

DIE TÄTIGKEIT IN DER PRAXIS

Mit Beschluss des Landtages und Gesetzgebung am 01. Juli 2018 wurde die Position des Behindertenansprechpartners aufgewertet und die Funktion unter der Bezeichnung „Behindertenanwalt beim Landesvolksanwalt“ gesetzlich verankert.

Das Jahr 2019 war somit das erste volle Jahr in meiner Funktion als Behindertenanwalt bei der Landesvolksanwältin. Seit März 2019 wird der Behindertenbereich fachlich mit einer Diplomsozialarbeiterin verstärkt. Gemeinsam kümmern wir uns um die Anliegen der Vorsprechenden. Die Aufgaben des Behindertenanwaltes bestehen vereinfacht gesagt darin, Menschen zu beraten und Verwaltungsbehörden zu überprüfen. Neben der Beratungstätigkeit im Büro kommen wir erforderlichenfalls auch zu den Hilfesuchenden und schauen uns die Wohnsituation oder den Arbeitsplatz an bzw. begleiten sie zur Behörde, falls es Klärungsbedarf gibt.

Ein wesentlicher Teil der Arbeit besteht somit aus Kommunikation mit unterschiedlichsten Stellen. „Bewusstseinsbildung“ ist ein wichtiges Instrument, um Veränderungen erreichen zu können. Aktuelle Fälle werden zum Anlass genommen, um Anregungen für Gesetzesänderungen oder Änderungen in der Verwaltungspraxis an EntscheidungsträgerInnen zu richten (siehe auch die Anregungen zur Teilhabe in diesem Jahresbericht).

Von 01.01.2019 bis 31.12.2019 haben sich 993 Menschen mit einem Anliegen im Behindertenbereich an das Büro der Landesvolksanwältin gewandt. Die breitgefächerten Anfragen reichten von der Frühförderung, schulischen Problemen, von zu hoch empfundenen Kostenbeiträgen bis zum Wunsch nach einer eigenen

Wohnung oder einem geeigneten Arbeitsplatz. Häufig ging es auch um Barrierefreiheit, Selbstbestimmung sowie die Versorgung im Alter. Auch psychosoziale oder psychiatrische Probleme nahmen einiges an Raum ein.

Besonders aufgefallen sind zahlreiche Schilderungen über Schwierigkeiten bei der Begleitung im Alltag durch Assistenzkräfte. Gerade im ländlichen Bereich sind viele Menschen auf Unterstützung durch Verwandte angewiesen, da das Netz an institutionellen Anbietern in manchen Gegenden Tirols sehr dünn ausfällt. Häufig kritisiert wurde auch die prekäre personelle Besetzung dieser Einrichtungen. Krankensstände, Urlaube oder Kündigungen konnten oft nur verzögert durch Ersatz abgedeckt werden. Bei kurzfristigen Ausfällen sind die Menschen bei manchen Anbietern damit konfrontiert, nur zu bestimmten Zeiten (ausschließlich werktags von 09:00 bis 17:00 Uhr) telefonisch jemanden zu erreichen, der sich um Ersatz bemüht. Hier wurde mehrfach der Wunsch geäußert, dass das Land den Anbietern Qualitätsvorgaben vorschreiben möge.

Dem Behindertenanwalt wurde bisher kein Budget zugewiesen, daher habe ich kostensparend die Landesvolksanwältin Mag.^a Maria Luise Berger auf manchen ihrer Sprechtage begleitet. Diese finden abwechselnd in den größeren Städten und Gemeinden sowie den Bezirkshauptmannschaften statt. So soll sichergestellt werden, dass auch Menschen mit eingeschränkter Mobilität in abgelegeneren Teilen Tirols die Gelegenheit haben, ein persönliches Gespräch zu führen. Mit einem eigenen Budget könnten Sprechtage in allen Bezirken abgehalten, Veranstaltungen organisiert und Druckwerke finanziert werden.

4.1 TIROLER AKTIONSPLAN

Erfreulicherweise wurde im Herbst 2019 eine Steuerungsgruppe des Landes eingerichtet, um eine schriftlich festgelegte Strategie zur Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention zu erstellen. Diese hat Vorgaben der UN-BRK („Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen“) sowie die von der EU beschlossene „Europäische Strategie zugunsten von Menschen mit Behinderungen 2010–2020“ umzusetzen und orientiert sich am „Nationalen Aktionsplan Behinderung 2012–2020“ der Republik Österreich.

Damit wurde begonnen, eine langjährige Forderung der Landesvolksanwaltschaft umzusetzen.

Die achtköpfige Steuerungsgruppe, der auch ich angehöre, hat schon mehrmals getagt, um strategische Überlegungen zur Herangehensweise an dieses große Projekt zu diskutieren und einen Rohentwurf verfassen zu lassen, der danach einem breiten Beteiligungsprozess unterzogen werden soll. So kann sichergestellt werden, dass eine systematische Analyse aller Lebensbereiche erfolgt und in jedem Bereich Verbesserungen erzielt werden können. Noch ist nicht absehbar, wie das Ergebnis ausfallen wird, aber ich werde es genau überprüfen und bei den Entscheidungsträgern auf allfällige Defizite hinweisen.

4.2 LOMB UND VERNETZUNG AUF NATIONALER EBENE

Die Länderkonferenz der Ombudsstellen für Menschen mit Behinderung (LOMB) ist mittlerweile eine gut etablierte Plattform für den österreichweiten fachlichen Austausch unter den Behindertenanwaltschaften auf Landesebene. Im regelmäßigen E-Mail-Verkehr, in Telefonaten und persönlichen Treffen werden Erfolgsgeschichten berichtet und aktuelle Problembereiche diskutiert. Weiters werden schriftliche Stellungnahmen zu Gesetzesentwürfen im Behindertenbereich erstellt bzw. auch politische Entscheidungsträger und diverse Verwaltungsbehörden auf Missstände hingewiesen. Dieser Blick über die Landesgrenzen hinaus ist für mich immer wieder eine wertvolle Inspiration und bringt allen Beteiligten nicht nur fachlichen Input, sondern versorgt auch mit Beispielen, welche Modelle in deren Bundesländern gut funktionieren. Mit diesen Informationen kann man bei den eigenen Anregungen auf erfolgreiche Praxis verweisen.



Fotografieren: Hannes Kraus

Mit Mag.^a Isabella Scheifflinger, Leiterin der „Anwaltschaft für Menschen mit Behinderung - AMB“ des Landes Kärnten, Kärnten

Im Juli des Berichtsjahres lud die Behindertenanwältin von Kärnten zur Fachtagung zum Thema „Selbstbestimmtes Leben – auch für Menschen mit hohem Assistenz- und/oder Pflegebedarf?“. Ich durfte eine äußerst gelungene Veranstaltung erleben, bei der besonders in Erinnerung blieb, wie Betroffene aus ihrem Leben berichtet haben und Einblicke in ihren spannenden Kampf um Selbstbestimmung gewährten. Natürlich wurde diese Gelegenheit auch dazu genutzt, um im kleinen Kreis angeregt zu diskutieren. Besonders effektiv sind solche Veranstaltungen, um sich mit Betroffe-

nen und MitarbeiterInnen von diversen Anbietern sowie auch VertreterInnen der Behindertenhilfe der Länder auszutauschen und gemeinsame Netzwerke auszubauen. Ein besonderes Thema war die Vorstellung eines Hilfsmittelfonds für den Schulbereich.

Das Land Kärnten verfügt über eine Sammlung von Hilfsmitteln, wie z.B. Tafelsichtgeräte, die den Kindern im Bedarfsfall zur Verfügung gestellt werden. Auch für Tirol wäre das eine lohnende Investition, um Kindern den Schulbesuch zu erleichtern.



Fotografieren: James Klein

Mit der Vorsitzenden des Monitoringausschusses Mag.^a Christine Steger (vierte von rechts) und regionalen VertreterInnen im Behindertenbereich, Kärnten

Im Oktober 2019 fand eine dreitägige Konferenz der Antidiskriminierungsbeauftragten, Gleichbehandlungsbeauftragten und BehindertenanwältInnen der Bundesländer in Niederösterreich statt. In dem Teil, der dem Schwerpunkt „Behinderung“ gewidmet war, wurde die Vorgabe des Bundes besprochen, nach welcher öffentliche Stellen ihre mobilen Anwendungen und Websites barrierefrei zu gestalten haben. Insbesondere die Qualitäts-

kontrolle und die zu erwartenden Probleme in der Praxis wurden angeregt diskutiert. Auch die (zu geringe) Anzahl vorhandener Behindertenparkplätze und die Praxis der Vergabe der Behindertenausweise nach der Straßenverkehrsordnung 1960 in den einzelnen Bundesländern wurde besprochen. Der Behindertenanwalt des Bundes berichtete über aktuelle Entwicklungen zum „Nationalen Aktionsplan Behinderung“ und andere Themen.



Fotograf: Xaver Lahner

Gruppenbild mit den TagungsteilnehmerInnen, St. Pölten

4.3 FLYER

Im Herbst 2019 habe ich einen Flyer mit der Landesvolksanwältin gestaltet, der Menschen mit Behinderung einen Überblick über das Team, die Öffnungszeiten und die Zuständigkeiten bieten

soll und beschreibt, wo wir zu finden sind. Er ist wie eine Postkarte vorne und hinten bedruckt und in einfacher Sprache abgefasst, sodass sein Inhalt möglichst leicht verständlich ist.



Bildnachweis: Land Tirol/Oswald

DER BEHINDERTENANWALT

bei der Landesvolksanwältin

ERREICHBARKEIT

Sie können persönlich bei uns vorbeikommen, eine E-Mail oder einen Brief schreiben und uns anrufen.

**Büro Landesvolksanwältin
Behindertenanwalt
Meraner Straße 5/2. Stock
6020 Innsbruck**

Sie erreichen uns:
MO: 08:00 – 12:00 und 14:00 – 16:00 Uhr
DI – FR: 08:00 – 12:00 Uhr
Bitte vorher einen Termin vereinbaren
Telefon: 0512/508-3052 oder 0800/100 301 (kostenfrei)
E-Mail: landesvolksanwaltschaft@tirol.gv.at

Mag.ª Eva Hohenegger
Mag. Kristof Widhalm
Mag.ª Maria Luise Berger

4.4 BARRIEREFREIHEIT

Als Erstes denkt man an bauliche Barrieren, die für Menschen mit Behinderung oftmals eine Teilhalbe am Leben erschweren. Aber auch Informationen sind für viele Betroffene nicht leicht zu bekommen. Während die Nutzung von Büchern, Filmen und des Internets für normalsichtige Personen eine Selbstverständlichkeit darstellen, haben bestimmte Personengruppen keine Möglichkeit, ohne Hilfsmittel Kenntnis vom Inhalt der meisten Medien zu erlangen. Erfreulicherweise sind aber auch auf diesem Gebiet nennenswerte Fortschritte zu verzeichnen. Ein Beispiel ist der Vertrag von Marrakesch („Vertrag von Marrakesch zur Erleichterung des Zugangs für blinde, sehbehinderte oder anderweitig lesebehinderte Personen zu veröffentlichten Werken“). Dabei handelt es sich um einen völkerrechtlichen Vertrag, der am 30. September 2016 in Kraft trat und am 10. Oktober 2018 vom österreichischen Parlament ratifiziert wurde. Auch die Europäische Union hat ihn bereits unterzeichnet und eine darauf basierende Richtlinie sowie eine Verordnung erlassen. Bislang sind neben Österreich weltweit 64 Staaten beigetreten.

Mit diesem Vertrag ist zum ersten Mal internationales Menschenrecht, insbesondere die UN-Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderungen, Teil der Basis eines internationalen Urheberrechtsvertrags, der offiziell unter der Schirmherrschaft der Weltorganisation für geistiges Eigentum (WIPO) abgefasst wurde. Damit ist es gelungen, ein verbindliches Instrument für Ausnahmen zum weltweiten Urheberrecht zu schaffen, das die unterzeichnenden Staaten dazu verpflichtet, in ihren Urheberrechtsgesetzen bestimmte Beschränkungen bzw. Ausnahmebestimmungen zugunsten von

Blinden, Sehbehinderten und sonstige lesebehinderten Menschen vorzusehen. Damit soll erreicht werden, dass die betroffenen Personen auf einen größeren Teil von Werken in einem barrierefreien Format zugreifen können.

In diesem Zusammenhang sind auch die Bemühungen und Fortschritte zu nennen, die sich auf die Nutzung des Internets beziehen. Mit dem Internet steht jeder Person potentiell ein (fast) unendlicher Wissensspeicher, Kommunikationskanal und unerschöpfliches Unterhaltungsprogramm zur Verfügung. Allerdings besteht die Gefahr, dass sozial benachteiligte oder ältere Personen und Menschen mit Behinderung von der Nutzung der neuen Medien und Technologien ausgeschlossen bleiben.

Das bereits 1994 gegründete World Wide Web Consortium (W3C), ein vom „Erfinder des Internets“, Tim Berners-Lee, ins Leben gerufene Gremium zur Standardisierung der Techniken im World Wide Web, hat schon früh die Web Accessibility Initiative (WAI) gegründet, um das Internet barrierefreier zu machen. Diese Initiative veröffentlichte 1999 den ersten international anerkannten Standard „Web Content Accessibility Guidelines 1.0“ (WCAG). Die aktuell maßgebliche zweite Version stammt aus dem Jahr 2008.

Auch der nationale Gesetzgeber in Österreich wurde von der EU verpflichtet, hier seinen Beitrag zu leisten. Mit dem E-Government-Gesetz wurden Vorgaben zur Erleichterung und Vereinheitlichung des elektronischen Verkehrs mit öffentlichen Stellen eingeführt. Behördliche Internetauftritte, die Informationen anbieten oder Verfahren elektronisch unterstützen, sind seit

Jänner 2008 verpflichtend so zu gestalten, „dass internationale Standards über die Web-Zugänglichkeit auch hinsichtlich des barrierefreien Zugangs für behinderte Menschen eingehalten werden“. Auch das Allgemeine Verwaltungsverfahrensgesetz 1991, das Zustellgesetz und das Signatur- und Vertrauensdienstegesetz wurden entsprechend gestaltet bzw. angepasst.

2019 wurde in Österreich das Web-Zugänglichkeits-Gesetz als nationales Gesetz zur Umsetzung der Richtlinie (EU) 2016/2102 über den barrierefreien Zugang zu den Websites und mobilen Anwendungen öffentlicher Stellen beschlossen. Auch der Tiroler Landesgesetzgeber hat diese

Richtlinie durch das Einfügen des § 14b im Tiroler Antidiskriminierungsgesetz umgesetzt. Es wurde eine eigene Ombudsstelle für barrierefreies Internet als Monitoring- und Beschwerdestelle eingerichtet und bei der „Servicestelle Gleichbehandlung und Antidiskriminierung“ angesiedelt. Blinde Menschen bzw. Menschen mit beeinträchtigter Sicht verwenden Programme (sog. Screenreader), die ihnen die Texte der Webseiten vorlesen. Texte müssen dazu so aufbereitet werden, dass die Programme Zugriff auf die enthaltenen Informationen haben. Alle öffentlichen Stellen in Tirol sind verpflichtet, bis zu bestimmten Stichtagen zu gewährleisten, dass die von ihnen angebotenen Web-Services diesen Kriterien entsprechen.

4.5 SELBSTBESTIMMUNG

Ein sehr emotionales Thema soll an dieser Stelle nicht ausgespart werden. Vielfach wenden sich Menschen an uns, weil sie den selbst gewählten Lebensstil ihrer Angehörigen mit Behinderung nicht gutheißen können. So wurden Beschwerden über Ernährungsgewohnheiten (ausschließlich Wurstsemmel und zuckerhaltige Getränke), Schlafenszeiten („ewig vor dem PC“), nicht vorhandene körperliche Hygiene und die mangelnde Ordnung in der Wohnung geschildert. Die meist sehr lebendigen Erzählungen wurden in der Regel mit der Forderung verbunden, dass von der Behörde oder den begleitenden Einrichtungen der Behindertenhilfe eingegriffen und für bessere Verhältnisse gesorgt werden möge. Teilweise herrschen unterschiedliche Ansichten vor, was die Angehörigen selbst gefahrlos tun können.

Die Frage, ob der Weg in den nächsten Supermarkt „eine lebensbedrohliche Angelegenheit“ darstellt, der Weg zur Arbeitsstelle „jeden Tag der

letzte sein kann“ und „ein Tag im Schwimmbad im Desaster enden“ muss, hat viel mit Loslassen, Zutrauen und dem Umgang mit tief verankerten Ängsten der Angehörigen zu tun. Je früher ein Mensch lernt, (zumindest teilweise) selbständig zu werden, desto sicherer wird er später sein, wenn familiäre Strukturen wegbrechen und er irgendwann auf sich alleine gestellt ist.

Wir haben uns im jeweiligen Anlassfall die Situation angeschaut, Betroffene nach ihren Wünschen befragt und mit den Behördenvertretern und den Verantwortlichen der Einrichtungen gesprochen. Oft konnten Sorgen gemildert oder auch Kompromisse zur Beruhigung erzielt werden, wenn bspw. die Einrichtung zusicherte, in einer ersten Phase den Weg zur Arbeit gemeinsam zu gehen, in einer zweiten Phase den jungen Erwachsenen jemanden entgegenzuschicken, der die Betroffenen auf halbem Weg empfängt und für die dritte Phase versprochen

wird, sofort bei den Eltern anzurufen, wenn diese am Arbeitsplatz eintreffen.

Wenn Verwandte gewohnt sind, seit Jahrzehnten besonders auf eine Person aufzupassen, fällt es nicht leicht, sich zurückzunehmen oder deren Prioritäten zu akzeptieren. Besonders in Erinnerung blieb auch eine Familie, die sich nur schwer damit abfinden konnte, dass ihre Angehörige abseits der Arbeit hauptsächlich einem Hobby nachging, das mit sich brachte, dass viele schmutzige Kleidungsstücke anfielen, die sich teilweise in der Wohnung anhäuferten. Auch die restliche Hygiene in der Wohnung entsprach nicht den Vorstellungen der betagten Eltern. Die Nachschau in der Wohnung ergab, dass sie nach allgemeinen Standards durchaus im Rahmen lag, keine Ungezieferplage drohte oder auffallende Geruchsentwicklung vorlag. Im Gespräch mit der Betroffenen wurde schnell klar, dass sie mit ihrem Leben zufrieden ist. Sie kann ihrer großen Leidenschaft nachgehen, hat eine fixe Struktur mit ihrem Arbeitsplatz, erhält einige Stunden pro Woche Unterstützung durch eine Einrichtung und versichert, dass sie im Krisenfall weiß, wo sie sich Hilfe holen kann. Sie ist sich der Defizite bewusst, misst ihnen aber nicht die Bedeutung

4.6 DANK

Ich bedanke mich beim Hohen Tiroler Landtag sowie bei allen, die mit mir gemeinsam für eine Verbesserung der Situation von hilfeschuchenden Menschen eintreten und sich dabei auch nicht von Rückschlägen, Hindernissen und Niederlagen entmutigen lassen, sondern jeden Tag aufs Neue ihr Bestes geben. Ganz besonders bedanke ich mich bei den vielen Vertreterinnen und Vertretern von Behörden und Einrichtungen

zu, die aus Sicht der Verwandten nötig wäre. In diesem Fall haben wir den Verwandten mitteilen müssen, dass wir keine Versäumnisse in der Begleitung feststellen konnten und die Möglichkeit, das Leben nach den eigenen Vorstellungen zu gestalten, höher zu gewichten ist als der Wunsch der Familie nach „geordneteren Verhältnissen“.

Aus rechtsstaatlicher Sicht ist klar geregelt, dass nur dann Zwangsmaßnahmen gesetzt werden können, wenn eine Person selbst- oder fremdgefährdend ist. Ansonsten geht der auch gesetzlich verankerte Trend eindeutig in Richtung **Selbstbestimmung, Eigenverantwortung** und **Eigenberechtigung**. Das neue Erwachsenenschutzrecht, welches das frühere Sachwalterschaftsrecht ersetzt hat, verleiht den Betroffenen viel mehr Möglichkeiten, durch die es sicher in dem einen oder anderen Fall auch zu Konflikten kommen wird. Das wurde in Kauf genommen, um auf der anderen Seite mehr Rechte zu verleihen. Wo früher die Zustimmung des Sachwalters zwingend erforderlich war, entscheiden in Zukunft die Betroffenen nun oft selbst. Egal ob sie ein viel zu teures Auto kaufen, ihre Wohnung verkaufen oder auswandern wollen. Dies kann mitunter zu einer reduzierten Rechtssicherheit führen.

der Behindertenhilfe, die mir uneingeschränkt Auskünfte zum Hintergrund eines Falles gaben, mit mir gemeinsam nach Lösungen suchten und in vielen Fällen auch eine fanden.



Mag. Kristof Widhalm
Behindertenanwalt bei der Landesvolksanwältin

