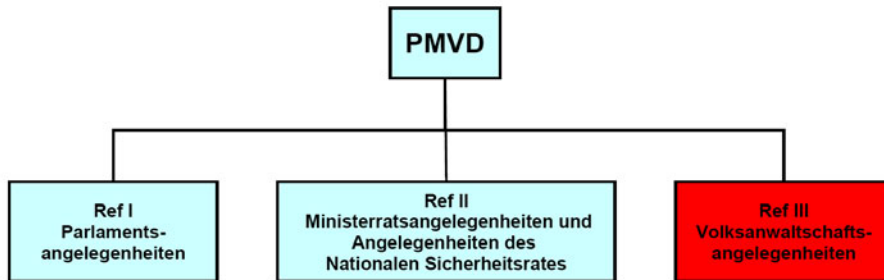


Abbildung 7: Organigramm der Abteilung Parlaments-, Ministerrats- und Volksanwaltschaftsdienst<sup>31</sup>

#### 3.3.2. Aufgaben

Die wesentlichen Aufgaben der Abteilung PMVD sind in der Geschäftsein- teilung der Zentralstelle des BMLVS festgelegt und umfassen:

„Angelegenheiten des Nationalrates und Bundesrates, Vertretung der Ressortinter- ressen nach außen und Verbindungsdienst

Angelegenheiten der Beantwortung parlamentarischer Anfragen an den Bundesmi- nister für Landesverteidigung und Sport sowie Ausarbeitung von Ressortstellung- nahmen zu parlamentarischen Anfragen an die Bundesregierung oder andere Bun- desminister, zu Resolutionen oder für den Ausschuss für Petitionen und Bürgerini- tiativen

Angelegenheiten des Anfragerechts des Europäischen Parlaments

Angelegenheiten des Ministerrates, Vertretung der Ressortinteressen nach außen und Verbindungsdienst

Angelegenheiten des Regierungsprogramms

---

<sup>31</sup> Eigene Darstellung

Angelegenheiten der Ressortbeiträge zu Vorlagen an den Ministerrat und an den Hauptausschuss des Nationalrates im Zusammenhang mit Auslandsentsendungen des Bundesheeres

Rechtliche Angelegenheiten des Nationalen Sicherheitsrates

Angelegenheiten der Volksanwaltschaft, Vertretung der Ressortinteressen nach außen und Verbindungsdienst<sup>32</sup>

Nach Betrachtung der unterschiedlichen Agenden der Abteilung kommt die Interaktion mit dem Europäischen Parlament, dem Österreichischen Parlament, dem Nationalrat, dem Ministerrat, dem Bundesrat und dem Nationalen Sicherheitsrat sehr stark zum Ausdruck. Aus diesem Grund scheint die Zuordnung der Aufgabe, Angelegenheiten der Volksanwaltschaft zu betreuen, äußerst sinnvoll. In dieser Arbeit wird jedoch nur die Interaktion mit der Volksanwaltschaft betrachtet, da hier ausschließlich das Beschwerdewesen im BMLVS behandelt wird.

Nach der Vorstellung der beiden ressortinternen Stellen, die für Beschwerden zuständig sind, folgt in den nächsten zwei Unterkapiteln die Darstellung der beiden gesetzlich vorgesehenen ressortexternen Kontrollorgane, die ebenfalls mit der Bearbeitung von Beschwerden konfrontiert werden und zu diesem Zweck mit dem Bundesministerium für Landesverteidigung und Sport in Kontakt treten.

Zuerst wird ein Überblick über die Volksanwaltschaft, deren Zusammensetzung und deren Legitimation gegeben. Danach erfolgt die Vorstellung der Parlamentarischen Bundesheerkommission nach demselben Schema, um einen Gesamteindruck über alle Organisationseinheiten, die mit unterschiedlichem Hintergrund mit Beschwerden bezüglich des Bundesheeres in Verbindung gebracht werden, zu vermitteln.

---

<sup>32</sup> BMLVS: „Geschäftseinteilung der Zentralstelle des Bundesministeriums für Landesverteidigung und Sport“, Stand: 13. Jänner 2014, S. 13.

### 3.4. Die Volksanwaltschaft

Bei der Volksanwaltschaft handelt es sich um ein öffentliches, aber ressort-externes Kontrollorgan der Republik Österreich, in dessen Zuständigkeitsbereich auch das Bundesministerium für Landesverteidigung und Sport fällt. Dies hat zu Folge, dass die Volksanwaltschaft einerseits tätig wird, wenn sich eine Person über Missstände in der Verwaltung des Bundesministeriums beschwert oder andererseits die Volksanwaltschaft selbst Missstände in derselben vermutet und somit von Amtswegen ein Prüfverfahren einleitet.

#### 3.4.1. Zusammensetzung der Volksanwaltschaft

Deren Organisation ist in der „Geschäftsordnung der Volksanwaltschaft, ihrer Kommissionen und des Menschenrechtsbeirates (GeO der VA 2012)“ geregelt und wurde durch das BGBl. II Nr. 249/2012 verlautbart. Aus dem ersten Paragraphen des ersten Abschnitts geht Folgendes hervor:

„(1) Die Volksanwaltschaft besteht aus drei Mitgliedern, von denen jeweils eines den Vorsitz ausübt. Der Vorsitz in der Volksanwaltschaft wechselt in der Reihenfolge der Bestimmung des Art. 148g Abs. 3 B-VG jährlich.

(2) Im Falle des vorzeitigen Ausscheidens eines Mitglieds der Volksanwaltschaft hat die/der Vorsitzende dies unverzüglich der/dem Präsidentin/Präsidenten des Nationalrates anzuzeigen.“<sup>33</sup>

Aus dem ersten Absatz geht somit hervor, dass es drei Volkanwältinnen bzw. Volksanwälte geben muss, die kollegial zusammenarbeiten. Im zweiten Absatz tritt deutlich die Verbindung der Volksanwaltschaft zum Nationalrat hervor.

Dies hängt damit zusammen, dass die Mitglieder der Volksanwaltschaft zum Nationalrat wählbar sein müssen und über Kenntnisse der Organisation und Funktionsweise der Verwaltung verfügen sollen. Sie werden für sechs Jahre vom Nationalrat gewählt und können einmal wiedergewählt

---

<sup>33</sup> Online:

<http://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20007920> (abgerufen am 01.05.2014).

werden. Nachdem die Volksanwaltschaft auch die Einhaltung von Menschenrechten kontrolliert, müssen die Mitglieder auch auf diesem Gebiet über Kenntnisse verfügen. Die Mitglieder der Volksanwaltschaft sind bei Ausübung ihrer Tätigkeit unabhängig. Die Volksanwältinnen und Volksanwälte werden vom Bundespräsidenten angelobt und können nicht abgewählt, abberufen oder ihres Amtes enthoben werden.<sup>34</sup>

Die Funktionsperiode für den Vorsitz wechselt jährlich am Ende des Monats Juni. Aktuell übt Volksanwalt Dr. Peter Fichtenbauer seit Juli 2015 diese Funktion aus und leitet somit auch den Verwaltungsbereich. Am Beginn jeder Funktionsperiode vereinbaren die Mitglieder der Volksanwaltschaft eine Geschäftsverteilung, worin festgelegt wird, welcher Geschäftsbereich durch welches Mitglied übernommen wird und für welche Verwaltungsbereiche dieses die Verantwortung übernimmt.<sup>35</sup>

Aus der „Geschäftsverteilung der Volksanwaltschaft, ihrer Kommissionen und des Menschenrechtsbeirates (GeV der VA 2014)“, kundgemacht mit dem BGBl. II Nr. 70/2014, geht aus dem dritten, vierten und fünften Paragraph des ersten Abschnitts Folgendes hervor:

„§ 3. Dem Volksanwalt Dr. Günther KRÄUTER obliegen:

(1) Die Aufgaben der Volksanwaltschaft, die ihrem sachlichen Inhalt nach in den Wirkungsbereich nachstehender Bundesministerien fallen:

Bundeskanzleramt (ausgenommen Bereiche Kunst und Kultur sowie Denkmalschutz) und Datenschutzbehörde;

Bundesministerium für Europa, Integration und Äußeres;

Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz;

Bundesministerium für Bildung und Frauen (Bereich Frauenangelegenheiten und Gleichstellung);

Bundesministerium für Familien und Jugend;

---

<sup>34</sup> Vgl.: Online:

<http://volksanwaltschaft.gv.at/die-volksanwaltschaft/das-team/die-mitglieder> (abgerufen am 01.05.2014).

<sup>35</sup> Vgl.: Online:

<http://volksanwaltschaft.gv.at/die-volksanwaltschaft/organisation> (abgerufen am 01.05.2014).

Bundesministerium für Gesundheit;

Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie (Bereich Schiene, Innovation und Telekommunikation, Luft- und Schiffverkehr).

§ 4. Der Volksanwältin Dr. Gertrude BRINEK obliegen:

(1) Die Aufgaben der Volksanwaltschaft, die ihrem sachlichen Inhalt nach in den Wirkungsbereich nachstehender Bundesministerien fallen:

Bundeskanzleramt (Bereich Angelegenheiten des Denkmalschutzes);

Bundesministerium für Finanzen;

Bundesministerium für Justiz.

§ 5. Dem Volksanwalt Dr. Peter FICHTENBAUER obliegen:

(1) Die Aufgaben der Volksanwaltschaft, die ihrem sachlichen Inhalt nach in den Wirkungsbereich nachstehender Bundesministerien fallen:

Bundeskanzleramt (Bereiche Kunst und Kultur, ausgenommen Angelegenheiten des Denkmalschutzes);

Bundesministerium für Bildung und Frauen (ausgenommen Bereich Frauenangelegenheiten und Gleichstellung);

Bundesministerium für Inneres;

Bundesministerium für Land- und Forstwirtschaft, Umwelt und Wasserwirtschaft;

Bundesministerium für Landesverteidigung und Sport;

Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie (Bereich Straßen-Güter- sowie Personenverkehr, Gefahrgut, Kraftfahrwesen, Technik und Verkehrssicherheit);

Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft.<sup>36</sup>

Im Vergleich zu dem soeben angeführten Gesetzestext, in welchem die verschiedenen Ministerien angeführt wurden, sollen nun die aktuelle Zusammensetzung der Volksanwaltschaft bzw. die handelnden Personen sowie deren aktuelle Geschäftsbereiche auf Bundesebene in der nachfolgenden Tabelle 1 vereinfacht nach den Inhalten dargestellt werden.

---

<sup>36</sup> Online:

<http://volksanwaltschaft.gv.at/downloads/2ob2s/Gesch%C3%A4ftsverteilung%20der%20Volksanwaltschaft%20.pdf> (abgerufen am 01.05.2014).

<b>Geschäftsbereiche der Volksanwaltschaft auf Bundesebene</b>		
<b>Volksanwalt Dr. Günther Kräuter (SPÖ)</b>	<b>Volksanwältin Dr.<sup>in</sup> Gertrude Brinek (ÖVP)</b>	<b>Volksanwalt Dr. Peter Fichtenbauer (FPÖ)</b>
<b>Soziales</b>	<b>Steuern und Gebühren</b>	<b>Polizei-, Fremden- und Asylrecht</b>
<b>Gesundheit</b>	<b>Justizverwaltung</b>	<b>Landesverteidigung</b>
<b>Jugend und Familie</b>	<b>Staatsanwaltschaft</b>	<b>Gewerbe- und Betriebsanlagen</b>
<b>Bahn und Post</b>	<b>Denkmalschutz</b>	<b>Autobahnen und Schnellstraßen</b>
		<b>Schulen und Universitäten</b>
		<b>Kunst und Kultur</b>
		<b>Umwelt, Land- und Forstwirtschaft</b>

Tabelle 1: Zusammensetzung und Geschäftsbereiche der Volksanwaltschaft für die Amtsperiode von 01.07.2013 bis 30.06.2019<sup>37</sup>

Aus Tabelle 1 geht somit rot hinterlegt hervor, dass in der aktuellen Funktionsperiode Volksanwalt Dr. Peter Fichtenbauer für die Behandlung von Beschwerden, die über die Verwaltung im Bereich des Bundesministeriums für Landesverteidigung und Sport eingebracht werden, verantwortlich ist. Die Konsequenz daraus ist, dass immer nur eine Volksanwältin oder ein Volksanwalt für das BMLVS zuständig ist.

<sup>37</sup> Eigene Darstellung; Vgl.: Online:  
<http://volksanwaltschaft.gv.at/downloads/2sbiu/Va%20Organigramm%2020140428.pdf>  
 (abgerufen am 01.05.2014).

### 3.4.2. *Legitimation der Volksanwaltschaft*

Nachfolgend werden einige Absätze aus den Artikeln des achten Hauptstücks „Volksanwaltschaft“ des Bundes-Verfassungsgesetzes auszugsweise zitiert, die aus Sicht des Autors wichtige rechtliche Grundlagen für das Tätigwerden dieser Institution regeln.

„Artikel 148a. (2) Die Volksanwaltschaft ist berechtigt, von ihr vermutete Missstände in der Verwaltung des Bundes einschließlich dessen Tätigkeit als Träger von Privatreechten, insbesondere von ihr vermutete Verletzungen in Menschenrechten, von Amts wegen zu prüfen.

(3) Zum Schutz und zur Förderung der Menschenrechte obliegt es der Volksanwaltschaft und den von ihr eingesetzten Kommissionen (Art.148h Abs. 3), im Bereich der Verwaltung des Bundes einschließlich dessen Tätigkeit als Träger von Privatreechten

1. den Ort einer Freiheitsentziehung zu besuchen und zu überprüfen,
2. das Verhalten der zur Ausübung unmittelbarer verwaltungsbehördlicher Befehls- und Zwangsgewalt ermächtigten Organe zu beobachten und begleitend zu überprüfen sowie
3. für Menschen mit Behinderungen bestimmte Einrichtungen und Programme zu überprüfen bzw. zu besuchen.

(6) Die Volksanwaltschaft ist in Ausübung ihres Amtes unabhängig.

Artikel 148b. (1) Alle Organe des Bundes, der Länder, der Gemeinden und der Gemeindeverbände haben die Volksanwaltschaft bei der Besorgung ihrer Aufgaben zu unterstützen, ihr Akteneinsicht zu gewähren und auf Verlangen die erforderlichen Auskünfte zu erteilen. Amtsverschwiegenheit besteht nicht gegenüber der Volksanwaltschaft.

Artikel 148c. Die Volksanwaltschaft kann den mit den obersten Verwaltungsgeschäften des Bundes betrauten Organen Empfehlungen für die in einem bestimmten Fall oder aus Anlass eines bestimmten Falles zu treffenden Maßnahmen erteilen. In Angelegenheiten der Selbstverwaltung oder der Verwaltung durch weisungsfreie Behörden kann die Volksanwaltschaft dem zuständigen Organ der Selbstverwaltung oder der weisungsfreien Behörde Empfehlungen erteilen; derartige Empfehlungen sind auch dem obersten Verwaltungsorgan des Bundes zur Kenntnis zu bringen. Das betreffende Organ hat binnen einer bundesgesetzlich zu bestimmenden Frist entweder diesen Empfehlungen zu entsprechen und dies der Volksanwaltschaft mitzuteilen oder schriftlich zu begründen, warum der Empfehlung nicht entsprochen wurde. Die Volksanwaltschaft kann in einem bestimmten Fall oder aus Anlass eines bestimmten Falles einen auf die Beseitigung der Säumnis

eines Gerichtes (Art. 148a Abs. 4) gerichteten Fristsetzungsantrag stellen sowie Maßnahmen der Dienstaufsicht anregen.“<sup>38</sup>

Aus diesen Passagen des B-VG geht nun hervor, dass die Volksanwaltschaft von Amtes wegen prüfberechtigt ist, sie in der Ausübung ihres Amtes unabhängig ist und Organe mit verwaltungsbehördlicher Befehls- und Zwangsgewalt beobachten und überprüfen darf. Darüber hinaus muss sie in der Vollziehung ihrer Tätigkeit von allen Organen des Bundes, der Länder und der Gemeinden unterstützt werden und es ist ihr auch Akteneinsicht zu gewähren. Weiters ist die Volksanwaltschaft berechtigt, gegenüber den obersten Organen des Bundes Empfehlungen auszusprechen, denen diese innerhalb vorgegebener Fristen zu entsprechen haben.

### **3.5. Die Parlamentarische Bundesheerkommission**

Die Parlamentarische Bundesheerkommission wurde 1955 mit der Gründung des Bundesheeres als demokratisch legitimiertes Kontrollorgan des Nationalrates eingerichtet und ist für die Bearbeitung von außerordentlichen Beschwerden von Soldatinnen und Soldaten zuständig. Die gesetzlichen Grundlagen der Kommission sind in § 4 und in § 21 Abs. 3 des Wehrgesetzes 2001 geregelt. Diese werden anschließend an das Unterkapitel 3.5.1. näher erläutert.<sup>39</sup>

#### *3.5.1. Zusammensetzung der Parlamentarischen Bundesheerkommission*

Die Kommission ist als eigenständiges, unabhängiges Prüforgan beim Bundesministerium für Landesverteidigung eingerichtet und unterliegt keiner Kontrolle des Nationalrates. Auch wenn die Vorsitzenden aufgrund eines Gesamtvorschlages des Hauptausschusses vom Nationalrat gewählt werden, ist das vom Bundesminister für Landesverteidigung zur Verfügung gestellte Personal bei Tätigkeiten in Angelegenheiten der Parlamentarischen Bundesheerkommission ausschließlich an Weisungen des amtsführenden Vorsitzenden gebunden. Als beratende Organe der Parlamentarischen Bundesheerkommission sind der Chef des Generalstabs, der Leiter der

---

<sup>38</sup> Online:

<http://volksanwaltschaft.gv.at/downloads/brfcd/b-vg-achtes-hauptstueck-konsolidierte-fassung-vom-01-07-2012.pdf> (abgerufen am 01.05.2014).

<sup>39</sup> Vgl.: Parlamentarische Bundesheerkommission: „Jahresbericht 2013“, Wien, 2014, S. 8.



Zentralsektion im Bundesministerium für Landesverteidigung und Sport sowie ein militärärztlicher Sachverständiger bestimmt, jedoch ohne Stimmrecht. Insgesamt gehören der Parlamentarischen Bundesheerkommission neun Personen an. Es gibt drei Vorsitzende, die vom Nationalrat gewählt werden und einander in der Amtsführung abwechseln und sechs weitere Mitglieder. Die übrigen Mitglieder entsenden die politischen Parteien im Verhältnis ihrer Mandatsstärke im Hauptausschuss des Nationalrates. Eine Funktionsperiode beträgt sechs Jahre.

Aufgrund des Ergebnisses der Nationalratswahl vom 29. September 2013 ergibt sich folgende Mandatszusammensetzung der Parlamentarischen Bundesheerkommission in der Funktionsperiode vom 1. Jänner 2015 bis zum 31. Dezember 2020: 2 SPÖ, 2 ÖVP, 2 FPÖ, 1 GRÜNE, 1 TEAM STRONACH, 1 NEOS.<sup>40</sup>

### *3.5.2. Legitimation der Parlamentarischen Bundesheerkommission*

Nachfolgend werden die, aus Sicht des Autors, wesentlichen rechtlichen Grundlagen der Parlamentarischen Bundesheerkommission vorgestellt. In Paragraph 4 des Wehrgesetzes ist ein besonderes Augenmerk auf die Absätze 1, 5 und 7, zu legen, da es sich hier um Verfassungsbestimmungen handelt. Obwohl es sich bei Absatz 9 auch um eine Verfassungsbestimmung handelt, wird stattdessen Absatz 4 betrachtet, da in diesem die Zuständigkeiten der Kommission festgelegt werden und dieser somit für die vorliegende Arbeit von Relevanz ist.

„(1) **(Verfassungsbestimmung)** Beim Bundesminister für Landesverteidigung ist eine Parlamentarische Bundesheerkommission für Beschwerdewesen (Parlamentarische Bundesheerkommission) eingerichtet. Der Parlamentarischen Bundesheerkommission gehören drei einander nach Abs. 10 in der Amtsführung abwechselnde Vorsitzende sowie sechs weitere Mitglieder an. Die Vorsitzenden werden vom Nationalrat nach Abs. 9 bestellt, die übrigen Mitglieder entsenden die politischen Parteien im Verhältnis ihrer Mandatsstärke im Hauptausschuss des Nationalrates. Die politischen Parteien haben weiters für jedes Mitglied und jeden von ihnen vorgeschlagenen Vorsitzenden ein Ersatzmitglied zu nominieren. Bei der Berechnung der Zahl der von den politischen Parteien zu bestellenden Mitglieder sind die von ihnen vorgeschlagenen Vorsitzenden zu berücksichtigen. Die Vorsitzenden bilden gemeinsam das Präsidium der Parlamentarischen Bundesheerkommission. Jede im

---

<sup>40</sup> Vgl.: Parlamentarische Bundesheerkommission: „Jahresbericht 2013“, Wien, 2014, S. 8.

Hauptausschuss des Nationalrates vertretene politische Partei hat Anspruch, in der Parlamentarischen Bundesheerkommission vertreten zu sein. Die Funktionsperiode der Parlamentarischen Bundesheerkommission beträgt sechs Jahre.<sup>41</sup>

Absatz 1 bildet somit die Grundlage für die Einrichtung der Parlamentarischen Bundesheerkommission im BMLVS, die Bestellung ihrer Mitglieder sowie ihre sechsjährige Funktionsperiode. Im nachfolgenden Absatz 4 werden ihr Zuständigkeitsbereich und ihre Kompetenzen abgegrenzt sowie ihr amtswegiges Einschreiten geregelt.

„(4) Die Parlamentarische Bundesheerkommission hat unmittelbar oder mittelbar eingebrachte Beschwerden von Personen, die sich freiwillig einer Stellung unterziehen oder sich freiwillig zum Ausbildungsdienst gemeldet haben, von Stellungspflichtigen, von Soldaten sowie von Wehrpflichtigen des Milizstandes und Wehrpflichtigen des Reservestandes, die Präsenzdienst geleistet haben, sowie von Personen, die Ausbildungsdienst geleistet haben, entgegenzunehmen, und – es sei denn, die Parlamentarische Bundesheerkommission erkennt die Geringfügigkeit des behaupteten Beschwerdegrundes – zu prüfen und über ihre Erledigung Empfehlungen zu beschließen. Dies gilt auch für Beschwerden, die durch Soldatenvertreter eingebracht werden. Sofern diese nur für einen einzelnen Soldaten eingebracht werden, bedarf es der Zustimmung des Betroffenen. Das Recht zur Einbringung einer Beschwerde erlischt ein Jahr nach Kenntnis des Beschwerdegrundes durch den Beschwerdeführer, jedenfalls aber zwei Jahre nach Wegfall des Beschwerdegrundes. Darüber hinaus ist die Parlamentarische Bundesheerkommission berechtigt, von ihr vermutete Mängel und Übelstände im militärischen Dienstbereich von Amts wegen zu prüfen. Die Parlamentarische Bundesheerkommission kann die für ihre Tätigkeit erforderlichen Erhebungen nötigenfalls an Ort und Stelle durchführen und von den zuständigen Organen alle einschlägigen Auskünfte einholen.“<sup>42</sup>

Aus Absatz 4 geht somit hervor, dass sich ihr Zuständigkeitsbereich ausschließlich auf Soldatinnen und Soldaten bezieht. Im nächsten Absatz wird das Berichtswesen der Kommission ins Zentrum der Betrachtung gerückt.

„(5) **(Verfassungsbestimmung)** Die Parlamentarische Bundesheerkommission fasst jährlich bis zum 1. März einen Bericht über ihre Tätigkeit und ihre Empfehlungen im abgelaufenen Jahr. Dieser Bericht ist vom Bundesminister für Landesverteidigung zusammen mit einer Stellungnahme zu den Empfehlungen der

---

<sup>41</sup> Online:

<https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20001612> (abgerufen am 18.04.2014).

<sup>42</sup> Online:

<http://www.ris.bka.gv.at/Dokument.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Dokumentnummer=NOR40109820> (abgerufen am 18.04.2014).

Parlamentarischen Bundesheerkommission umgehend dem Nationalrat vorzulegen. Die Vorsitzenden der Parlamentarischen Bundesheerkommission haben das Recht, an den Verhandlungen über diese Berichte in den Ausschüssen des Nationalrates teilzunehmen und auf ihr Verlangen jedes Mal gehört zu werden. Näheres bestimmt das Bundesgesetz über die Geschäftsordnung des Nationalrates.“<sup>43</sup>

Nachdem Absatz 5 klar Berichte und Empfehlungen an den Bundesminister für Landesverteidigung und an den Nationalrat fordert, werden diese Berichte zum Anlass für die Analyse der Veränderungen und Trends in der Beschwerdekultur der BMLVS herangezogen. Im Folgeabsatz wird die Grundlage für das Personal zur Unterstützung der Kommission geregelt.

„(7) **(Verfassungsbestimmung)** Der Bundesminister für Landesverteidigung hat der Parlamentarischen Bundesheerkommission das notwendige Personal zur Verfügung zu stellen und den erforderlichen Sachaufwand zu tragen. Das zur Verfügung gestellte Personal ist bei Tätigkeiten in Angelegenheiten der Parlamentarischen Bundesheerkommission ausschließlich an Weisungen des amtsführenden Vorsitzenden gebunden.“<sup>44</sup>

Aus diesem Absatz geht nun hervor, warum das Büro der Parlamentarischen Beschwerdekommision organisatorisch in der Zentralsektion des BMLVS angesiedelt ist. Nachfolgend wird auch noch der zweite für die Legitimation der Parlamentarischen Bundesheerkommission wichtige Paragraph aus dem Wehrgesetz erläutert. Nachdem das Österreichische Bundesheer auf einem Milizsystem aufgebaut ist, kann die Parlamentarische Bundesheerkommission auch von Milizsoldaten konsultiert werden. Dies wird in § 21 Absatz 3 des Wehrgesetzes wie folgt geregelt:

„Wehrpflichtige, die sich nicht freiwillig zur Leistung von Milizübungen gemeldet haben, jedoch eine vorbereitende Milizausbildung während des Grundwehrdienstes erfolgreich geleistet haben, dürfen zur Leistung von Milizübungen verpflichtet werden, sofern die notwendigen Funktionen nicht ausreichend mit solchen Wehrpflichtigen besetzt werden können, die Milizübungen auf Grund freiwilliger Meldung zu leisten haben. Die Wehrpflichtigen sind hiebei binnen zwei Jahren nach ihrer Entlassung aus dem Grundwehrdienst mit Auswahlbescheid nach den jeweiligen militärischen Bedürfnissen und unter Bedachtnahme auf ihre persönlichen Verhältnisse auszuwählen. Eine solche Verpflichtung darf nur bis zu höchstens

---

<sup>43</sup> Online:

<https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20001612> (abgerufen am 18.04.2014).

<sup>44</sup> Online:

<http://www.ris.bka.gv.at/Dokument.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Dokumentnummer=NOR40109820> (abgerufen am 18.04.2014).

12 vH der Wehrpflichtigen betreffen, die in dem jeweiligen Kalenderjahr den Grundwehrdienst geleistet haben. Dabei sind auf diesen Prozentsatz jene Wehrpflichtigen anzurechnen, die sich freiwillig zur Leistung von Milizübungen gemeldet haben. **Auf Verlangen des Wehrpflichtigen ist vor Erlassung eines Auswahlbescheides eine Stellungnahme der Parlamentarischen Bundesheerkommission einzuholen.** Auf Grund eines rechtskräftigen Auswahlbescheides dürfen die Wehrpflichtigen bis zur Vollendung des 50. Lebensjahres zu Milizübungen herangezogen werden.“<sup>45</sup>

Aufgrund der Ausführungen aus dem § 21 Absatz 3 des Wehrgesetzes wird nun klar, dass die Parlamentarische Bundesheerkommission wirklich für alle Soldatinnen und Soldaten zuständig ist und kein Unterschied zwischen der Personengruppe im Dienstverhältnis oder Milizstand gemacht wird.

Anschließend wird noch ergänzend das internationale Engagement der Parlamentarischen Bundesheerkommission erläutert, um einen Gesamteindruck über dieses Kontrollorgan zu vermitteln.

### *3.5.3. Internationales Engagement der Parlamentarischen Bundesheerkommission*

Die Parlamentarische Bundesheerkommission engagiert sich auch international. Das Ziel ist die internationale Zusammenarbeit der Ombudsinstitutionen für die Streitkräfte, um den Schutz der Rechte von Soldatinnen und Soldaten zu stärken. Nach der Gründungskonferenz in Berlin wurde am 12.05.2009 die „Berliner Erklärung“ verfasst. Am 27.04.2010 trafen sich erneut Ombudsinstitutionen aus über 20 Ländern im Parlament in Wien und beschlossen das „Wiener Memorandum“<sup>46</sup> Um einen Überblick über die Inhalte der zwei internationalen Konferenzen der Ombudsinstitutionen für die Streitkräfte zu bekommen, werden die beiden Schlusserklärungen nachfolgend erläutert.

---

<sup>45</sup> Online:

<https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20001612> (abgerufen am 18.04.2014).

<sup>46</sup> Vgl.: Online: <http://www.parlament.gv.at/WWER/PBK/index.shtml> (abgerufen am 18.04.2014).

### 3.5.4. Die Berliner Erklärung

Der Hintergrund für die erste internationale Konferenz der Ombudsinstitutionen für die Streitkräfte im Jahr 2009 war vor allem die Tatsache, dass sich aufgrund der zunehmenden internationalen sowie multinationalen Einsätze der Streitkräfte auch das Aufgabengebiet der Ombudsinstitutionen vergrößert hat. Deshalb war es ein zentrales Anliegen aller Beteiligten, ein erstmaliges Vernetzungstreffen auf internationaler Ebene für alle mit der Kontrolle der Streitkräfte befassten Einrichtungen abzuhalten, um ihre Erfahrungen auszutauschen und ihr Wissen zu teilen. Dieses Ansinnen wurde in der Schlusserklärung wie folgt festgehalten:

„Die Konferenzteilnehmer erklären,

- (1) dass der Kontrolle der Streitkräfte in demokratisch verfassten Staaten eine wichtige Funktion zukommt, mit der Transparenz hergestellt und Vertrauen in die Streitkräfte geschaffen wird,
- (2) dass das Prinzip von Befehl und Gehorsam an den internationalen verbrieften Menschenrechten orientiert sein muss,
- (3) ein gemeinsames Grundverständnis zu befördern, das den Soldaten nicht ausschließlich als Befehlsempfänger begreift,
- (4) jene Staaten, die ihre Streitkräfte einer demokratischen Kontrolle unterwerfen wollen, auch zukünftig zum Erfahrungsaustausch hinzuzubitten und bei der Umsetzung auf Wunsch beratend zu unterstützen,
- (5) den Informations- und Erfahrungsaustausch periodisch fortzuführen, um so künftig die Zusammenarbeit zu intensivieren,
- (6) die Konferenz im Jahre 2010 in Wien fortzusetzen.“<sup>47</sup>

### 3.5.5. Das Wiener Memorandum

Im Folgejahr wurde, wie bereits vorher erwähnt, eine weitere Konferenz in Wien abgehalten, welche mit der folgenden Schlusserklärung endete:

„Die Konferenzteilnehmer erklären, dass

1. die Förderung des Schutzes von Menschenrechten von Soldatinnen und Soldaten im Frieden und im Einsatz ein zentrales Anliegen ist,

---

<sup>47</sup> Parlamentarische Bundesheerkommission: „Jahresbericht 2009“, Wien, 2014, S. 37-38.

2. ein besonderer Schwerpunkt auf einen respektvollen Umgang mit der Vielfalt in Streitkräften hinsichtlich Geschlecht, sexuelle Ausrichtung, ethnische Zugehörigkeit und Religion gelegt wird,
3. verstärktes Augenmerk auf die Auswirkungen eines möglichen Posttraumatischen Belastungssyndroms von Soldatinnen und Soldaten gelegt wird,
4. der Unterstützung und Betreuung für Familien von Angehörigen von Streitkräften große Bedeutung zukommt,
5. die unterschiedlichen rechtlichen und sonstigen Rahmenbedingungen der Ombudsinstitutionen für die Streitkräfte gestärkt und hierzu ein Handbuch und eine
6. Webseite über die Situation der Ombudsinstitutionen in den verschiedenen Staaten erstellt werden soll,
7. die Verbesserung der Zusammenarbeit zwischen den Ombudsinstitutionen zur Unterstützung und zum Schutz der Menschenrechte, der Grundfreiheiten und der Betreuung der Soldatinnen und Soldaten in internationalen militärischen Einsätzen angestrebt werden sollte,
8. die periodische Fortführung des Kooperationsprozesses beibehalten wird, und
9. die Konferenz im Jahr 2011 in Serbien fortgeführt wird sowie
10. Kanada und Norwegen ersucht wurden, eine Konferenz im Jahr 2012 bzw. 2013 abzuhalten.<sup>48</sup>

### *3.5.6. Ergebnisse des internationalen Engagements*

Wenn man nun die beiden Schlusserklärungen betrachtet, fällt auf, dass in der „Berliner Erklärung“ vor allem die Beachtung der Menschenrechte im Vordergrund stand und ein einheitliches Verständnis im Hinblick darauf vorherrschte, Soldatinnen und Soldaten nicht nur auf Befehlsempfängerinnen und Befehlsempfänger zu reduzieren. Im Vergleich dazu ging man im „Wiener Memorandum“ einen Schritt weiter und nahm auch Aspekte der Diversität sowie der Familienbetreuung und die Beachtung des Posttraumatischen Belastungssyndroms auf. Darüber hinaus findet man auch erste Ansätze für die Schaffung gemeinsamer Standards, wie die Schaffung eines Handbuchs und die Erstellung einer Internetseite.

---

<sup>48</sup> Online: [http://www.parlament.gv.at/ZUSD/SONSTIGES/2010-45-001-106\\_ICOAF-Protokoll.pdf](http://www.parlament.gv.at/ZUSD/SONSTIGES/2010-45-001-106_ICOAF-Protokoll.pdf) (abgerufen am 24.04.2014).

### 3.6. Gesetzliche Rechtsgrundlagen für Beschwerden

Für das Recht auf Beschwerden im BMLVS kann man eine Einteilung der unterschiedlichen Beschwerdemöglichkeiten für unterschiedliche Personengruppen feststellen. Bevor die verschiedenen Rechtsgrundlagen für die Beschwerdearten beleuchtet werden, scheint es für das Gesamtverständnis sinnvoll, eine Zuordnung dieser zu den Personengruppen in einer Grafik darzustellen, wie dies in Abbildung 8 erfolgt. Am Ende dieses Unterkapitels wird auch noch auf das Beschwerderecht bei der Volksanwaltschaft eingegangen, da solche Beschwerden über dieses Kontrollorgan an das BMLVS herangetragen werden.

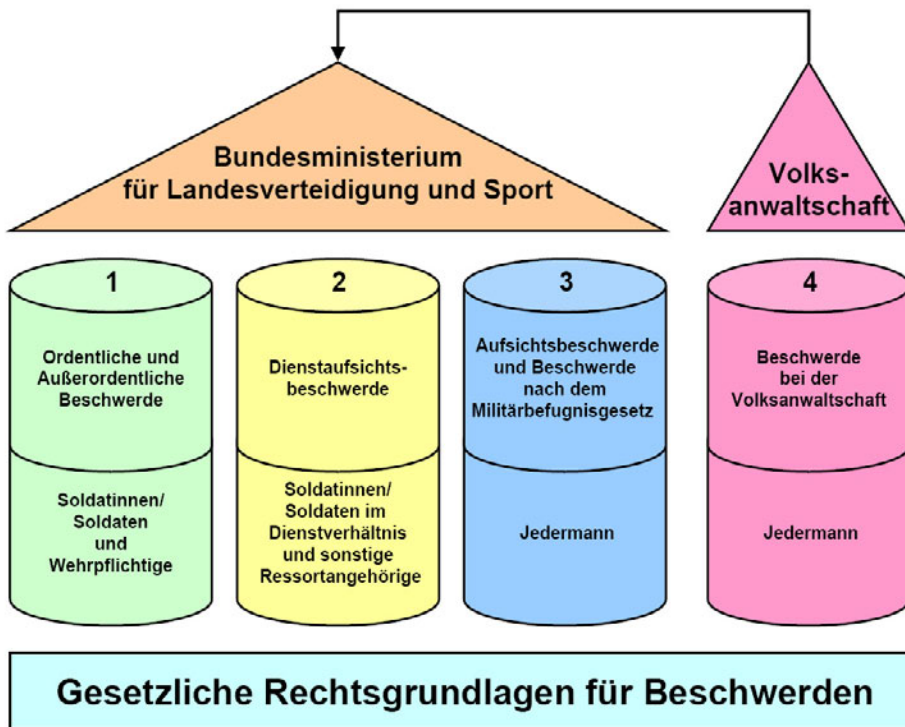


Abbildung 8: Vier Säulen des Beschwerderechts<sup>49</sup>

<sup>49</sup> Eigene Darstellung

Wie man nun anhand der Abbildung 8 erkennen kann, sieht das BMLVS intern fünf unterschiedliche Beschwerdearten für die in den ersten drei Säulen definierten Personengruppen vor. Die rechtlichen Grundlagen, aufgrund derer die Grafik vom Autor erstellt wurde, werden im Anschluss näher erläutert. Ergänzend dazu wird auch noch auf die gesetzliche Rechtsgrundlage für die Beschwerde bei der Volksanwaltschaft eingegangen, um einen Gesamteindruck aller Beschwerdearten zu vermitteln, die mit dem BMLVS in Verbindung gebracht werden können.

### *3.6.1. Beschwerderecht für Soldatinnen, Soldaten und Wehrpflichtige*

Im Bereich der ersten Säule aus der Abbildung 8 steht allen Soldatinnen und Soldaten gemäß § 41 Abs. 4 WG 2001 das Recht zu, Vorstellungen zu erheben und über erlittenes Unrecht Beschwerde zu führen. Beschwerden über Befehle, deren sofortige Ausführung aufgetragen wurde, sind jedoch erst nach deren Vollzug gestattet. Weiters steht den Soldatinnen und Soldaten gemäß § 12 ADV (Allgemeine Dienstvorschrift) das Recht zu, sich über ihre Person betreffende Mängel und Übelstände im militärischen Dienstbereich, insbesondere über erlittenes Unrecht oder Eingriffe in ihre dienstlichen Befugnisse, mündlich oder schriftlich zu beschweren. Als Mittel zur Ausübung des Beschwerderechtes für Soldatinnen und Soldaten sind somit die ordentliche Beschwerde gemäß § 13 ADV und die außerordentliche Beschwerde gemäß § 14 ADV vorgesehen.<sup>50</sup>

### *3.6.2. Beschwerderecht für Soldatinnen und Soldaten im Dienstverhältnis und sonstige Ressortangehörige (Dienstaufsichtsbeschwerden)*

Zu der Einteilung der Personengruppen im Bereich der zweiten Säule in der Abbildung 8 ist zu erwähnen, dass viele Soldatinnen und Soldaten dienstrechtlich als Beamtinnen und Beamte geführt werden, worin sich für diese auch das Recht auf die Einbringung einer Dienstaufsichtsbeschwerde begründet. Allgemein haben aber alle Beamtinnen und Beamten gemäß § 54 BDG 1979 Anbringen, die sich auf ihr Dienstverhältnis oder auf ihre dienstlichen Aufgaben beziehen, bei ihrem unmittelbaren Dienstvorgesetzten einzubringen. Diese Person hat das Anbringen danach unverzüglich an

---

<sup>50</sup> Vgl.: BMLVS: Verlautbarungsblatt I des Bundesministeriums für Landesverteidigung und Sport: „11. Beschwerdewesen“, Wien, 2014, S. 2.



die dafür zuständige Stelle weiterzuleiten. Von der Einbringung im Dienstweg darf aber einerseits bei Gefahr im Verzug und andererseits dann abgesehen werden, wenn die Einhaltung des Dienstweges der Beamtin oder dem Beamten billigerweise nicht zumutbar ist. Für Vertragsbedienstete im Dienstverhältnis gilt die Bestimmung des § 54 BDG 1979 gleichermaßen, wie dies gemäß § 5 VBG geregelt ist. Für die Personengruppe der Lehrlinge (gemäß Berufsausbildungsgesetz – BAG, kundgemacht mit BGBl. Nr. 142/1969) besteht die Möglichkeit, über allfällige Mängel und Übelstände im Rahmen ihres Ausbildungsverhältnisses eine Beschwerde beim Bundesminister für Landesverteidigung und Sport einzubringen. Ergänzend zu diesen Bestimmungen haben die Gleichbehandlungsbeauftragten gemäß § 27 Abs. 2 des Bundes-Gleichbehandlungsgesetzes Anfragen, Wünsche, Beschwerden, Anzeigen oder Anregungen einzelner Bediensteter ihres Vertretungsbereiches zu Fragen der Gleichbehandlung entgegenzunehmen. Diese müssen von ihnen entweder beantwortet werden oder der Arbeitsgruppe für Gleichbehandlungsfragen, der sie angehören, weitergegeben werden. Über Wünsche, Beschwerden, Anzeigen und Anregungen zur Gleichbehandlung haben sie dieser jedenfalls zu berichten, sofern dies von einer oder einem Ressortbediensteten verlangt wird.<sup>51</sup>

### *3.6.3. Beschwerderecht für Jedermann*

Die dritte Säule der Abbildung 8 steht rechtlich „Jedermann“ bzw. jeder Person offen und sieht die Aufsichtsbeschwerde sowie die Beschwerde nach Militärbefugnisgesetz vor. Im Bereich der Aufsichtsbeschwerde kann, gemäß § 13 AVG (Allgemeines Verwaltungsverfahrensgesetz), jede Staatsbürgerin bzw. jeder Staatsbürger unter anderem Anzeigen, Beschwerden und sonstige Mitteilungen bei der Behörde schriftlich, mündlich, telefonisch oder über das Internet einbringen, sofern in den Verwaltungsvorschriften nichts anderes bestimmt ist.

Im Vergleich dazu sind Beschwerden nach dem Militärbefugnisgesetz wie folgt rechtlich geregelt: Beschwerden gemäß § 54 Abs. 1 MBG von Personen, die behaupten, durch die Ausübung unmittelbarer, nach den Bestimmungen dieses Bundesgesetzes ausgeübter Befehls- und Zwangsgewalt in

---

<sup>51</sup> Vgl.: BMLVS: Verlautbarungsblatt I des Bundesministeriums für Landesverteidigung und Sport: „11. Beschwerdewesen“, Wien, 2014, S. 2.

ihren Rechten verletzt worden zu sein, erkennt das Bundesverwaltungsgericht nach Art. 130 Abs. 1 Ziffer 2 B-VG an. Darüber hinaus erkennt, gemäß § 54 Abs. 2 MBG, das Bundesverwaltungsgericht Beschwerden von Personen an, die behaupten, auf andere Weise durch die Besorgung von Aufgaben der militärischen Landesverteidigung in ihren Rechten verletzt worden zu sein, sofern diese Verletzung nicht in Bescheidform erfolgt ist. In diesem Zusammenhang ist besonders hervorzuheben, dass diese Beschwerdemöglichkeit nicht für Personen besteht, die in einer solchen Angelegenheit bei der Parlamentarischen Bundesheerkommission eine außerordentliche Beschwerde nach § 4 WG 2001 einbringen können.<sup>52</sup>

#### *3.6.4. Beschwerderecht bei der Volksanwaltschaft*

Im Bereich der vierten Säule der Abbildung 8 besteht, wie in Säule drei, erneut für „Jedermann“ bzw. jede Person die Möglichkeit, sich zu beschweren. Es handelt sich bei der „Beschwerde bei der Volksanwaltschaft“ im Vergleich zu den vorher genannten Beschwerdearten jedoch ausschließlich um eine ressortexterne Form der Beschwerde.

Im Artikel 148a Absatz 1 des achten Hauptstücks „Volksanwaltschaft“ des Bundes-Verfassungsgesetzes wird die wesentliche Grundlage für Beschwerden bei dieser Institution geregelt, die nachfolgend zitiert wird:

„Jedermann kann sich bei der Volksanwaltschaft wegen behaupteter Missstände in der Verwaltung des Bundes einschließlich dessen Tätigkeit als Träger von Privat-rechten, insbesondere wegen einer behaupteten Verletzung in Menschenrechten, beschweren, sofern er von diesen Missständen betroffen ist und soweit ihm ein Rechtsmittel nicht oder nicht mehr zur Verfügung steht. Jede solche Beschwerde ist von der Volksanwaltschaft zu prüfen. Dem Beschwerdeführer sind das Ergebnis der Prüfung sowie die allenfalls getroffenen Veranlassungen mitzuteilen.“<sup>53</sup>

Aus diesem Gesetzestext kann man somit schlussfolgern, dass diese Art der Beschwerde wirklich allen Menschen offen steht, die von Missständen in der österreichischen Verwaltung betroffen sind, sofern ihnen kein anderes Rechtsmittel mehr zur Verfügung steht.

---

<sup>52</sup> Vgl.: BMLVS: Verlautbarungsblatt I des Bundesministeriums für Landesverteidigung und Sport: „11. Beschwerdewesen“, Wien, 2014, S. 2-3.

<sup>53</sup> Online:

<http://volksanwaltschaft.gv.at/downloads/5811k/b-vg-achtes-hauptstueck-konsolidierte-fassung-vom-01-07-2012%5B1%5D.pdf> (abgerufen am 25.04.2014).

### 3.7. Konkrete Beschwerdearten und deren Einbringung

Damit Dienstaufsichtsbeschwerden (siehe Unterkapitel 3.7.3.) und Aufsichtsbeschwerden (siehe Unterkapitel 3.7.4.) nicht nur schriftlich am Postweg, sondern auch elektronisch eingebracht werden können, wurde im Internet auf der Homepage des BMLVS ein Kontaktformular an das Disziplinar- und Beschwerdewesen eingerichtet, wie die nachfolgende Abbildung 9 veranschaulicht.

The screenshot shows the website of the Austrian Federal Army (Österreichischer Bundesheer). The main navigation bar includes categories like 'AKTUELL', 'STREITKRÄFTE', 'DER MINISTE R', 'SICHERHEITSPOLITIK', 'SPORT', 'MILIZ', 'DILD U. FILM', and 'SERVICE'. The breadcrumb trail reads: 'Startseite - Kontakt - Kontaktformular an das Disziplinar- und Beschwerdewesen'. On the left, there is a sidebar menu with options like 'Kontakt', 'Newsletter', 'Adressen', 'Formulare', 'Journalistenservice', 'TRUPPENDIENST', 'Österreichische Militärische Zeitschrift', 'Milizinfo', 'Info- und Werbematerial', 'Seelsorge', 'Militärbibliothek', 'Heeresgeschichtliches Museum', and 'Links'. The main content area is titled 'Beschwerden' and contains the following text: 'Für Beschwerdevorbringen im Zusammenhang mit dem Österreichischen Bundesheer verwenden Sie bitte nachstehendes Formular. Die Abteilung Disziplinar- und Beschwerdewesen wird sich umgehend um Ihr Anliegen bemühen. Vergessen Sie bitte nicht, eine Kontaktadresse anzugeben. Beachten Sie bitte, dass eine Erledigung oder weitere Kontaktaufnahme **nur bei Angabe Ihrer E-Mailadresse** erfolgen kann.' Below this is the title 'Kontaktformular an das Disziplinar- und Beschwerdewesen' and a form with the following fields: 'Ihr Name (optional):', 'Email-Adresse (optional):', 'Betreff:', and 'Ihre Nachricht:'. At the bottom of the form, there is a CAPTCHA question: 'Um einen automatisierten Spam-Versand zu verhindern, lösen Sie bitte folgende Rechenaufgabe: 3 + 3 ='. A red bar at the bottom of the page contains the website URL 'www.bundesheer.at' and the 'SPORT MINISTERIUM' logo with the slogan 'SCHUTZ & HILFE'.

Abbildung 9: Online-Kontaktformular an das Disziplinar- und Beschwerdewesen<sup>54</sup>

<sup>54</sup> Vgl.: Online: [http://www.bundesheer.at/misc/kontakt\\_beschwerde.php](http://www.bundesheer.at/misc/kontakt_beschwerde.php) (abgerufen am 16.04.2014).

Die Besonderheit dabei ist, dass man seinen Namen sowie die persönliche E-Mail-Adresse nicht zwingend angeben muss und somit ein Anliegen oder eine Beschwerde auch anonym eingebracht werden kann. Dabei ist aber zu erwähnen, dass eine Erledigung nur unter Angabe einer E-Mail-Adresse erfolgen kann, da ansonsten keine Kontaktaufnahme mit der Beschwerdeführerin oder dem Beschwerdeführer möglich ist. Es gibt aber auch die Möglichkeit, dass selbst bei einem anonymen Anbringen die Nachricht an eine andere Stelle weitergeleitet wird oder die Abteilung DiszBW von sich aus bzw. von Amts wegen tätig wird, um den Sachverhalt zu klären.

### *3.7.1. Die ordentliche Beschwerde*

Schriftliche ordentliche Beschwerden können von allen Soldatinnen und Soldaten bei der Dienststelle, bei der sie Dienst versehen, eingebracht werden. Die Einbringung kann persönlich, am Postweg oder in jeder anderen technisch möglichen Weise erfolgen. Wird eine ordentliche Beschwerde mündlich eingebracht, so ist darüber unverzüglich eine Niederschrift aufzunehmen. Sowohl niederschriftlich aufgenommene mündliche als auch schriftlich eingebrachte ordentliche Beschwerden sind unverzüglich als Eingangstück zu registrieren bzw. protokollieren. Ordentliche Beschwerden sind von Offizieren an ihre unmittelbaren Vorgesetzten und von den übrigen Soldatinnen und Soldaten an ihre Einheitskommandanten bzw. diesen gleichgestellte Personen zu richten. Richtet sich die ordentliche Beschwerde gegen die Einheitskommandantin bzw. den Einheitskommandanten selbst, so kann sie auch bei der bzw. dem nächst höheren Vorgesetzten eingebracht werden.<sup>55</sup>

### *3.7.2. Die außerordentliche Beschwerde*

Außerordentliche Beschwerden können schriftlich oder mündlich entweder bei der Dienststelle der Beschwerdeführerin bzw. des Beschwerdeführers oder unmittelbar bei der beim Bundesminister für Landesverteidigung und Sport eingerichteten Parlamentarischen Bundesheerkommission eingebracht werden. Wird die Beschwerde mündlich bei der Dienststelle der Beschwerdeführerin bzw. des Beschwerdeführers eingebracht, so ist über

---

<sup>55</sup> Vgl.: BMLVS: Verlautbarungsblatt I des Bundesministeriums für Landesverteidigung und Sport: „11. Beschwerdewesen“, Wien, 2014, S. 4.

das Beschwerdevorbringen unverzüglich eine Niederschrift aufzunehmen. Bei einer militärischen Dienststelle eingegangene außerordentliche Beschwerden bzw. aufgenommene Beschwerdeniederschriften sind unverzüglich und ohne Hinzufügen von Stellungnahmen, Wertungen oder Kommentaren direkt an die Parlamentarische Bundesheerkommission für Beschwerdewesen weiterzuleiten. Außerordentliche Beschwerden können gemäß § 4 Abs. 4 WG 2001 ausschließlich von

- Personen, die sich freiwillig einer Stellung unterziehen oder sich freiwillig zum Ausbildungsdienst gemeldet haben,
- Stellungspflichtigen,
- Soldatinnen und Soldaten,
- Wehrpflichtigen des Miliz- und Reservestandes und
- Personen, die Ausbildungsdienst geleistet haben, eingebracht werden.<sup>56</sup>

### *3.7.3. Die Dienstaufsichtsbeschwerde*

Anbringen bzw. Beschwerden von Ressortbediensteten gemäß § 54 BDG 1979 oder Dienstaufsichtsbeschwerden gemäß § 5 VBG, von Lehrlingen sowie Beschwerden gemäß § 27 Abs. 2 Bundes-Gleichbehandlungsgesetz können ein wesentlicher Beitrag zur Erkennung von Missständen und somit zur Herstellung des vorschriftsmäßigen Zustandes sein. Nachdem das BMLVS in der Rolle als Lehrlingsausbildungsstätte verstärkt in der Öffentlichkeit in Erscheinung tritt, muss demnach auch Lehrlingen ein Instrument geboten werden, Mängel oder Übelstände, die das Ausbildungsverhältnis betreffen, unbürokratisch aufzuzeigen. Aus diesem Grund sind derartige Vorbringen direkt und unverzüglich an die Abteilung DiszBW vorzulegen. Dienstaufsichtsbeschwerden können schriftlich am Postweg oder in jeder anderen technischen Art und Weise eingebracht werden.<sup>57</sup>

---

<sup>56</sup> Vgl.: BMLVS: Verlautbarungsblatt I des Bundesministeriums für Landesverteidigung und Sport: „11. Beschwerdewesen“, Wien, 2014, S. 6.

<sup>57</sup> Vgl.: BMLVS: Verlautbarungsblatt I des Bundesministeriums für Landesverteidigung und Sport: „11. Beschwerdewesen“, Wien, 2014, S. 7.

### *3.7.4. Die Aufsichtsbeschwerde*

Anbringen wie z. B. Beschwerden, Anzeigen oder sonstige Mitteilungen im Sinne des § 13 AVG bieten ressortfremden Personen eine Möglichkeit, vermeintliche oder tatsächliche Missstände im Aufgabenbereich des Bundesministeriums für Landesverteidigung und Sport aufzuzeigen. Diese Anbringen bzw. Beschwerden können, müssen aber nicht zwangsläufig einer bestimmten Person zurechenbar sein, wie z. B. anonyme Beschwerden. Die Beschwerde gemäß § 13 AVG kann in jeder technischen Art und Weise eingebracht werden.<sup>58</sup>

### *3.7.5. Die Beschwerde nach dem Militärbefugnisgesetz*

Nachdem das MBG jedem Menschen das Recht auf Gesetzmäßigkeit der Vollziehung militärischer Aufgaben, die in diesem Gesetz vorgesehen sind, garantiert, sieht das MBG bei der Verletzung dieses Rechtes deshalb ausdrücklich Beschwerdemöglichkeiten beim Bundesverwaltungsgericht vor. Derartige Beschwerden können Personen einbringen, die behaupten, entweder unmittelbar selbst durch die Ausübung militärischer Befehls- und Zwangsgewalt oder auf andere Weise bei der Besorgung militärischer Aufgaben in ihren Rechten verletzt worden zu sein. In letzterem Fall sind jedoch nur natürliche Personen beschwerdelegitimiert, die keine Möglichkeit haben, in dieser Angelegenheit eine außerordentliche Beschwerde an die Parlamentarische Bundesheerkommission (§ 4 WG 2001) zu richten. Beschwerden nach den Bestimmungen des MBG sind direkt beim Bundesverwaltungsgericht einzubringen. Bezieht sich jedoch die Beschwerde auf eine behauptete ungerechtfertigte Entziehung der persönlichen Freiheit, so ist eine Einbringung während der Dauer des Freiheitsentzuges auch bei der betreffenden militärischen Dienststelle zulässig. In diesem Fall ist die Beschwerde ohne Stellungnahme und Zwischenerledigung unverzüglich unter Ausschluss des Dienstweges an das Bundesverwaltungsgericht weiterzuleiten.<sup>59</sup>

---

<sup>58</sup> Vgl.: BMLVS: Verlautbarungsblatt I des Bundesministeriums für Landesverteidigung und Sport: „11. Beschwerdewesen“, Wien, 2014, S. 7.

<sup>59</sup> Vgl.: BMLVS: Verlautbarungsblatt I des Bundesministeriums für Landesverteidigung und Sport: „11. Beschwerdewesen“, Wien, 2014, S. 8.

Das Bundesverwaltungsgericht ordnet Beschwerden dieser Art den Maßnahmenbeschwerden zu, wo die Frist zur Erhebung sechs Wochen betragen darf. Diese Beschwerdefrist beginnt ab Kenntnis der Ausübung unmittelbarer Befehls- und Zwangsgewalt zu laufen. Im Vergleich zum MBG, wo einer Person, der die persönliche Freiheit entzogen wurde, die Möglichkeit zur Einbringung einer Beschwerde bei der militärischen Dienststelle eingeräumt wird, da diese keine aufschiebende Wirkung hat, besteht dennoch die Möglichkeit für die Beschwerdeführerin bzw. den Beschwerdeführer, die aufschiebende Wirkung nach dem Freiheitsentzug beim Bundesverwaltungsgericht zu beantragen. Bei positivem Entscheid kann die Beschwerde somit auch später, von der Person selbst, eingebracht werden.<sup>60</sup>

### *3.7.6. Die Beschwerde bei der Volksanwaltschaft*

Im Internet kann man auf der Homepage der Volksanwaltschaft lesen, dass diese Institution Menschen unabhängig von ihrem Alter, ihrer Nationalität oder ihrem Wohnsitz zur Seite steht, wenn sie sich wegen eines Missstandes in der österreichischen Verwaltung beschweren möchten. Somit können sich alle Menschen an die Volksanwaltschaft wenden, wenn sie entweder persönlich von einem Missstand in der Verwaltung direkt betroffen sind oder sich im Namen anderer Menschen beschweren möchten, für die sie Sorge tragen, oder ein Verfahren abgeschlossen ist bzw. kein Rechtsmittel mehr zur Verfügung steht, um diesen Missstand zu beseitigen. Weiters wird erläutert, dass eine Beschwerde jederzeit formlos möglich und mit keinerlei Kosten verbunden ist.<sup>61</sup>

Beschwerden können im Internet einerseits direkt in einer Eingabemaske eingegeben werden oder andererseits über ein Beschwerde-Formular, welches online zur Verfügung steht und in der nachfolgenden Abbildung 10 dargestellt wird, eingebracht werden.

---

<sup>60</sup> Vgl.: Online:

[http://www.bvwg.gv.at/verfahren/wissenswertes/wissenswertes\\_zu\\_beschwerden.html](http://www.bvwg.gv.at/verfahren/wissenswertes/wissenswertes_zu_beschwerden.html) (abgerufen am 02.05.2014).

<sup>61</sup> Vgl.: Online: <http://volksanwaltschaft.gv.at/beschwerden/voraussetzungen> (abgerufen am 25.04.2014).

**Volksanwaltschaft**  
 Singerstraße 17, Postfach 20, A-1015 Wien  
 Tel.Nr. **++43-(01) 515 05-0** (oder Durchwahklappe)  
**kostenlose Servicenummer: 0800 223 223**  
 Fax: **51 50 51 90**, E-Mail: [post@volksanwaltschaft.gv.at](mailto:post@volksanwaltschaft.gv.at).

  
 VOLKSANWALTSCHAFT

## Beschwerde-Formular

---

Bitte geben Sie Ihre vollständigen Daten und Ihre Beschwerde ein.

Vorname: \_\_\_\_\_  
 Zuname: \_\_\_\_\_  
 Adresse: \_\_\_\_\_  
 PLZ: \_\_\_\_\_ Ort: \_\_\_\_\_  
 Telefon: \_\_\_\_\_  
 Mail: \_\_\_\_\_  
 Betrifft: \_\_\_\_\_  
 betroffene Behörde: \_\_\_\_\_  
 Beschwerde: \_\_\_\_\_

Abbildung 10: Beschwerde-Formular der Volksanwaltschaft<sup>62</sup>

Dieses Formular enthält außer der Postadresse, der E-Mail-Adresse und der Faxnummer auch noch eine kostenlose Servicenummer, um allen potenziellen Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführern beratend zur Verfügung zu stehen.

Ein besonders wichtiger Aspekt ist, dass jede Beschwerde Informationen darüber enthalten sollte, wer sich beschwert bzw. in wessen Namen die oder der Betroffene sich an die Volksanwaltschaft wendet. Aber auch der Grund der Beschwerde sollte klar hervorgehen sowie die Behörde, die davon betroffen ist. Weiters ist es für eine rasche Bearbeitung hilfreich, wenn vorhandene Unterlagen in Kopie beigelegt werden. Dabei kann es sich um Geschäftszahlen, Sozialversicherungsnummern oder den Schriftverkehr mit der betroffenen Behörde handeln. Sämtliche Unterlagen, vor allem aber

<sup>62</sup> Online: <http://volksanwaltschaft.gv.at/beschwneu.pdf> (abgerufen am 25.04.2014).



persönliche Daten, werden stets vertraulich behandelt. In die Akten der Volksanwaltschaft kann auch keine außenstehende Person Einsicht nehmen.<sup>63</sup>

Aufgrund der vorangegangenen Ausführungen ist nun auch noch ergänzend zu erwähnen, dass die Volksanwältinnen und Volksanwälte über die Möglichkeit verfügen, bei einem vermuteten Missstand auch von Amts wegen bzw. ohne eine konkrete Beschwerde tätig zu werden. Anlass dafür können Medienberichte sein, aber auch Hinweise einzelner Personen. Bei Prüfverfahren stellt die Volksanwaltschaft manchmal Missstände fest, die über den Einzelfall hinaus reichen. Auch dann kann eine amtswegige Kontrolle notwendig werden.<sup>64</sup>

Bevor im nächsten Unterkapitel der Beschwerdemanagementprozess in der Abteilung Disziplinar- und Beschwerdewesen des BMLVS dargestellt und erörtert wird, nach dem alle vorher genannten Beschwerdearten in gleicher Weise bearbeitet werden, wird nun der Beschwerdeprozess von der Volksanwaltschaft zum BMLVS und zurück in der folgenden Abbildung 11 dargestellt und anschließend erläutert.

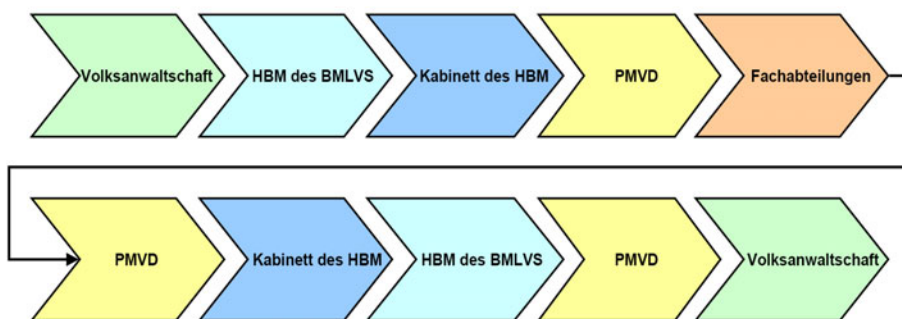


Abbildung 11: Der Beschwerdeprozess von der VA zum BMLVS und retour<sup>65</sup>

<sup>63</sup> Vgl.: Online: <http://volksanwaltschaft.gv.at/beschwerden/voraussetzungen> (abgerufen am 25.04.2014).

<sup>64</sup> Vgl.: Online: <http://volksanwaltschaft.gv.at/beschwerden/voraussetzungen> (abgerufen am 25.04.2014).

<sup>65</sup> Eigene Darstellung

Eine Beschwerde, die das BMLVS betrifft, wird von der Volksanwaltschaft direkt an den Herrn Bundesminister herangetragen, welcher diese an sein Kabinett zur Weiterleitung an die Abteilung Parlaments-, Ministerrats- und Volksanwaltschaftsdienst übergibt. Danach fordert das Referat Volksanwaltschaftsangelegenheiten nach Identifikation der zuständigen Fachabteilungen diese zu Stellungnahmen auf, die dann im Referat zusammengefasst werden. Dann ergeht die Stellungnahme an das Kabinett, welches diese dem Herrn Bundesminister zur Unterschrift vorlegt. Im Anschluss daran wird die Stellungnahme wieder an die Abteilung Parlaments-, Ministerrats- und Volksanwaltschaftsdienst übergeben, welche diese abschließend an die Volksanwaltschaft schickt. Wenn die Stellungnahme ausreichende Informationen für die Weiterbehandlung in der Volksanwaltschaft enthält, endet der Prozess. Wenn dadurch jedoch neue Fragen aufgeworfen werden, beginnt der Prozess von vorne. Dieser Prozess wiederholt sich dann so lange, bis die Volksanwaltschaft eine Empfehlung an den Herrn Bundesminister ausspricht oder selbst allfällige Gesetzesänderungen im Nationalrat initiiert.

### **3.8. Der Beschwerdemanagementprozess der DiszBW im BMLVS**

In der nachfolgenden Abbildung 12 wird der gesamte Prozess des internen Beschwerdemanagements, basierend auf den Angaben der Abteilung Disziplinar- und Beschwerdewesen im Ressort, illustriert. Diesen vereinfacht dargestellten Prozess haben alle im BMLVS eingebrachten Beschwerden gemeinsam. Der Beschwerdemanagementprozess lässt sich in drei Teile gliedern: Nach dem ersten und zweiten Teil erfolgt jeweils eine Analyse und im dritten Teil erfolgt abschließend das Berichtswesen. Im Anschluss werden nun die Inhalte der Teilprozesse einzeln erläutert.

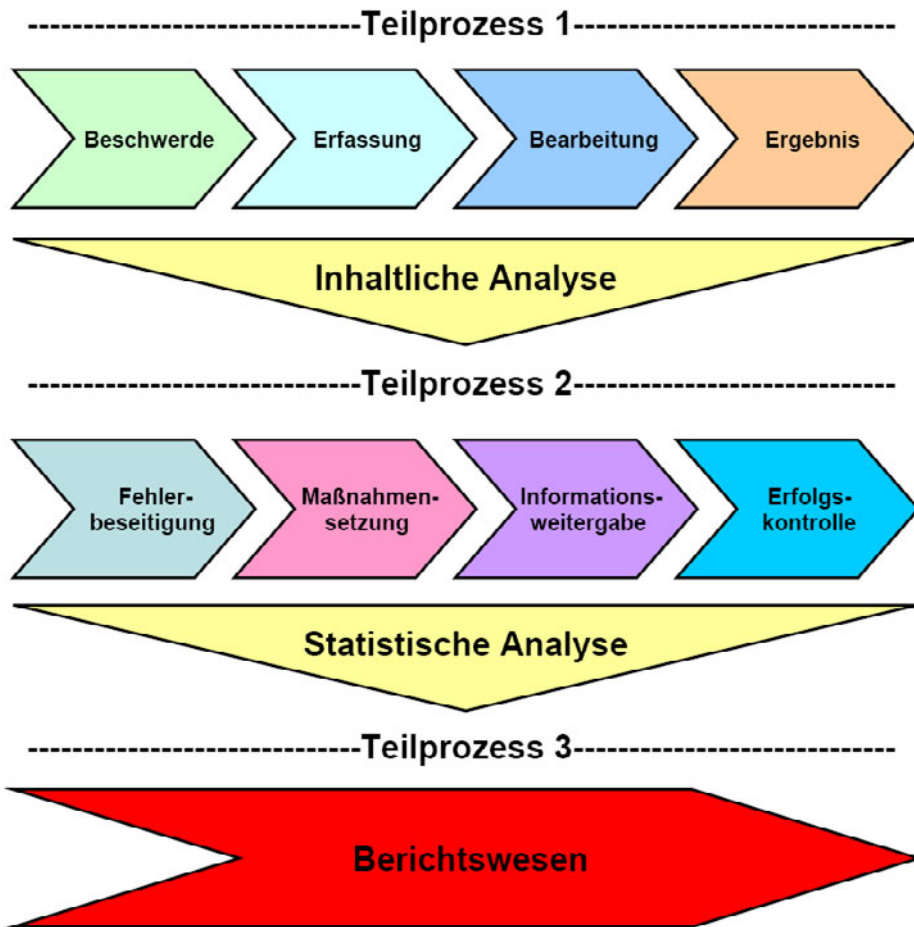


Abbildung 12: Der Beschwerdemanagementprozess im BMLVS<sup>66</sup>

### 3.8.1. Beschwerdemanagementprozess Teil 1

Begonnen wird mit dem **Teilprozess „Beschwerde“**. Hier erfolgt die Eingabe einer Beschwerde aus einer der ersten drei Säulen der vorherigen Abbildung 8, wo eine Einteilung des Beschwerderechts im BMLVS getroffen wurde.

<sup>66</sup> Eigene Darstellung: Vgl.: BMLVS: „Beschwerdebericht 2013 der Abteilung Disziplinar- und Beschwerdewesen im Bundesministerium für Landesverteidigung und Sport“, Wien, 2014, S. 6.

Im **Teilprozess „Erfassung“** wird von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Abteilung DiszBW, dargestellt in Abbildung 6, die eingebrachte Beschwerde wie folgt überprüft:

- Ist die Abteilung DiszBW zuständig?
- Ist der Inhalt erkennbar?
- Ist eine Kontaktaufnahme mit der Beschwerdeführerin bzw. dem Beschwerdeführer möglich?

Wenn diese Fragen positiv beantwortet werden können, erfolgen die Klärung der Beschwerdelegitimation und die Erfassung des Beschwerdegrundes. Daraus ergeben sich folgende Möglichkeiten:

- Zurückweisung
- Annahme
- Weiterleitung mit Abgabennachricht an andere Stellen bzw. Organisationseinheiten.

Im Fall der Annahme der Beschwerde folgt der **Teilprozess „Bearbeitung“**. Hier wird überprüft, ob die

- Sachverhaltsfeststellung selbst möglich ist, oder eine
- Weiterleitung an andere Organisationseinheiten zur Sachverhaltsfeststellung notwendig ist.

Danach kommt es zur Abklärung rechtlicher und fachlicher Belange durch die Einbindung von ressortinternen Fachabteilungen.

Im **Teilprozess „Ergebnis“** wird überprüft, ob das

- Vorbringen mit dem von der Abteilung DiszBW festgestellten Sachverhalt übereinstimmt oder nicht und danach folgt die
- rechtliche Würdigung.

In diesem Zusammenhang ist es wichtig hervorzuheben, dass die Beschwerdeerledigung zwar nicht durch Bescheid erfolgt, weil es dafür keine Rechtsgrundlage gibt, diese aber die Entscheidung eines obersten Organs, nämlich des Herrn Bundesministers für Landesverteidigung und Sport, ist.

### 3.8.2. Beschwerdemanagementprozess Teil 2

Im zweiten Teil, finden sich nach erfolgter inhaltlicher Analyse der Beschwerden die Teilprozesse „Fehlerbeseitigung“, „Maßnahmensetzung“, „Informationsweitergabe“ und „Erfolgskontrolle“ wieder, die anschließend erläutert werden.

Zu Beginn werden im Rahmen des **Teilprozesses „Fehlerbeseitigung“**, möglicherweise erkannte organisatorische Mängel im Prozessablauf aufgezeigt und deren Beseitigung vorgeschlagen bzw. angeordnet. Dies kann auch Maßnahmen in Bezug auf Änderungen in der personellen Struktur zur Folge haben, wenn in der Analyse festgestellt wurde, dass Personen falsche Handlungen gesetzt haben. Es können auch beispielsweise bauliche sowie hygienische Missstände abgestellt werden.

Diese Maßnahmen ergehen im **Teilprozess „Maßnahmensetzung“** durch

- Befehl,
- Weisung,
- Erlass oder
- Auftrag zur disziplinierten Würdigung.

Im **Teilprozess „Informationsweitergabe“** ergehen Berichte über die Ergebnisse im Ressort an

- Generalstab,
- Sektionen,
- Gruppen,
- Abteilungen sowie an
- verantwortliche bzw. misstandsbezogene Dienststellenbereiche.

Abschließend erfolgt der **Teilprozess „Erfolgskontrolle“**, wo den von allfälligen Änderungen betroffenen Organisationseinheiten

- Fristen zur Umsetzung der Maßnahmen oder
- Fristen zur Bekanntgabe gesetzt werden sowie die
- Fachabteilungen um Prüfung von etwaigen Lücken in den Erlässen ersucht werden.

### 3.8.3. Beschwerdemanagementprozess Teil 3

Nach der Durchführung von einer statistischen Analyse der Beschwerden aus den Kategorien

- Personalangelegenheiten,
- Militärische Sicherheits-, Disziplinar- und Beschwerdeangelegenheiten,
- Ausbildung und Dienstbetrieb,
- Versorgungsangelegenheiten sowie
- Bauangelegenheiten und Infrastruktur

bildet der **Teilprozess „Berichtswesen“** nach definierten Kriterien den Abschluss des Beschwerdemanagementprozesses in der Abteilung DiszBW. Die Zusammenfassung der Ergebnisse findet sich dann in den internen Berichten der Abteilung wieder.

## 3.9. Zwischenbilanz

Am Ende dieses Kapitels werden nun die Erkenntnisse aus den Unterkapiteln dargestellt und danach wird ein Vergleich im Hinblick auf die Prozesse aus der wissenschaftlichen Literatur und des Beschwerdemanagementprozesses der DiszBW im BMLVS angestellt. Abschließend wird basierend auf den Schlussfolgerungen eine Empfehlung des Autors für das Beschwerdewesen im BMLVS ausgesprochen.

### 3.9.1. Erkenntnisse

Das Beschwerdeaufkommen in Bezug auf das BMLVS wird im Wesentlichen von zwei ressortinternen Abteilungen und von zwei Kontrollorganen des Nationalrats bearbeitet. Den Hintergrund dafür bilden die verschiedenen rechtlichen Grundlagen für unterschiedliche Personengruppen, die das Recht auf Beschwerde in diesem bzw. über dieses Ministerium regeln. Daraus resultieren auch unterschiedliche Arten der Einbringung von Beschwerden.

Im Vergleich zu den in Kapitel 2 dargestellten Beschwerdemanagementprozessen aus der wissenschaftlichen Literatur, deren Erstellung ausschließlich Erfahrungen aus der Privatwirtschaft zugrunde liegen, kann man feststellen, dass diese im Wesentlichen mit den Prozessen der Abteilung DiszBW übereinstimmen. Der große Unterschied ist jedoch, dass in der Literatur direkte und indirekte Prozesse parallel zueinander ablaufen und im BMLVS die Beschwerdemanagementprozesse gestaffelt in drei Teilen bearbeitet werden. Ein weiterer großer Unterschied zwischen der Literatur und der Realität im BMLVS ist noch, dass im Ressort keine Beschwerdestimulierung erfolgt. In diesem Zusammenhang wäre natürlich auch zu prüfen, ob diese in der Privatwirtschaft flächendeckend zum Einsatz kommt. Weiters ist der Bereich der Beschwerdestimulierung im Hinblick auf die Implementierung im BMLVS aus Sicht des Autors schwer zu hinterfragen, da mit immer knapper werdenden Ressourcen in finanzieller Hinsicht ein erhöhtes Beschwerdeaufkommen einerseits schwer zu bewältigen wäre und dies andererseits der Beschwerdezufriedenheit nicht zuträglich wäre. Dies vor allem mit dem Hintergrund, dass man den beschwerdeführenden Personen langfristig weder finanziell noch materiell etwas anbieten kann.

### *3.9.2. Schlussfolgerungen*

Die Vielschichtigkeit der dargestellten Beschwerdeoptionen ist im Hinblick auf die Kundinnen- bzw. Kundenorientierung nicht zuträglich. Deshalb wäre eine Vereinheitlichung der Rechtsgrundlagen für die ressortinternen Beschwerdearten samt deren Einbringung vom Gesetzgeber anzustreben. In diesem Zusammenhang könnte die Einführung eines einheitlichen Dienstrechts für alle Personen im öffentlichen Dienst möglicherweise die passende Lösung sein.

## **4. Analyse von Veränderungen und Trends eingebrachter Beschwerden sowie deren Auswirkungen im BMLVS**

In diesem Kapitel werden die allgemeinen Veränderungen in der Beschwerdekultur im BMLVS erörtert: Einerseits anhand der Auswertung der Interviews und andererseits durch die Analyse der veröffentlichten Jahresberichte der Parlamentarischen Bundesheerkommission über die eingebrachten außerordentlichen Beschwerden. Danach werden die Auswirkungen von Beschwerden im BMLVS anhand von Fallbeispielen dargestellt. Abschließend werden die Erkenntnisse aus dem Kapitel erläutert und daraus Schlussfolgerungen gezogen.

### **4.1. Allgemeine Veränderungen in der Beschwerdekultur**

Im Rahmen der Experteninterviews wurde festgestellt, dass in den letzten zehn Jahren seitens der beschwerdeführenden Personen vermehrt Gebrauch von der Dienstaufsichtsbeschwerde, die vor allem im Bereich der Zivilbediensteten stetig angestiegen ist, sowie auch von der Aufsichtsbeschwerde Gebrauch gemacht wurde. Bei der Beschwerdemöglichkeit für Jedermann, der Aufsichtsbeschwerde, war in den letzten zehn Jahren aufgrund der vermehrten Nutzung des Internets bemerkbar, dass viele Anbringen bzw. Anfragen aus dem persönlichen Umfeld (z. B. Eltern, Angehörige, Freundeskreis) von Grundwehrdienern eingebracht wurden. Dies sieht die Expertin als eine mögliche Erklärung dafür, warum das Beschwerdeaufkommen der Grundwehrdiener selbst rückläufig ist. Jedenfalls wurde festgehalten, dass durch die Möglichkeit der elektronischen Beschwerdeeinbringung über das Internet jederzeit, von überall und ohne finanzielle Mittel ein vermeintlicher Missetand bzw. Mangel aufzeigt und mitgeteilt werden kann. Die Schaffung dieser barrierefreieren Mitteilungsmöglichkeit sieht die Expertin als große Errungenschaft und positive Veränderung im Beschwerdewesen des BMLVS an.<sup>67</sup>

Aufgrund dieser Aussagen, speziell im Hinblick auf die Hypothese, wo durch die Möglichkeit, Beschwerden auch elektronisch einbringen zu kön-

---

<sup>67</sup> Vgl.: Aussagen der Interviewpartnerin im Rahmen des Expertinneninterviews vom 25.04.2014.



nen ein Anstieg prognostiziert wurde, und demnach auch vielen Menschen die Scheu vor der Eingabe von Beschwerden genommen wurde, ging aus der Frage an den Interviewpartner nach den zukünftigen Herausforderungen im Beschwerdewesen folgendes hervor:

Der Experte sieht eine der grundsätzlichen Herausforderungen, die das Beschwerdewesen an die Bearbeiterinnen und Bearbeiter stellt, in dem Erkennen des tatsächlichen Beschwerdegrundes. Dabei spiegelt das Beschwerdeverhalten zumindest in Ansätzen das jeweils gegebene soziale, dienstliche und betriebliche Umfeld bzw. Defizite in diesen Bereichen wider. Das Erkennen und Bestreben, diese Defizite aufzulösen, sieht er als die wesentlichste Aufgabe im Zusammenhang mit aktivem Beschwerdemanagement. Gerade in Phasen einer angespannten budgetären Situation, die für die Bediensteten entsprechende Einschränkungen und Einsparungen bedingt, ist für ihn das eingehende Beobachten der in Beschwerden dargestellten und subjektiv empfundenen Nöte und Missstände von noch größerer Bedeutung. Im Hinblick auf die Messgrößen für die Erfolgsmessung im Beschwerdewesen konnte herausgefunden werden, dass jede Beschwerde als eine individuelle und somit auch als subjektiv zu bezeichnende Artikulation von vermeintlichen Missständen bezeichnet werden kann und ein Erfolg bei der Bearbeitung bzw. Erledigung einer Beschwerde somit nicht einer generellen Erfolgsmessung unterzogen werden kann.<sup>68</sup>

Obwohl es bei der Bearbeitung keine Messgrößen gibt, werden die Beschwerden ihrem Inhalt nach dennoch unterschiedlichen Beschwerdekategorien zugeordnet, wie sie auch in den Berichten der Parlamentarischen Bundesheerkommission vorkommen. In diesem Zusammenhang ist zu erwähnen, dass sich diese Kategorien auch im Bericht der Abteilung DiszBW wiederfinden, denn im Jahr 2013 wurde erstmalig ein Bericht der Abteilung DiszBW veröffentlicht, welchen der Autor zum Anlass nahm, die Beweggründe dafür nachzufragen. Im Rahmen des Experteninterviews wurde die Frage von dem Interviewpartner wie folgt beantwortet:

„In den Jahren zuvor wurde insbesondere die statistische Aufbereitung des Beschwerdeaufkommens getrennt nach den jeweiligen Beschwerdegruppen durch die Abteilung vorgenommen. Für das Jahr 2013 wurde davon Abstand genommen und

---

<sup>68</sup> Vgl.: Aussagen des Interviewpartners im Rahmen des Experteninterviews vom 30.04.2014.

erstmalig das, von der Abteilung DiszBW in Behandlung genommene, Gesamtbeschwerdeaufkommen in einem Bericht dargestellt. Der Zweck dieser gemeinsamen Darstellung ist eine bessere Vergleichbarkeit des Jahresbeschwerdeaufkommens, insbesondere im Hinblick auf Veränderungen der beschwerdeführenden Personengruppen, der Beschwerdegruppen sowie der Beschwerdeinhalte.“<sup>69</sup>

Ergänzend zu diesem Zitat ist es dem Gesamtverständnis zuträglich, erneut darauf hinzuweisen, dass sich die Parlamentarische Bundesheerkommission aufgrund ihres gesetzlichen Auftrages, in ihren Jahresberichten ausschließlich mit dem Beschwerdeaufkommen der außerordentlichen Beschwerden befasst. Das erstmalige Erscheinen des Beschwerdeberichts über die anderen Beschwerdearten, die intern bearbeitet wurden, ist somit als Meilenstein für das Beschwerdewesen und die Transparenz im Ressort sowie als Grundlage für Verbesserungen im Hinblick auf die Unternehmenskultur zu betrachten.

Aufgrund dieser Ausführungen scheint es darum sinnvoll, die offen zugänglichen Daten aus den Jahresberichten der Parlamentarischen Bundesheerkommission als Basis für eine Analyse heranzuziehen. Diese werden in den folgenden fünf Unterkapiteln behandelt. Zuerst wird ein Überblick über die Anfragen und Rechtsauskünfte sowie über die außerordentlichen Beschwerden gegeben, die in den letzten elf Jahren an die Parlamentarische Bundesheerkommission herangetragen wurden. Danach werden die Beschwerdeerledigungen aus demselben Zeitraum dargestellt und analysiert. Im Anschluss werden die beschwerdeführenden Personengruppen ins Zentrum der Betrachtung gerückt, um allfällige Veränderungen herauszufinden. Danach werden die beschwerdebezogenen Personengruppen aus einem achtjährigen Analysezeitraum betrachtet, um Trends festzustellen. Der Hintergrund für die Wahl des veränderten Analysezeitraums hängt damit zusammen, dass vor dem Jahr 1999 kein offener Zugriff auf Daten möglich war und nach dem Jahr 2006 keine Daten mehr über diese Personengruppen im Jahresbericht der Parlamentarischen Bundesheerkommission veröffentlicht wurden. Darauf folgen Darstellung und Analyse der Beschwerdegründe der letzten elf Jahre, um daraus erneut Trends abzuleiten.

---

<sup>69</sup> Zitat des Interviewpartners im Rahmen des Experteninterviews vom 30.04.2014.

## 4.2. Anfragen und Beschwerden

Im Rahmen der Analyse fiel auf, dass die Parlamentarische Bundesheer-Kommission, die bis 2008 noch Parlamentarische Bundesheer-Beschwerdekommision hieß, sehr stark im Rahmen von Anfragen und Rechtsauskünften genützt wurde. Im Analysezeitraum von 2003 bis 2013 beläuft sich die Gesamtsumme auf 39.726 Anfragen und Rechtsauskünfte. Das ergibt einen Durchschnitt von ca. 3.612 Anfragen und Rechtsauskünften pro Jahr. Obwohl die Tendenz in diesem Bereich rückläufig ist, wie Abbildung 13 veranschaulicht, war die Nachfrage beachtlich und es scheint, dass die Beantwortung dieser eine präventive Wirkung auf das Einbringen von Beschwerden gehabt haben könnte, wenn man im Vergleich dazu die Gesamtsumme der Beschwerden der letzten elf Jahre betrachtet. Im Analysezeitraum belief sich die Gesamtsumme auf 5.709 außerordentliche Beschwerden.

Daraus ergibt sich ein Jahresdurchschnitt von 519 Beschwerden pro Jahr. Somit entsteht ein Verhältnis von ca. sieben Anfragen oder Rechtsauskünften gegenüber einer einzigen Beschwerde. Im Vergleich zu der grünen Trendlinie, die eine erkennbare rückläufige Tendenz der Anfragen und Rechtsauskünfte illustriert, ist auch bei den Beschwerden eine leichte Abwärtstendenz in den letzten Jahren zu erkennen, wie die orange Trendlinie in der nachfolgenden Abbildung 13 zeigt.

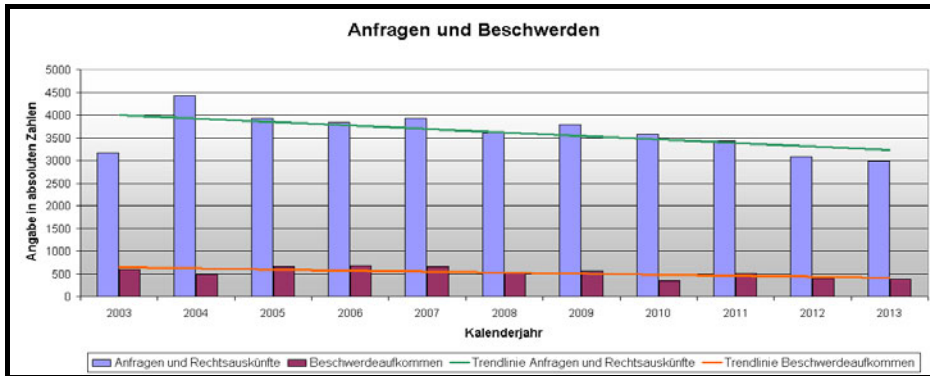


Abbildung 13: Anfragen und Beschwerden der Jahre 2003 bis 2013<sup>70</sup>

### 4.3. Beschwerdeerledigungen

In der nachfolgenden Abbildung 14 wird die prozentuelle Berechtigungsquote der eingebrachten außerordentlichen Beschwerden in das Zentrum der Betrachtung gerückt. Nach dem Eingang der Beschwerden wurde diesen von der Parlamentarischen Bundesheerkommission nach Prüfung entweder Berechtigung oder keine Berechtigung zugesprochen. Um Trends im Bereich der Beschwerdeerledigungen festzustellen, wurde erneut der Berichtszeitraum der Jahre 2003 bis 2013 für die Analyse anhand von linearen Trendlinien herangezogen.

Grundsätzlich kann man im Analysezeitraum von einer hohen Berechtigungsquote sprechen, da durchschnittlich 72 Prozent der eingebrachten Beschwerden die Berechtigung zugesprochen wurde, was wiederum bedeutet, dass weniger als ein Drittel zurückgewiesen wurde. Trotz der bisher hohen Berechtigungsquote zeigt die grüne Trendlinie eine leicht rückläufige Tendenz bei den zugesprochenen Berechtigungen. Dieser Trend hat demnach zur Folge, dass bei den Beschwerden, deren Inhalt keine Berechtigung zugesprochen wurde, eine Aufwärtstendenz zu verzeichnen ist, wie man bei der Betrachtung der roten Trendlinie feststellen kann.

<sup>70</sup> Eigene Darstellung; Datenquellen: Parlamentarische Bundesheer-Beschwerdekommision: „Jahresbericht 2003“, „Jahresbericht 2004“, „Jahresbericht 2005“, „Jahresbericht 2006“, „Jahresbericht 2007“, „Jahresbericht 2008“ und Parlamentarische Bundesheerkommission: „Jahresbericht 2009“, „Jahresbericht 2010“, „Jahresbericht 2011“, „Jahresbericht 2012“, „Jahresbericht 2013“.

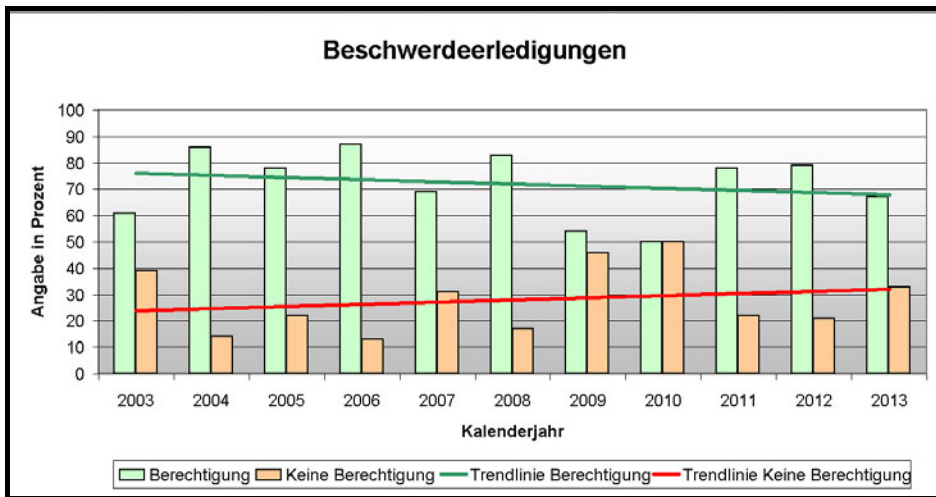


Abbildung 14: Beschwerdeerledigungen der Jahre 2003 bis 2013<sup>71</sup>

#### 4.4. Beschwerdeführende Personengruppen

Vor der Analyse der beschwerdeführenden Personengruppen, die in der Legende der nachfolgenden Abbildung 15 angeführt werden, erscheint es sinnvoll, den Hintergrund der Einteilung in unterschiedliche Personengruppen zu erläutern.

##### 4.4.1. Definition der unterschiedlichen Personengruppen

Im BMLVS bzw. im Bundesheer unterscheidet man grundsätzlich zwischen Rekruten, Chargen, Unteroffizieren, Offizieren und zivilen Verwaltungsbediensteten. Personen, die den Grundwehrdienst leisten, werden während dieser Zeit vorerst als Rekruten bezeichnet. Der Bereich Chargen fasst alle Personen zusammen, die den Dienstgrad Gefreiter, Korporal oder Zugführer tragen. Die nächste Personengruppe in der militärischen Hierarchie umfasst die Unteroffiziere. Sie tragen die Dienstgrade Wachtmeister,

<sup>71</sup> Eigene Darstellung; Datenquellen: Parlamentarische Bundesheer-Beschwerdekommision: „Jahresbericht 2003“, „Jahresbericht 2004“, „Jahresbericht 2005“, „Jahresbericht 2006“, „Jahresbericht 2007“, „Jahresbericht 2008“ und Parlamentarische Bundesheerkommission: „Jahresbericht 2009“, „Jahresbericht 2010“, „Jahresbericht 2011“, „Jahresbericht 2012“, „Jahresbericht 2013“.

Oberwachtmeister, Stabswachtmeister, Oberstabswachtmeister, Offiziersstellvertreter und Vizeleutnant. Die Personengruppe der Offiziere trägt die Dienstgrade Leutnant, Oberleutnant, Hauptmann, Major, Oberstleutnant, Oberst, Brigadier, Generalmajor, Generalleutnant und General. Personen im militärischen Dienstverhältnis werden auch Kaderangehörige genannt. Die Personengruppe der Verwaltungsbediensteten umfasst die zivilen Beamtinnen und Beamten sowie Vertragsbedienstete aller Verwendungsgruppen. Diese haben kein Recht auf die Einbringung von außerordentlichen Beschwerden bei der Parlamentarischen Bundesheerkommission.

#### *4.4.2. Trendanalyse anhand der beschwerdeführenden Personengruppen*

Im Hinblick auf die nachfolgende Trendanalyse, basierend auf der statistischen Darstellung des Beschwerdeaufkommens im Ressort, mit dem Fokus auf die beschwerdeführenden Personengruppen, erscheint es sinnvoll, auch den Personalstand des BMLVS und des Bundesheeres zu erläutern. Dieser lag im Jahr 2013 bei ca. 8.200 Zivilbediensteten und ca. 15.600 Soldatinnen und Soldaten.<sup>72</sup>

„Das Beschwerdeverhalten von Soldatinnen und Soldaten hat sich in den letzten Jahren dahingehend verändert, dass früher die Grundwehrdiener das Beschwerdeinstrument viel mehr nützten als Kaderangehörige. Gegenwärtig stellt sich die Situation so dar, dass diesbezüglich eine Verschiebung in Richtung vermehrter Beschwerdeeinbringung durch Kaderangehörige stattfindet.“<sup>73</sup>

Diese Aussage ist hinsichtlich der angesprochenen Trends bei den außerordentlichen Beschwerden aufgrund der statistischen Daten aus den Jahresberichten der Parlamentarischen Beschwerdekommision zutreffend und wird im Rahmen der Analyse des Autors bestätigt.

---

<sup>72</sup> Vgl.: BMLVS: „Beschwerdebericht 2013 der Abteilung Disziplinar- und Beschwerdewesen im Bundesministerium für Landesverteidigung und Sport“, Wien, 2014, S. 8.

<sup>73</sup> Zitat der Interviewpartnerin im Rahmen des Expertinneninterviews vom 25.04.2014.

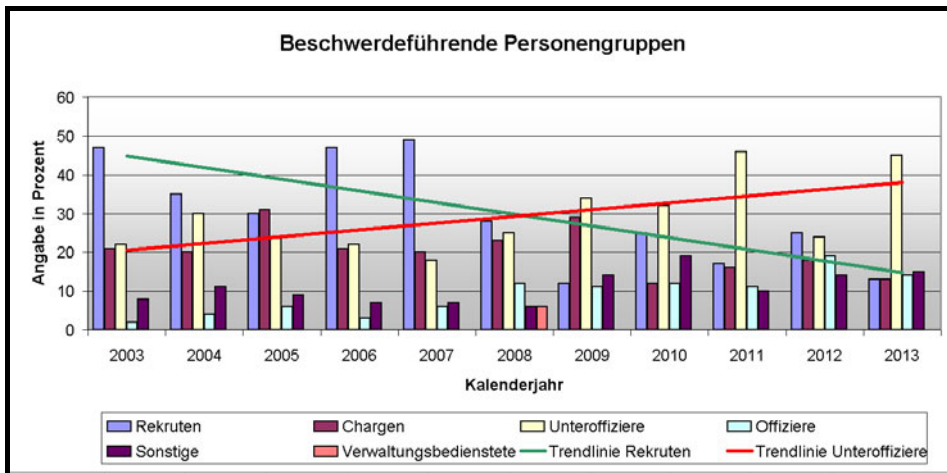


Abbildung 15: Beschwerdeführende Personengruppen der Jahre 2003 bis 2013<sup>74</sup>

Bei der analytischen Betrachtung der beschwerdeführenden Personengruppen fällt auf, dass im Berichtszeitraum von 2003 bis 2013 die Gruppe der Rekruten und die Gruppe der Unteroffiziere mit der Einbringung von außerordentlichen Beschwerden dominiert. Besonders beachtenswert ist jedoch, dass bei den Rekruten eine starke Abwärtstendenz festzustellen ist, wie die grüne Trendlinie in der vorigen Abbildung 15 zeigt. Im Gegensatz dazu ist tendenziell ein starker Anstieg bei den Unteroffizieren zu erkennen, wenn man die rote Trendlinie betrachtet. Ein interessanter Aspekt ist, dass sich der, vom Autor nicht intendierte, Schnittpunkt genau in der Mitte des Analysezeitraums befindet.

Eine Möglichkeit zur Interpretation, warum ein Rückgang der außerordentlichen Beschwerden bei der Personengruppe der Rekruten erst im Jahr 2008 stattfand, wäre die im Jahr 2006 umgesetzte Verkürzung der Wehrpflicht von acht auf sechs Monate. Dabei geht es weniger um die Reduktion von zwei Monaten, sondern vielmehr um die Veränderungen, die damit einhergingen. In diesem Zusammenhang wurde nämlich die allgemeine

<sup>74</sup> Eigene Darstellung; Datenquellen: Parlamentarische Bundesheer-Beschwerdekommision: „Jahresbericht 2003“, „Jahresbericht 2004“, „Jahresbericht 2005“, „Jahresbericht 2006“, „Jahresbericht 2007“, „Jahresbericht 2008“ und Parlamentarische Bundesheerkommission: „Jahresbericht 2009“, „Jahresbericht 2010“, „Jahresbericht 2011“, „Jahresbericht 2012“, „Jahresbericht 2013“.

Grundausbildung, die integraler Bestandteil des Wehrdienstes ist, fast um die Hälfte reduziert.

Ähnlich wie bei den Rekruten ist auch bei der Personengruppe der Chargen eine rückläufige Tendenz bei der Einbringung von außerordentlichen Beschwerden zu erkennen. Eine Interpretation des Anstieges der Beschwerdeeinbringung durch Unteroffiziere ist aufgrund mangelnder offener Daten nicht möglich. Jedoch der Hintergrund dafür, dass die Beschwerdeeinbringung durch Unteroffiziere prozentuell höher liegt als die der Offiziere, ist darin zu sehen, dass es verhältnismäßig mehr Unteroffiziere als Offiziere im Österreichischen Bundesheer gibt. Dennoch ist auch bei den Offizieren ein latenter Aufwärtstrend festzustellen. Bei der Personengruppe der Verwaltungsbediensteten kann kein Trend abgeleitet werden, da von diesen nur einmalig sechs Beschwerden im Jahr 2008 eingebracht wurden und diesen aufgrund von Unzuständigkeit keine Berechtigung zugesprochen werden musste. Bei der Betrachtung der Personengruppe „Sonstige“, die alle Personen zusammenfasst, die weder Soldatinnen oder Soldaten noch zivile Verwaltungsbedienstete des BMLVS sind, ist auch ein leichter Aufwärtstrend im Analysezeitraum zu erkennen, obwohl diese keine rechtliche Grundlage zur Beschwerde bei der Parlamentarischen Bundesheerkommission haben. In diesem Zusammenhang ist es interessant festzustellen, dass im digitalen Zeitalter, wo man sich im Internet und bei sämtlichen Ombudsstellen über seine Rechte erkundigen kann, trotzdem Personen mit Beschwerden an unzuständige Stellen herantreten.

Abschließend ist es einerseits positiv zu vermerken, dass die Beschwerdeeinbringung durch die Personengruppen der Rekruten und der Chargen eher rückläufig ist, aber andererseits ein deutlicher Anstieg im Bereich der beschwerdeführenden Personengruppen durch die Unteroffiziere und Offiziere zu verzeichnen ist.

#### **4.5. Beschwerdebezogene Personengruppen**

Für die anschließende Analyse der beschwerdebezogenen Personengruppen wird der Berichtszeitraum der Jahre 1999 bis 2006 herangezogen, wie bereits zu Beginn des Kapitels erläutert wurde. Im Unterschied zu den anderen statistischen Erhebungen handelt es sich hierbei nur um acht anstatt von elf Kalenderjahren. Der Grund, warum die Daten dennoch erhoben



wurden ist, dass die Betrachtung der beschwerdebezogenen Personengruppen einen integralen Bestandteil dieser Studie darstellt, um einen Gesamtüberblick über das Beschwerdewesen zu gewinnen.

Basierend auf der nachfolgenden Abbildung 16, in welcher das Beschwerdeaufkommen der Jahre 1999-2006 bezüglich der beschwerdebezogenen Personengruppen illustriert wird, werden Tendenzen anhand der linearen Trendlinien abgeleitet und analysiert.

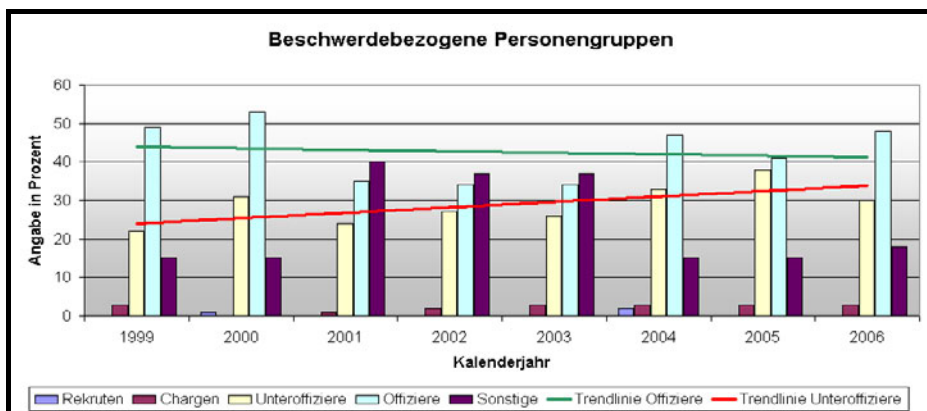


Abbildung 16: Beschwerdebezogene Personengruppen der Jahre 1999 bis 2006<sup>75</sup>

Bei der Betrachtung der grünen Trendlinie fällt auf, dass eine leicht fallende Tendenz bei der Personengruppe der Offiziere zu verzeichnen ist, während die rote Trendlinie ansteigt und deshalb ein eindeutiger Aufwärtstrend bei den Unteroffizieren als beschwerdebezogene Personengruppe festzustellen ist. Trotzdem waren die Unteroffiziere mit nur 241 Fällen, in denen sie beschwerdebezogen waren, um ca. ein Drittel weniger häufig Gegenstand einer außerordentlichen Beschwerde als die Offiziere, die in 341 Fällen als Beschwerdebezogene in der Statistik geführt wurden. Bei der Personengruppe der Chargen verhält sich der Trend nahezu konstant bei ungefähr drei Fällen pro Jahr, wo diese beschwerdebezogen waren und bei den Rekruten nur Fälle in den Jahren 2000 und 2004 auffallen, sodass daraus kein aussagekräftiger Trend abzuleiten wäre.

<sup>75</sup> Eigene Darstellung; Datenquellen: Parlamentarische Bundesheer-Beschwerdekommision: „Jahresbericht 2000“, „Jahresbericht 2001“, „Jahresbericht 2002“, „Jahresbericht 2003“, „Jahresbericht 2004“, „Jahresbericht 2005“, „Jahresbericht 2006“.

Aus der Antwort des Expertinneninterviews auf die Frage nach allgemeinen Veränderungen, d. h. nicht nur bei den außerordentlichen Beschwerden, ging im Hinblick auf die beschwerdebezogenen Personengruppen Folgendes hervor:

„In den letzten zehn Jahren fand eine Verschiebung dahingehend statt, dass sich oftmals Beschwerden nicht mehr gegen eine Person, also eine beschwerdebezogene, richten. Es ist jedoch auch tendenziell bemerkbar, dass sich das „klassische“ Verhältnis im Rahmen der hierarchischen Strukturen, Untergebener beschwert sich über den Vorgesetzten, verändert hat. Oftmals stehen sich nunmehr gleichrangige Personen gegenüber.“<sup>76</sup>

Für die Interpretation der statistisch erhobenen und in Abbildung 16 dargestellten Daten bedeutet diese Aussage, dass sich in der Quantität der Beschwerden die Personengruppe der Rekruten nicht vorrangig über das Kaderpersonal beschwert, sondern über andere Missstände, die im folgenden Unterkapitel erhoben werden. Basierend auf der Aussage aus dem Interview könnte man deshalb darauf schließen, dass der Großteil der eingebrachten außerordentlichen Beschwerden von den Personengruppen im militärischen Dienstverhältnis untereinander angestrengt wird.

#### **4.6. Beschwerdethemen**

Die Tatsache, dass im Analysezeitraum von 2003 bis 2013 im Bereich der beschwerdeführenden Personengruppen Veränderungen stattfanden, nahm der Autor zum Anlass, noch vor der folgenden Trendanalyse der unterschiedlichen Beschwerdethemen eine Aussage der Expertin aus dem Referat Beschwerdewesen zu präsentieren, um auch diese danach zu analysieren.

Beschwerden werden aufgrund ihrer Thematik unterschiedlichen Kategorien zugeordnet, die in der folgenden Tabelle 2 näher erläutert werden und zum Gesamtverständnis beitragen sollen. Die Kategorien finden sich auch in der Legende der nächsten Abbildung 17 wieder, wo dann die Trends aufgrund der statistisch erhobenen Daten analysiert werden.

---

<sup>76</sup> Zitat der Interviewpartnerin im Rahmen des Expertinneninterviews vom 25.04.2014.

#### 4.6.1. Definition der unterschiedlichen Beschwerdethemen

Beschwerdethemen	Beschwerdegründe
1. Personalangelegenheiten	z. B.: verspätete Prämienauszahlungen, Dienstzuteilungen, Versetzungen
2. Militärische Sicherheits-, Disziplinar- und Beschwerdeangelegenheiten	z. B.: verbale Entgleisungen, unangebrachtes Verhalten
3. Ausbildung, Dienstbetrieb	z. B.: unangebrachte Ausbildungsmethoden
4. Versorgungsangelegenheiten	z. B.: Mängel in der Verpflegung
5. Bauangelegenheiten, Infrastruktur	z. B.: desolate Unterkünfte, unhygienische Sanitäranlagen
6. Sonstige	Beschwerdegründe, die sich keinen der fünf in der linken Spalte angeführten Beschwerdethemen zuordnen lassen

Tabelle 2: Beschwerdethemen und Beschwerdegründe<sup>77</sup>

In Tabelle 2 wurden nun, im Sinne der Transparenz, den verschiedenen Beschwerdethemen exemplarische Beschwerdegründe aus den Jahresberichten der Parlamentarischen Beschwerdekommision zugeordnet, da die Themen zwar für sich selbst sprechen, aber tatsächliche Inhalte und Gründe daraus nicht leicht abzuleiten sind. Darüber hinaus erhöht die Erläuterung der Beschwerdegründe die Aussagekraft der nachfolgenden statistischen Darstellung und der darauf basierenden Analyse sowie der Ableitungen daraus.

<sup>77</sup> Eigene Darstellung; Datenquellen: Parlamentarische Bundesheer-Beschwerdekommision: „Jahresbericht 2003“, „Jahresbericht 2004“, „Jahresbericht 2005“, „Jahresbericht 2006“, „Jahresbericht 2007“, „Jahresbericht 2008“ und Parlamentarische Bundesheerkommission: „Jahresbericht 2009“, „Jahresbericht 2010“, „Jahresbericht 2011“, „Jahresbericht 2012“, „Jahresbericht 2013“.

#### 4.6.2. Trendanalyse anhand der unterschiedlichen Beschwerdethemen

„Früher waren die hauptsächlichen Themen schlechte Verpflegung, Ausbildungsmethoden und verbale Entgleisungen. Diese sind stark zurückgegangen, weil einerseits die Schulungen und Fortbildungen des Ausbildungspersonals qualitative Veränderungen bzw. Verbesserungen erfahren haben und andererseits am Verpflegungssektor permanente Evaluierungen vorgenommen werden. Festzuhalten ist aber auch, dass vermehrt Beschwerden eingebracht werden, die das „System“ betreffen.“<sup>78</sup>

Nach diesem Zitat, welches auf der Frage nach allgemeinen Veränderungen beruht, werden im Anschluss die Beschwerdethemen der Jahre 2003 bis 2013 anhand der Abbildung 17 erläutert und danach anhand der Trendlinien analysiert.

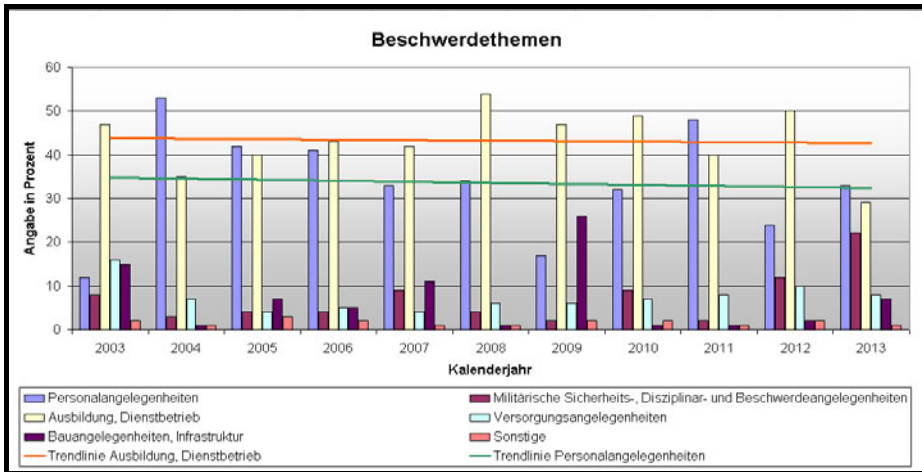


Abbildung 17: Beschwerdethemen der Jahre 2003 bis 2013<sup>79</sup>

<sup>78</sup> Zitat der Interviewpartnerin im Rahmen des Expertinneninterviews vom 25.04.2014.

<sup>79</sup> Eigene Darstellung; Datenquellen: Parlamentarische Bundesheer-Beschwerdekommision: „Jahresbericht 2003“, „Jahresbericht 2004“, „Jahresbericht 2005“, „Jahresbericht 2006“, „Jahresbericht 2007“, „Jahresbericht 2008“ und Parlamentarische Bundesheerkommision: „Jahresbericht 2009“, „Jahresbericht 2010“, „Jahresbericht 2011“, „Jahresbericht 2012“, „Jahresbericht 2013“.

Im Rahmen der Analyse fällt auf, dass die orange Trendlinie, die anhand der außerordentlichen Beschwerden aus dem Themenfeld Ausbildung und Dienstbetrieb der Jahre 2003 bis 2013 generiert wurde, eine leicht fallende Tendenz aufweist. Dennoch ist dabei zu beachten, dass sich die Trendlinie im Durchschnitt des Berichtszeitraumes bei ca. 43 Prozent bewegt. Die analytische Betrachtung der grünen Trendlinie, die auf den Daten des Beschwerdethemas Personalangelegenheiten basiert, ergibt ebenfalls eine leicht fallende Tendenz. Hierbei ist jedoch zu erwähnen, dass der Durchschnitt von ca. 34 Prozent der außerordentlichen Beschwerden in diesem Bereich aufgrund der Berichtsjahre 2003, 2009 und 2012 stark beeinflusst wird.

Im Hinblick auf das vorher angeführte Zitat kann man nun auch anhand der analysierten Daten, die inhaltlich eindeutig den höchsten Anteil der außerordentlichen Beschwerden im Themenfeld Ausbildung und Dienstbetrieb bilden, feststellen, dass offenbar nicht das Ausbildungspersonal, sondern Mängel im System die häufigsten Beschwerdegründe verursachen.

#### **4.7. Auswirkungen von Beschwerden im Bundesministerium für Landesverteidigung und Sport**

Um in diesem Unterkapitel die Auswirkungen von Beschwerden im BMLVS zu erörtern, werden einerseits Fälle von außerordentlichen Beschwerden aus den Interviews herangezogen sowie andererseits ausgewählte Beschwerden bei der Volksanwaltschaft anonymisiert dargebracht. Anhand dieser werden danach die Auswirkungen im BMLVS erläutert.

##### *4.7.1. Außerordentliche Beschwerden zur „Ausübung der Dienstaufsicht“*

Auf die Frage nach systemimmanenten Auswirkungen von eingebrachten Beschwerden ging aus dem Experteninterview hervor, dass die Abteilung Disziplinar- und Beschwerdewesen sowie deren Vorgängerorganisation (die Beschwerdeabteilung) bereits in der Vergangenheit bemüht war und ebenso in der Gegenwart bemüht ist, die aus den vielfältigen Beschwerdeverfahren gewonnenen Erfahrungen den Fachdienststellen des BMLVS zur Verfügung zu stellen. Ein aktives Beschwerdemanagement bedingt gemäß dem Abteilungsverständnis, dass nach Auswertung der unterschiedlichen Beschwerden Auffälligkeiten im Dienstbetrieb, somit nicht unmittelbar per-

sonenbezogene Problemstellungen, den Fachabteilungen zur Kenntnis gebracht werden, um mögliche Veränderungen zur Verbesserung des Dienstbetriebes herzustellen. Als Beispiel aus der Vergangenheit wurde zur Verdeutlichung ausgeführt, dass sich zu Beginn der 1990er-Jahre die Beschwerden von Rekruten über, ihrer Ansicht nach, unangemessene Ausbildungsmethoden und diskriminierende Verhaltensweisen von Kaderangehörigen häuften. Dabei handelte es sich auch um Sammelbeschwerden. Durch die Beschwerdeabteilung wurde nach Analyse des Beschwerdeaufkommens festgestellt, dass die Anzahl der Beschwerden wegen des fehlerhaften und unfürsorglichen Verhaltens von Vorgesetzten und Ranghöheren deutlich angestiegen war und nahezu ein Drittel des gesamten Beschwerdeaufkommens umfasste. Davon betraf die Hälfte der Beschwerden Mängel an vorbildlichem Verhalten bzw. unzureichende Ausübung der Dienstaufsicht. Deshalb wurden diese Beschwerden, in enger Zusammenarbeit mit der damaligen zuständigen Sektion des BMLV, einer weitergehenden Analyse unterzogen und es wurden – weil es sich in diesem Fall um einen Kernbereich bzw. eine der zentralen Aufgaben des ÖBH handelt – entsprechende tiefgreifende Änderungen durchgeführt. Nach Einbindung von Führungskräften, Bildung von verschiedenen Arbeitsgruppen und Befassung der Kommandanten der militärischen Ausbildungsstätten wurde die Offiziersausbildung um spezifische und universitäre Lehrgänge erweitert. Darüber hinaus wurde die Ausbildung an der Heeresunteroffiziersakademie zuerst einer Evaluierung und danach einer massiven Veränderung, insbesondere im Bereich der Ausbildungsmethodik, unterzogen. Des Weiteren wurde durch einen Erlass die Verantwortlichkeit der Kommandanten in Bezug auf die Wahrnehmung der Dienstaufsicht geregelt. Als Abschluss dieses Prozesses wurde 1997 der Erlass „Dienstbetrieb – Dienstaufsicht als Instrument der militärischen Führung – Grundsätze“ in Kraft gesetzt. Dieser Erlass in Verbindung mit periodisch erscheinenden Fallbeispielen aus dem Beschwerde- und Disziplinarbereich, die von der Abteilung DiszBW bis auf Kompanieebene bis zum heutigen Tag verteilt werden, ließen in den weiteren Jahren das Beschwerdeaufkommen in diesem Bereich rückläufig werden.<sup>80</sup>

---

<sup>80</sup> Vgl.: Aussagen des Interviewpartners im Rahmen des Experteninterviews vom 30.04.2014.

#### 4.7.2. *Außerordentliche Beschwerde zur „Ausübung des Wahlrechts“*

Aufgrund der Frage nach den Verbesserungen, die im Beschwerdewesen während der letzten zehn Jahre eingetreten sind, ging hervor, dass aufgrund von permanent laufenden Evaluierungen Verbesserungen eingetreten sind. Als Beispiel für eine konkrete Verbesserung wurde ein Beschwerdefall anonym angeführt, wo sich ein Rekrut darüber beschwerte, dass er im Rahmen eines Ausgangsverbotes nicht die Möglichkeit hatte, seinem Wahlrecht als österreichischer Staatsbürger nachzukommen. Aufgrund des Beschwerdevorbringens wurden alle Einheiten des Österreichischen Bundesheeres im Erlassweg darauf hingewiesen, dass zukünftig sicherzustellen ist, dass jede Soldatin und jeder Soldat auch im Rahmen eines Ausgangsverbotes dem persönlichen Wahlrecht nachkommen kann. In diesem Zusammenhang ergeht seitens des BMLVS als Konsequenz bis heute vor jeder Wahl eine derartige Erinnerung.<sup>81</sup>

Um nach diesen Ausführungen auch einen aktuellen Bezug herzustellen und die Konsequenz aus der vorher angeführten Beschwerde zu beweisen, wird als Beispiel ein elektronisches Dokument aus dem ELAK des BMLVS vom 25.03.2014 herangezogen. Der Titel dieses Dokuments lautet: „Europawahl am 25. Mai 2014; Ausübung des Wahlrechts für Präsenz- und Ausbildungsdienst Leistende sowie Bedienstete des Ressorts – Veranlassung“. Darin wird generell auf das Wahlrecht, die berechtigten Personen und zusätzlich auf die Homepage sowie auf eine Telefonnummer des Bundesministeriums für Inneres für weitere Informationen hingewiesen. Danach steht in fett gedruckter Schrift: **„Den wahlberechtigten Präsenz- und Ausbildungsdienst Leistenden sowie Bediensteten des Ressorts ist Gelegenheit zur Ausübung des Wahlrechts zu geben.“** Dieser Akt erging an alle Dienststellen des BMLVS und des Bundesheeres.<sup>82</sup>

Aufgrund dieser beiden Beispiele von außerordentlichen Beschwerden wird verdeutlicht, dass die aus konkreten Beschwerdefällen gewonnenen Erfah-

---

<sup>81</sup> Vgl.: Aussagen der Interviewpartnerin im Rahmen des Expertinneninterviews vom 25.04.2014.

<sup>82</sup> Vgl.: BMLVS: Auszug aus dem ELAK: „Europawahl am 25. Mai 2014; Ausübung des Wahlrechts für Präsenz- und Ausbildungsdienst Leistende sowie Bedienstete des Ressorts – Veranlassung“, Wien, 2014.

rungen und rechtlichen Ableitungen der einzelnen Fachabteilungen allen anderen Organisationseinheiten zur Verfügung gestellt werden, um so intern laufend Verbesserungen zu gewährleisten.

Im Hinblick auf die Hypothese, dass durch das Äußern von Beschwerden Veränderungsprozesse in Gang gebracht wurden, werden nun, nach der Erläuterung von ressortinternen Fallbeispielen aus den Interviews, ausgewählte Fälle von ressortextern eingebrachten Beschwerden bei der Volksanwaltschaft dargelegt. Die Auswahl dieser Beschwerdeart hängt damit zusammen, dass die Volksanwaltschaft nicht nur dazu legitimiert ist, Empfehlungen auszusprechen, sondern auch Gesetzesänderungen initiieren kann, die auch das BMLVS betreffen und sich somit für den Autor als das Kontrollorgan mit der höchsten Relevanz für allfällige Veränderungsprozesse im BMLVS darstellt.

Vor dem Hintergrund, dass in dem „Bericht der Volksanwaltschaft an den Nationalrat und an den Bundesrat 2013“ nur zwei Einzelfälle aus dem Bereich des BMLVS mit den Titeln „Mangelnde Absicherung verletzter Soldaten“ und „Pensionsrechtliche Nachteile von ehemaligen Zeitsoldaten“ dargebracht wurden und im ersten Fall nur eine Einzellösung und im zweiten Fall bis dato nur eine Teillösung erzielt wurde, scheint es sinnvoll, Fälle aus dem Jahr 2012 ins Zentrum der Betrachtung zu rücken.<sup>83</sup>

#### *4.7.3. Beschwerde bei der Volksanwaltschaft zur „Vergabe von Anerkennungsprämien“*

„Die Vergabe von Anerkennungsprämien muss in einer Art und Weise erfolgen, die eine Überprüfung der Einhaltung des Gleichheitsgrundsatzes ermöglicht.“<sup>84</sup>

Basierend auf dem Zitat aus dem Bericht der Volksanwaltschaft aus dem Jahr 2012 erfolgt nun die Darstellung des Falles, in dem die Volksanwaltschaft die verfassungskonforme Vergabe von Anerkennungsprämien einmahnte. Ein Soldat beschwerte sich bei der Volksanwaltschaft über die Versagung einer Anerkennungsprämie, wozu diese feststellte, dass an das

---

<sup>83</sup> Vgl.: Volksanwaltschaft: „Bericht der Volksanwaltschaft an den Nationalrat und an den Bundesrat 2013“, Wien, 2014, S. 227-229.

<sup>84</sup> Volksanwaltschaft: „Bericht der Volksanwaltschaft an den Nationalrat und an den Bundesrat 2012“, Wien, 2013, S. 163.



Kommando eines Jägerbataillons tatsächlich der Vorschlag erging, dem Beschwerdeführer eine Anerkennungsprämie zuzuerkennen. Auf eine Rückfrage des Bataillonskommandanten dieses Jägerbataillons beim Kommandanten der Stabskompanie wurde jedoch festgestellt, dass der Beschwerdeführer keine besondere dienstliche Leistung im Sinne des § 4a HGG 2001 erbracht hatte. Aufgrund dessen entschied der Bataillonskommandant, dem Beschwerdeführer die beantragte Anerkennungsprämie nicht zuzuerkennen. Im Rahmen der Erhebung wurde vom Herrn Bundesminister für Landesverteidigung und Sport festgestellt, dass über diesen Sachverhalt keine schriftlichen Unterlagen auflagen. Deshalb wurde seitens der Volksanwaltschaft festgestellt, dass es aus verfassungsrechtlichen Gründen unzulässig erscheint, § 4a HGG 2001 in einer solchen Weise zu vollziehen, dass in Ermangelung schriftlicher Unterlagen im Nachhinein nicht effektiv kontrolliert werden kann, ob die Anerkennungsprämien sachgerecht oder willkürlich vergeben wurden. Die Gründe dafür finden sich im Sinne des rechtsstaatlichen Prinzips der Bundesverfassung darin wieder, dass alle Akte staatlicher Organe im Gesetz und mittelbar letzten Endes in der Verfassung begründet sein müssen und ein System von Rechtsschutzeinrichtungen die Gewähr dafür bietet, dass nur solche Akte in ihrer rechtlichen Existenz als dauernd gesichert erscheinen, die in Übereinstimmung mit den sie bedingenden Akten höherer Stufe erlassen wurden. Diese unmittelbar im rechtsstaatlichen Grundprinzip der Bundesverfassung begründete Judikatur ist für die gesamte Verwaltungstätigkeit maßgeblich. In weiterer Folge bedeutet dieser Umstand, dass auch die Vergabe von Prämien nicht im freien Ermessen der jeweiligen entscheidungsbefugten Stellen liegt und die jeweiligen Entscheidungsträgerinnen oder Entscheidungsträger die aus dem Gleichheitsgrundsatz abzuleitenden verfassungsrechtlichen Erfordernisse zu beachten haben. Somit muss die Zuerkennung wie auch die Nichtzuerkennung einer Anerkennungsprämie sachlich begründbar sein. Somit wäre eine Ungleichbehandlung von Soldatinnen und Soldaten aus unsachlichen Motiven als Verletzung des verfassungsgesetzlich gewährleisteten Rechts auf Gleichbehandlung aller Staatsbürgerinnen und Staatsbürger vor dem Gesetz zu qualifizieren. Auch aus dem Gebot, dass alle Akte staatlicher Organe im Gesetz und mittelbar letzten Endes in der Verfassung begründet sein müssen, und ein System von Rechtsschutzeinrichtungen die Gewähr der Rechtmäßigkeit dieser Akte sicherzustellen hat, ist abzuleiten, dass die Vergabe von Prämien in einer Art und Weise erfolgen muss, die es ermöglicht, die Einhaltung des

Gleichheitsgrundsatzes zu überprüfen. Für die Möglichkeit einer solchen Überprüfung ist das Vorhandensein schriftlicher Unterlagen zur Entscheidungsfindung unerlässlich. Vor diesem Hintergrund hat die Volksanwaltschaft dem Bundesminister für Landesverteidigung und Sport die Empfehlung erteilt, die Vollzugspraxis zu ändern und zukünftig Unterlagen über diese Sachverhalte zu erstellen, um den verfassungsrechtlichen Vorgaben zu entsprechen. Der Bundesminister teilte in Reaktion auf diese Empfehlung mit, dass im Sinne der Anregungen der Volksanwaltschaft die Durchführungsbestimmungen zum HGG 2001 dahingehend novelliert werden würden, um in der Folge eine verfassungsrechtlich einwandfreie Vollziehung der Vergabe von Anerkennungsprämien gemäß § 4a HGG 2001 zu gewährleisten.<sup>85</sup>

Somit wurde aufgrund dieser Beschwerde erreicht, dass nun Aufzeichnungen über die Zuerkennung oder Nicht-Zuerkennung von Anerkennungsprämien gewährleistet sind, wodurch Personen die Möglichkeit haben, rasch herauszufinden, warum sie keine Anerkennungsprämie bekommen haben.

#### *4.7.4. Beschwerden bei der Volksanwaltschaft zum Thema „Mobbing am Arbeitsplatz“*

„Die VA ist der Auffassung, dass das Verhalten des BMLVS in Bezug auf mehrere Mitarbeiter im Zusammenhang mit deren Versetzung und der dazu gemachten Öffentlichkeitsarbeit den Tatbestand von Mobbing erfüllt.“<sup>86</sup>

Basierend auf dem Zitat aus dem Bericht der Volksanwaltschaft aus dem Jahr 2012 erfolgt nun die Schilderung des Falles, in dem mehrere ehemalige Mitarbeiter einer Abteilung des BMLVS bei der Volksanwaltschaft darüber Beschwerde führten, dass sie dort gemobbt wurden. Aufgrund dieser Beschwerden leitete die Volksanwaltschaft Prüfungsverfahren ein, die zum Ergebnis hatten, dass die Beschwerden berechtigt waren und die betroffenen Mitarbeiter tatsächlich Opfer von Mobbing wurden. Es wurde von der Volksanwaltschaft zwar festgehalten, dass im Interesse der Auf-

---

<sup>85</sup> Vgl.: Volksanwaltschaft: „Bericht der Volksanwaltschaft an den Nationalrat und an den Bundesrat 2012“, Wien, 2013, S. 163-164.

<sup>86</sup> Volksanwaltschaft: „Bericht der Volksanwaltschaft an den Nationalrat und an den Bundesrat 2012“, Wien, 2013, S. 165.

rechterhaltung des militärischen Dienstbetriebes grundsätzlich auch gravierende personelle Maßnahmen sachlich gerechtfertigt sein können, aber das BMLVS als Dienstgeber im Rahmen der Fürsorgepflicht Maßnahmen wie Dienstzuteilungen oder Versetzungen gegen den Willen betroffener Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nur als Ultima-ratio-Maßnahme verfügen soll. Wenn Bedienstete ihre Aufgaben aber pflichtgemäß erfüllen und keine Anhaltspunkte für das Vorliegen einer disziplinar zu ahndenden Verfehlung vorliegen, ist davon Abstand zu nehmen. Nachdem Mobbing an keiner Dienststelle zu tolerieren ist, wurde die im September 2012 ins Leben gerufene Anti-Mobbing-Initiative des BMLVS von der Volksanwaltschaft ausdrücklich begrüßt.<sup>87</sup>

Nachdem dieser Fall offenbar zum Anlass für die Anti-Mobbing-Initiative des BMLVS/ÖBH genommen wurde, scheint es sinnvoll, deren Ziele und beabsichtigten Zweck zu erläutern.

„Die Ziele der Anti-Mobbing-Initiative des BMLVS/ÖBH sind die eindeutige Positionierung des Ressorts hinsichtlich der **Null-Toleranz für Mobbing** am Arbeitsplatz sowie die Sicherstellung einer uniformen, koordinierten Vorgehensweise wider Mobbing in den Bereichen Prävention, Intervention und Sanktion.

Der Zweck dieser ressortinternen Anti-Mobbing-Initiative ist es, zielgruppenorientierte Sensibilisierungs- und Bewusstseinsbildungsmaßnahmen für alle Ressortangehörigen durchzuführen, um Mobbing grundsätzlich zu vermeiden bzw. die im Vorfeld existierenden Konflikte rechtzeitig erkennen und konstruktiv lösen zu können;

Informationsmaterial für alle Bediensteten zum Thema bereitzustellen;

einen Handlungsleitfaden für Führungskräfte, Betroffene und den Dienstgeber in Form einer standardisierten Interventionskette für den Anlassfall anzubieten;

das Thema Mobbing zu beforschen und die implementierten Maßnahmen zu evaluieren und, basierend auf den Ergebnissen, bestehende Maßnahmen zu adaptieren und/oder durch neue zu ersetzen.“<sup>88</sup>

---

<sup>87</sup> Vgl.: Volksanwaltschaft: „Bericht der Volksanwaltschaft an den Nationalrat und an den Bundesrat 2012“, Wien, 2013, S. 165.

<sup>88</sup> BMLVS: Auszug aus dem Erlass: „Anti-Mobbing-Initiative des BMLVS/ÖBH“, Wien, 2012.

Nach der Betrachtung der Ziele und des Zwecks der Anti-Mobbing-Initiative kommt nun deutlich zum Ausdruck, dass das BMLVS ernstzunehmende Maßnahmen in der Prävention von Mobbing gesetzt hat.

Dies kommt auch im Verhaltenskodex des BMLVS, der im Jahr 2013 veröffentlicht wurde, erneut zum Ausdruck, wie man explizit in der nachfolgenden Abbildung 18 lesen kann. Beachtenswert ist vor allem die Tatsache, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des BMLVS aktiv dazu aufgefordert werden, sich bereits im Vorfeld Gedanken darüber zu machen, wie ihre Aussagen auf andere Menschen wirken können.

**■ Achtungsvoller Umgang – Mobbing**

Mitarbeiter und Vorgesetzte haben sich untereinander achtungsvoll zu begegnen und jeder verletzenden und diskriminierenden Verhaltensweise entgegenzuwirken. Davon umfasst sind anstößige, beleidigende sowie unangebrachte Äußerungen. Sich im Vorfeld darüber Gedanken zu machen, wie Aussagen auf andere wirken, gehört zu einem wichtigen Bestandteil des Umgangs miteinander und der Wahrung des Betriebsklimas und -friedens.

▶ **Ein achtungsvoller Umgang miteinander trägt zu einem angenehmen Betriebsklima bei!**

Abbildung 18: Achtungsvoller Umgang – Mobbing<sup>89</sup>

#### 4.8. Zwischenbilanz

Zum Abschluss dieses Kapitels werden zuerst die relevanten Erkenntnisse aus den Unterkapiteln, speziell die Veränderungen, Trends und Auswirkungen von eingebrachten Beschwerden im BMLVS, erläutert und anschließend daraus die Schlussfolgerungen vom Autor gezogen.

---

<sup>89</sup> BMLVS: „Verhaltenskodex des Bundesministeriums für Landesverteidigung und Sport“, Wien, 2013, S. 25.

#### *4.8.1. Erkenntnisse*

Aufgrund der Aussagen der interviewten Personen ging hervor, dass sich durch die Möglichkeit, Beschwerden elektronisch einzubringen, eine Verschiebung der beschwerdeführenden Personengruppen ergeben hat. Offenbar nutzen immer mehr Familienangehörige von Rekruten die Möglichkeit, sich über Missstände im BMLVS zu beschweren. Die Beschwerdeart der Dienstaufsichtsbeschwerde und der Aufsichtsbeschwerde ist laut Aussage der Expertin im Steigen begriffen. Anhand der durchgeführten Analysen war auch eindeutig eine Verschiebung bei den beschwerdeführenden Personen zu verzeichnen. Während die außerordentlichen Beschwerden von Rekruten im Durchschnitt seit dem Jahr 2008 rückläufig waren, konnte ab dieser Zeit ein Anstieg bei der Personengruppe der Offiziere und Unteroffiziere beobachtet werden. Die häufigsten Beschwerdegründe kommen aus dem Themenfeld Ausbildung und Dienstbetrieb, gefolgt von dem Themenfeld Personalangelegenheiten, wemgleich bei diesen Beschwerdethematen ein leichter Abwärtstrend zu erkennen ist.

Bei der Betrachtung der dargelegten Fallbeispiele, die sich aus den Themenfeldern der außerordentlichen Beschwerde und der Beschwerde bei der Volksanwaltschaft rekrutierten, fiel auf, dass diese eindeutig systemimnante Auswirkungen auf das BMLVS hatten.

#### *4.8.2. Schlussfolgerungen*

Anhand der dargelegten Erkenntnisse kann man nun schlussfolgern, dass Beschwerden ein adäquates Mittel für das Einleiten von Veränderungen darstellen. Auch die ressortseitig gesetzten Reaktionen und Maßnahmen hatten Veränderungen in der Beschwerdekultur zur Folge und die eingeleiteten Präventionsmaßnahmen konnten Veränderungen in der Unternehmenskultur bewirken. Aufgrund dessen könnte man behaupten, dass sich das BMLVS über die letzten Jahre als eine lernende Organisation etabliert hat und aus den Beschwerden der unterschiedlichen Personengruppen gelernt hat.

## 5. Conclusio und Ausblick

Im Rahmen dieser Studie wurde herausgefunden, dass das Beschwerdemanagement ein integraler Bestandteil im Bereich der Kundinnen- bzw. Kundenorientierung ist. Die artikulierten Gründe für Unzufriedenheit und Beschwerden können als Basis für eine Verbesserung von Produkten sowie Dienstleistungen dienen und somit deren Qualität steigern. Nachdem sich die hoheitliche Verwaltung des Staates zwar keine Wettbewerbsvorteile sichern muss, aber gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern Stabilität und Sicherheit garantieren soll sowie deren Vertrauen erhalten muss, sind Beschwerden ernst zu nehmen.

Es wurde festgestellt, dass die Beschwerdemanagementprozesse aus der wissenschaftlichen Literatur im Wesentlichen mit den Prozessen der Abteilung DiszBW übereinstimmen, wobei in der Literatur direkte und indirekte Prozesse parallel zueinander ablaufen und im BMLVS die Beschwerdemanagementprozesse gestaffelt in drei Teilen bearbeitet werden. Weiters wurde herausgefunden, dass die Vielschichtigkeit der dargestellten Beschwerdeoptionen im Hinblick auf die Kundinnen- bzw. Kundenorientierung nicht zielführend ist und deshalb eine Vereinheitlichung der Rechtsgrundlagen für die ressortinternen Beschwerdearten samt deren Einbringung vom Gesetzgeber anzustreben wäre.

Eine weitere Erkenntnis aus den Interviews war, dass die Zahl der Dienstaufsichtsbeschwerden und Aufsichtsbeschwerden im Steigen begriffen ist. Es wurde anhand der durchgeführten Analysen festgestellt, dass die außerordentlichen Beschwerden von Rekruten im Durchschnitt seit dem Jahr 2008 rückläufig waren und ab dieser Zeit ein Anstieg bei der Personengruppe der Offiziere und Unteroffiziere verzeichnet werden konnte. Des Weiteren ergab die Analyse, dass die häufigsten Beschwerdegründe aus den Themenfeldern „Ausbildung und Dienstbetrieb“ und „Personalangelegenheiten“ kamen, obwohl generell ein leichter Abwärtstrend zu erkennen war.

Aus der Betrachtung der dargelegten Fallbeispiele, die den Themenfeldern der außerordentlichen Beschwerde und der Beschwerde bei der Volkswirtschaft entstammen, ging hervor, dass diese eindeutig systemimmanente Auswirkungen auf das BMLVS hatten.

Aufgrund der Aussagen der interviewten Personen ging auch hervor, dass sich durch die Möglichkeit, Beschwerden elektronisch einzubringen, eine Verschiebung der beschwerdeführenden Personengruppen ergeben hat, nachdem offenbar immer mehr Familienangehörige von Rekruten die Möglichkeit ergreifen, sich über Missstände im BMLVS zu beschweren.

Abschließend kann festgehalten werden, dass anhand der dargelegten Erkenntnisse Beschwerden ein adäquates Mittel für das Einleiten von Veränderungsprozessen im BMLVS darstellen und auch tatsächlich bereits Veränderungen bewirkt haben. Daher ist dem Beschwerdemanagement im Ressort in Zukunft erhöhte Bedeutung zuzumessen.

# Literatur- und Quellenverzeichnis

## Literatur

- BMLVS: „Beschwerdebericht 2013 der Abteilung Disziplinar- und Beschwerdewesen im Bundesministerium für Landesverteidigung und Sport“, Wien, 2014.
- BMLVS: „Verhaltenskodex des Bundesministeriums für Landesverteidigung und Sport“, Wien, 2013.
- Bruhn, Manfred: „Kundenorientierung – Bausteine für ein exzellentes Customer Relationship Management (CRM)“, 4., vollst. überarb. Aufl., München, 2007.
- Parlamentarische Bundesheer-Beschwerdekommision:  
„Jahresbericht 2000“, Wien, 2001.
- Parlamentarische Bundesheer-Beschwerdekommision:  
„Jahresbericht 2001“, Wien, 2002.
- Parlamentarische Bundesheer-Beschwerdekommision:  
„Jahresbericht 2002“, Wien, 2003.
- Parlamentarische Bundesheer-Beschwerdekommision:  
„Jahresbericht 2003“, Wien, 2004.
- Parlamentarische Bundesheer-Beschwerdekommision:  
„Jahresbericht 2004“, Wien, 2005.
- Parlamentarische Bundesheer-Beschwerdekommision:  
„Jahresbericht 2005“, Wien, 2006.
- Parlamentarische Bundesheer-Beschwerdekommision:  
„Jahresbericht 2006“, Wien, 2007.
- Parlamentarische Bundesheer-Beschwerdekommision:  
„Jahresbericht 2007“, Wien, 2008.
- Parlamentarische Bundesheer-Beschwerdekommision:  
„Jahresbericht 2008“, Wien, 2009.
- Parlamentarische Bundesheerkommision:  
„Jahresbericht 2009“, Wien, 2010.
- Parlamentarische Bundesheerkommision:  
„Jahresbericht 2010“, Wien, 2011.



- Parlamentarische Bundesheerkommission:  
 „Jahresbericht 2011“, Wien, 2012.
- Parlamentarische Bundesheerkommission:  
 „Jahresbericht 2012“, Wien, 2013.
- Parlamentarische Bundesheerkommission:  
 „Jahresbericht 2013“, Wien, 2014.
- Schellong, Alexander: „Citizen Relationship Management: A study of CRM in Government“, Frankfurt am Main, 2008.
- Stauss, Bernd; Seidel, Wolfgang: „Beschwerdemanagement – Unzufriedene Kunden als profitable Zielgruppe“, 4., vollst. überarb. Aufl., München, 2007.
- Volksanwaltschaft: „Bericht der Volksanwaltschaft an den Nationalrat und an den Bundesrat 2012“, Wien, 2013.
- Volksanwaltschaft: „Bericht der Volksanwaltschaft an den Nationalrat und an den Bundesrat 2013“, Wien, 2014.

## **Gesetze**

- Allgemeines Verwaltungsverfahrensgesetz 1991 – AVG
- Bundes-Verfassungsgesetz (B-VG)
- Bundesgesetz vom 26. März 1969 über die Berufsausbildung von Lehrlingen (Berufsausbildungsgesetz – BAG)
- Bundesgesetz vom 27. Juni 1979 über das Dienstrecht der Beamten (Beamten-Dienstrechtsgesetz 1979 – BDG 1979)
- Bundesgesetz über Aufgaben und Befugnisse im Rahmen der militärischen Landesverteidigung (Militärbefugnisgesetz – MBG)
- Bundesgesetz über die Bezüge und sonstigen Ansprüche im Präsenz- und Ausbildungsdienst (Heeresgebührengesetz 2001 – HGG 2001)
- Bundesgesetz über die Gleichbehandlung im Bereich des Bundes (Bundes-Gleichbehandlungsgesetz – B-GIBG)
- Bundesgesetz vom 17. März 1948 über das Dienst- und Besoldungsrecht der Vertragsbediensteten des Bundes (Vertragsbedienstetengesetz 1948 – VBG)
- Wehrgesetz 2001 – WG 2001

## Internetquellen

<http://volksanwaltschaft.gv.at/beschwerden/voraussetzungen>  
<http://volksanwaltschaft.gv.at/beschwneu.pdf>  
<http://volksanwaltschaft.gv.at/die-volksanwaltschaft/das-team/die-mitglieder>  
<http://volksanwaltschaft.gv.at/die-volksanwaltschaft/organisation>  
<http://volksanwaltschaft.gv.at/downloads/2ob2s/Gesch%C3%A4ftsverteilung%20der%20Volksanwaltschaft%20.pdf>  
<http://volksanwaltschaft.gv.at/downloads/2sbiu/Va%20Organigramm%2020140428.pdf>  
<http://volksanwaltschaft.gv.at/downloads/brfcd/b-vg-achtes-hauptstueck-konsolidierte-fassung-vom-01-07-2012.pdf>  
<http://volksanwaltschaft.gv.at/downloads/5811k/b-vg-achtes-hauptstueck-konsolidierte-fassung-vom-01-07-2012%5B1%5D.pdf>  
<http://wirtschaftslexikon.gabler.de/media/827/576008992.jpeg>  
<http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Definition/beschwerdemanagement.html>  
[http://www.bundesheer.at/misc/kontakt\\_beschwerde.php](http://www.bundesheer.at/misc/kontakt_beschwerde.php)  
<http://www.bmlv.gv.at/karriere/frauen/faq.shtml>  
[http://www.bvwg.gv.at/verfahren/wissenswertes/wissenswertes\\_zu\\_beschwerden.html](http://www.bvwg.gv.at/verfahren/wissenswertes/wissenswertes_zu_beschwerden.html)  
<http://www.duden.de/rechtschreibung/Beschwerde>  
<http://www.parlament.gv.at/WWER/PBK/index.shtml>  
[http://www.parlament.gv.at/ZUSD/SONSTIGES/2010-45-001-106\\_ICOAF-Protokoll.pdf](http://www.parlament.gv.at/ZUSD/SONSTIGES/2010-45-001-106_ICOAF-Protokoll.pdf)  
<http://www.ris.bka.gv.at/Dokument.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Dokumentnummer=NOR40109820>  
<http://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20007920>  
<https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20001612>

## **Quellen aus dem BMLVS**

BMLVS: Auszug aus dem ELAK: „Europawahl am 25. Mai 2014; Ausübung des Wahlrechts für Präsenz- und Ausbildungsdienst Leistende sowie Bedienstete des Ressorts – Veranlassung“, Wien, 2014.

BMLVS: Auszug aus dem Erlass: „Anti-Mobbing-Initiative des BMLVS/ÖBH“, Wien, 2012.

BMLVS: „Geschäftseinteilung der Zentralstelle des Bundesministeriums für Landesverteidigung und Sport“, Stand: 13. Jänner 2014.

BMLVS: Verlautbarungsblatt I des Bundesministeriums für Landesverteidigung und Sport: „11. Beschwerdewesen“, Wien, 2014.

## **Quellen aus dem Intranet des BMLVS**

[http://www.praes.intra.bmlv.at/org\\_hdb/index.htm](http://www.praes.intra.bmlv.at/org_hdb/index.htm)

[http://www.diszbw.intra.bmlv.at/diszbw/die\\_abteilung/geschaeftseinteilung.html](http://www.diszbw.intra.bmlv.at/diszbw/die_abteilung/geschaeftseinteilung.html)

## Abkürzungsverzeichnis

Abs.	Absatz
ADV	Allgemeine Dienstvorschrift
Allg.	Allgemeine
Ang.	Angelegenheiten
Aufl	Auflage
AVG	Allgemeines Verwaltungsverfahrensgesetz
BAG	Berufsausbildungsgesetz
BDG	Beamtendienstrechtsgesetz
BGBL	Bundesgesetzblatt
BMLVS	Bundesministerium für Landesverteidigung und Sport
B-VG	Bundes-Verfassungsgesetz
bzw.	beziehungsweise
BürPBHK	Büro der Parlamentarischen Bundesheerkommission
ca.	circa
d. h.	das heißt
Disziplinarw.	Disziplinarwesen
DiszAnw	Disziplinaranwalt
DiszBW	Abteilung Disziplinar- und Beschwerdewesen
DKfBuL	Disziplinarcommission für Beamte und Lehrer
DKS	Disziplinarcommission für Soldaten
ELAK	Elektronisches Aktensystem
ELeg	Abteilung Eigenlegislative
E-Mail	electronic mail
Erg	Ergänzung
FLeg	Abteilung Fremdlegislative und internationales Recht
FAQs	Frequently Asked Questions
FüKft	Führungskraft
GeO	Geschäftsordnung
GeV	Geschäftsverteilung

GrpPräs	Gruppe Präsidium
GrpPersErg	Gruppe Personal und Ergänzung
GrpRechtLeg	Gruppe Rechtswesen und Legislativer Dienst
Leg	Legislative
MBG	Militärbefugnisgesetz
Nr.	Nummer
PBHK	Parlamentarische Bundesheerkommission
Pers	Personalabteilung
PersPro	Personalprovider
PMVD	Abteilung Parlaments-, Ministerrats- und Volksanwaltschaftsdienst
Präs	Präsidialabteilung
Recht	Rechtsabteilung
Ref	Referat
RSB	Rechtsschutzbeauftragter
S.	Seite
S I	Sektion I
überarb.	überarbeitete
VA	Volksanwaltschaft
VBG	Vertragsbedienstetengesetz
Vgl.	vergleiche
vH	von Hundert
vollst.	vollständig
WG	Wehrgesetz
z. B.	zum Beispiel
ZLE	Zentrales Lenkungselement

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	Ziele, Aufgaben und Prozesse des Beschwerdemanagements	22
Abbildung 2:	Der direkte Beschwerdemanagementprozess	25
Abbildung 3:	Der indirekte Beschwerdemanagementprozess	29
Abbildung 4:	Beschwerdemanagement und Kundinnen- bzw. Kundenorientierung	34
Abbildung 5:	Organigramm der Zentralsektion des BMLVS	37
Abbildung 6:	Organigramm der Abteilung Disziplinar- und Beschwerdewesen	38
Abbildung 7:	Organigramm der Abteilung Parlaments-, Ministerrats- und Volksanwaltschaftsdienst	40
Abbildung 8:	Vier Säulen des Beschwerderechts	54
Abbildung 9:	Online-Kontaktformular an das Disziplinar- und Beschwerdewesen	58
Abbildung 10:	Beschwerde-Formular der Volksanwaltschaft	63
Abbildung 11:	Der Beschwerdeprozess von der VA zum BMLVS und retour	64
Abbildung 12:	Der Beschwerdemanagementprozess im BMLVS	66
Abbildung 13:	Anfragen und Beschwerden der Jahre 2003 bis 2013	75
Abbildung 14:	Beschwerdeerledigungen der Jahre 2003 bis 2013	76
Abbildung 15:	Beschwerdeführende Personengruppen der Jahre 2003 bis 2013	78
Abbildung 16:	Beschwerdebezogene Personengruppen der Jahre 1999 bis 2006	80
Abbildung 17:	Beschwerdethemen der Jahre 2003 bis 2013	83
Abbildung 18:	Achtungsvoller Umgang – Mobbing	91

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1:	Zusammensetzung und Geschäftsbereiche der Volksanwaltschaft für die Amtsperiode von 01.07.2013 bis 30.06.2019	45
Tabelle 2:	Beschwerdethemen und Beschwerdegründe	82



# Anhang

## Leitfaden zum Experteninterview

- Welche Auswirkungen ergeben sich durch die beabsichtigte Änderung des B-VG im Hinblick auf das Beschwerdewesen im BMLVS?
- Welche Auswirkungen ergeben sich durch die beabsichtigte Änderung des B-VG im Hinblick auf das Beschwerdeverhalten?
- Welche Auswirkungen ergeben sich durch die beabsichtigte Änderung des B-VG im Hinblick auf datenschutzrechtliche Aspekte?
- Welche Auswirkungen ergeben sich durch die beabsichtigte Änderung des B-VG im Hinblick auf die Amtsverschwiegenheit?
- Ist durch die Änderung der Rechtslage mit einer Veränderung hinsichtlich des Beschwerdeverhaltens zu rechnen?
- Welche systemimmanenten Auswirkungen ergaben sich aufgrund von Beschwerden?
- Welche Messgrößen werden für die Erfolgsmessung im Beschwerdewesen herangezogen?
- Welche Beweggründe waren für die Abteilung DiszBW ausschlaggebend, um für das Jahr 2013 erstmals einen Beschwerdebericht zu erstellen?
- Welche zukünftigen Herausforderungen sehen Sie im Beschwerdewesen?



## Leitfaden zum Expertinneninterview

- Welche Veränderungen gab es in den letzten zehn Jahren in Bezug auf die Beschwerdeführer?
- Welche Veränderungen gab es in den letzten zehn Jahren in Bezug auf die Beschwerdebezogenen?
- Welche Veränderungen sind in den letzten zehn Jahren bei den Beschwerdearten aufgetreten?
- Welche Veränderungen gab es bei den Beschwerdethemen in den letzten zehn Jahren?
- Welche Verbesserungen sind im Beschwerdewesen während der letzten zehn Jahre eingetreten?
- Welche Elemente der Bearbeitung von Beschwerden sind der Kundinnen- bzw. Kundenzufriedenheit zuträglich im Hinblick auf die Beschwerdeführerin bzw. den Beschwerdeführer?
- Welche Elemente der Bearbeitung von Beschwerden sind der Kundinnen- bzw. Kundenzufriedenheit zuträglich im Hinblick auf die Beschwerdebezogenen?
- Welche beschwerdeführenden Personen aus den unterschiedlichen Beschwerdearten sind tendenziell leichter bzw. schneller zufrieden zu stellen? Sind Trends abzuleiten?
- Welche Vorteile sind für beschwerdeführende Personen durch die Möglichkeit der elektronischen Beschwerdeeingabe zu erkennen?

## **Autor**

Christian Manfred Huber, BA MA

### Akademische Ausbildung:

Bachelor- und Masterstudium der wirtschaftswissenschaftlichen Studienrichtung „Public Management“ an der FH-Campus Wien

### Berufliche Position:

Referatsleiter in der Österreichischen Militärbibliothek des Bundesministeriums für Landesverteidigung und Sport



### Milizverwendung:

Offizier im Stab des Jägerbataillons Wien 2 „Maria Theresia“

### Interessenschwerpunkte:

Organisationsentwicklung, Verwaltungsinnovation sowie Qualitäts- und Wissensmanagement im Öffentlichen Dienst

### Kontakt:

E-Mail: [huber.christian.m@bmlvs.gv.at](mailto:huber.christian.m@bmlvs.gv.at)

Beschwerdemanagement ist ein Teilbereich des Dienstleistungsmanagements, der erst seit einigen Jahren intensiver erforscht wurde. Der Fokus lag bisher vorwiegend auf privatwirtschaftlichen Ausprägungen dieses Unternehmensfeldes.

Die vorliegende Studie stellt erstmals das Beschwerdemanagement im Bundesministerium für Landesverteidigung und Sport umfassend dar. Anhand ausführlicher und detailreicher Analysen unterschiedlicher Fälle wird zudem ein gediegener Einblick in die Auswirkungen von Beschwerden im Ressort gegeben. Auf diese Weise wird der Themenbereich einem interessierten Publikum anschaulich nähergebracht.

**ISBN: 978-3-902944-70-2**

