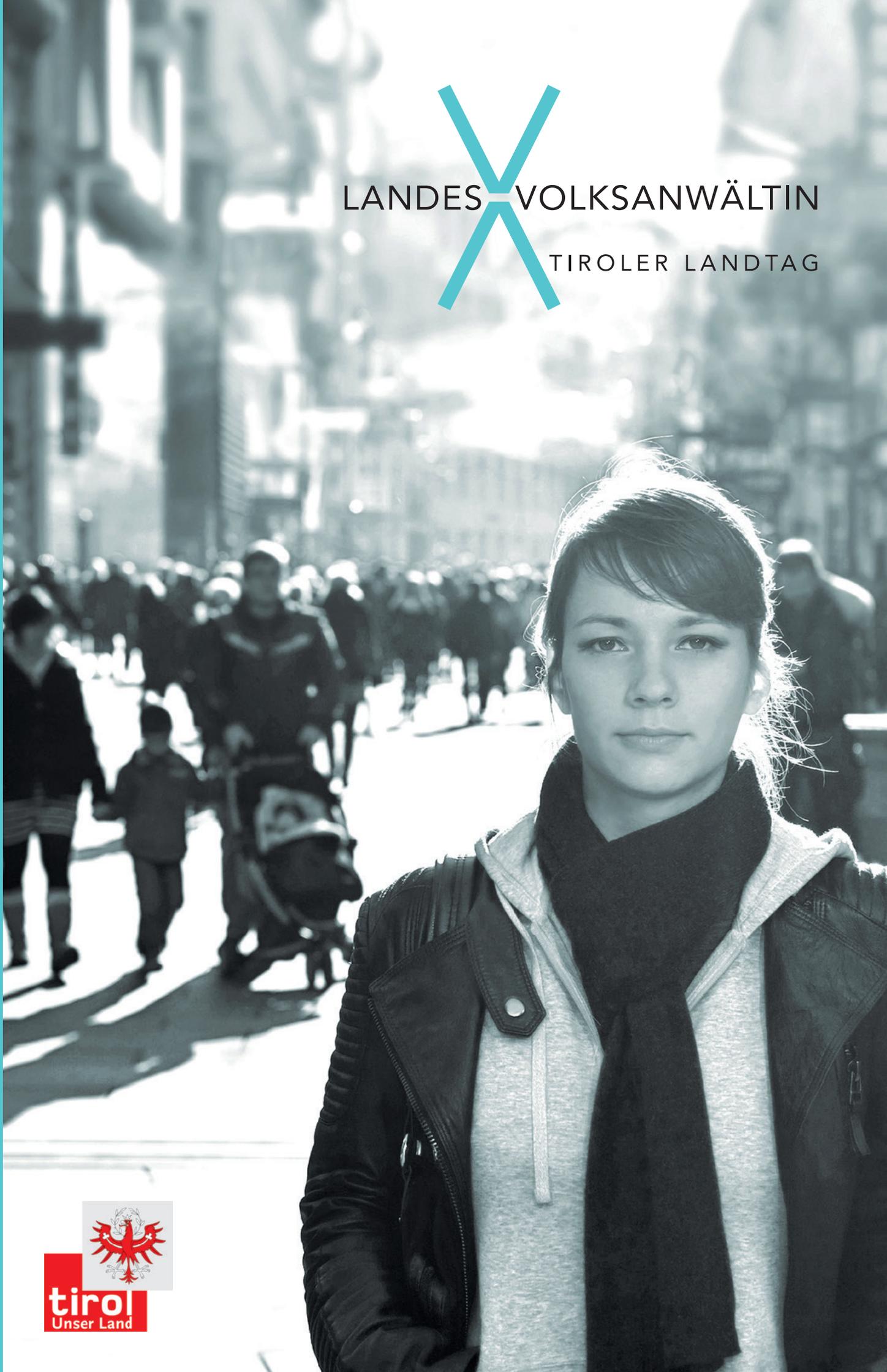


JAHRESBERICHT 2017

LANDES VOLKSANWÄLTIN

TIROLER LANDTAG



# BERICHT DER LANDESVOLKSANWÄLTIN VON TIROL

über die Tätigkeit  
vom 01. Jänner 2017 bis 31. Dezember 2017

## AN DEN TIROLER LANDTAG

### LANDESVOLKSANWÄLTIN VON TIROL

6020 Innsbruck – Meraner Straße 5  
Telefon: +43 512 508 3052 • +43 800 100 301 kostenfrei • Telefax: +43 512 508 743055  
E-Mail: [landesvolksanwaltschaft@tirol.gv.at](mailto:landesvolksanwaltschaft@tirol.gv.at) • [www.tirol.gv.at/landesvolksanwaltschaft](http://www.tirol.gv.at/landesvolksanwaltschaft)

## 1. ALLGEMEINER TEIL

### VORWORT

1.1	Rechtliche Grundlagen	6
1.2	Team und Büro	10
1.3	Statistische Übersicht	12
1.4	Erreichbarkeit	18
1.5	Sprechtage	19
1.6	Zusammenarbeit	21

## 2. BESONDERER TEIL

### BEISPIELHAFT FÄLLE AUS DER PRAXIS

2.1	Bauordnung, Straßenrecht	23
2.2	Mindestsicherung, Pflege naher Angehöriger	24
2.3	Raumordnung, Gewerberecht	25
2.4	Rehabilitation, Therapie	26
2.5	Straßenverkehrsordnung	27
2.6	Teilhabe, Mobilitätzuschuss	28
2.7	Luftfahrtgesetz, Auskunftspflicht	29
2.8	Mindestsicherung, Zahlungserleichterung	29
2.9	Straßenrecht	30
2.10	Behinderung	31
2.11	Gewerberecht, Betriebsanlagen	32
2.12	Mindestsicherung, Neustart	33
2.13	Wasserrecht, Anschlusspflicht an die Kanalisation	34
2.14	Mindestsicherung, Nachzahlung	34
2.15	Tourismusgesetz, Zustellung	35
2.16	Pflegegeld	36
2.17	Naturschutz	38
2.18	Konsumentenschutz	39
2.19	Wasserrecht, Mitwirkung der Gemeinde	40
2.20	Förderung, Antidiskriminierung	41
2.21	Bauordnung, Mietrecht	42

## 3. GESETZGEBUNG UND VERWALTUNG

### ANREGUNGEN

3.1	<b>Mindestsicherung</b>	43
	Bedarfsgemeinschaft – Wohngemeinschaft	43
	Richtsätze für Kinder und (behinderte) Menschen in Abhängigkeitsverhältnissen	43

	Begriffsbestimmung „Alleinerziehende“ .....	43
	Deckelung des Wohnbedarfes .....	44
	Fehlende Bescheidbegründung .....	45
	Entgegennahme von Anträgen .....	45
	Selbstbehalte für Mindestsicherungsempfänger .....	46
3.2	<b>Teilhabe</b> .....	46
	Partizipation .....	46
	Hoheitliche Verwaltung/Privatwirtschaftsverwaltung .....	47
	Schlichtungsstelle .....	47
	Bedarfs- und Entwicklungsplan im Behindertenbereich .....	48
	Landesetappenplan .....	48
3.3	<b>Weitere Anregungen</b> .....	49
	Häusliche Betreuung – Mitfinanzierung des Landes .....	49
	Lücken im ambulanten Versorgungsnetz .....	50
	Mobile Betreuung (MOBE) .....	50
	Schulstarthilfe Onlineverfahren .....	50
<b>4.</b>	<b>BEHINDERTENANSPRECHPARTNER</b>	
4.1	Allgemeines .....	52
4.2	UN-Konvention, der Weg in die Zukunft .....	53
4.3	Teilhabegesetz .....	54
4.4	Personelle Situation .....	55
<b>5.</b>	<b>NATIONAL UND INTERNATIONAL</b>	
	<b>KONTAKTE</b>	
5.1	Bundes- und Landesvolksanwaltschaften .....	57
5.2	Europaregion Tirol – Südtirol – Trentino .....	58
5.3	Europäisches Ombudsman-Institut (EOI) .....	58
5.4	Petitionsausschuss Brandenburg und Rheinland-Pfalz .....	62
5.5	Netzwerk der Europäischen Bürgerbeauftragten (ENO) .....	64
5.6	Öffentlichkeitsarbeit, Unterlagen .....	65
<b>6.</b>	<b>RÜCK- UND AUSBLICK</b>	
6.1	Dank .....	68
6.2	Vision .....	69

## SEHR GEEHRTER HERR PRÄSIDENT, SEHR GEEHRTE DAMEN UND HERREN ABGEORDNETE, HOHER TIROLER LANDTAG!

Die Landesvolksanwältin hat gemäß Artikel 59 Abs. 2 der Tiroler Landesordnung 1989 und § 5 Abs. 1 des Gesetzes vom 15. Mai 2014 über den Tiroler Landesvolksanwalt dem Landtag jährlich einen Bericht über die Tätigkeit vorzulegen. Diesem Auftrag darf ich mit dem folgenden Bericht für das Jahr 2017 nachkommen.

Die Einrichtung der Landesvolksanwältin bzw. des Landesvolksanwaltes wurde vom Tiroler Landtag mit der Tiroler Landesordnung 1989 geschaffen. Zum ersten Landesvolksanwalt von Tirol wurde HR Dr. Helmuth Tschiderer am 24. Mai 1989 vom Tiroler Landtag gewählt. Ihm folgte HR Dr. Johannes Pezzeri am 05. Mai 1999, der nach viereinhalb Jahren die Leitung der neu geschaffenen Abteilung Verwaltungsorganisation und Personalmanagement übernahm. Damit war eine Neuwahl durch den Tiroler Landtag notwendig, in der am 17. März 2004 HR Dr. Josef Hauser vom Tiroler Landtag zum neuen Landesvolksanwalt gewählt und in der Sitzung am 03. Februar 2010 für eine weitere Amtsperiode von sechs Jahren wiedergewählt wurde.

Als seine Nachfolgerin wurde ich in der Sitzung am 16. Dezember 2015 vom Tiroler Landtag mit 34 von 36 Stimmen zur ersten Landesvolksanwältin von Tirol gewählt. Das mir damit entgegengebrachte Vertrauen bestärkt mich, mit vollem Einsatz und Freude für die Anliegen der Tiroler Bevölkerung einzutreten und dem Landtag beratend zur Seite zu stehen. Am 1. April 2016 habe ich meine Arbeit in dieser interessanten und viel-

fältigen Funktion angetreten. Der nunmehr vorliegende Jahresbericht 2017 beinhaltet die Tätigkeit meines ersten vollen Jahres als Landesvolksanwältin.

Die in der Tiroler Landesordnung vorgesehene Berichterstattung an den Tiroler Landtag soll in erster Linie darin bestehen, den Landtagsabgeordneten Informationen über das Verhältnis der Bürgerinnen und Bürger zum Staat zu geben. Die große Anzahl der Menschen, welche mit der Landesvolksanwaltschaft Kontakt aufnehmen ist umso bemerkenswerter, als trotz zahlreicher anderer Beratungseinrichtungen in Tirol nach wie vor der Weg zu uns gesucht wird. Offensichtlich ist der Bekanntheitsgrad der Landesvolksanwaltschaft hoch und verbinden die Bürgerinnen und Bürger mit dieser Einrichtung Objektivität und Durchsetzungsfähigkeit, wie uns von Vorsprechenden bestätigt wird.

Die Landesvolksanwältin ist ein Organ des Landtages. Sie untersteht unmittelbar dem Landtag, ist nur diesem verantwortlich und von der Landesregierung unabhängig. Entstehen zwischen der Landesvolksanwältin und der Landesregierung Meinungsverschiedenheiten über die Zuständigkeit der Landesvolksanwältin, so entscheidet hierüber der Verfassungsgerichtshof auf Antrag der Landesvolksanwältin oder der Landesregierung.

Alle Organe des Landes und der Gemeinden haben die Landesvolksanwältin bei der Besorgung ihrer Aufgaben zu unterstützen.



Landtagspräsident DDr. Herwig van Staa  
mit der Landesvolksanwältin

Zur Erfüllung meiner Aufgaben stehen mir neben der verfassungsgesetzlich verankerten Unabhängigkeit die Instrumente der uneingeschränkten Akteneinsicht und behördlichen Auskunftspflicht zur Verfügung. Diese Instrumente sind für eine objektive Feststellung des tatsächlichen Sachverhaltes unabdingbar.

Die Landesvolksanwältin hat jede Beschwerde unverzüglich zu prüfen und, sofern sie sie nicht selbst durch Aufklärung des Beschwerdeführers erledigen kann, bei der zuständigen Stelle auf Aufklärung oder Abhilfe hinzuwirken.

Stellt die Landesvolksanwältin im Rahmen der Prüfung einer Beschwerde einen Missstand fest, so kann sie der zuständigen Stelle gegenüber eine Empfehlung abgeben, wie der festgestellte Missstand so weit als möglich beseitigt und künftig vermieden werden kann. Eine solche Empfehlung ist gleichzeitig dem zuständigen Mitglied der Landesregierung zur Kenntnis zu bringen.

Die zuständige Stelle hat

- a) der Empfehlung möglichst rasch, längstens aber binnen drei Monaten, zu entsprechen und dies der Landesvolksanwältin mitzuteilen oder
- b) binnen drei Monaten schriftlich zu begründen, warum der Empfehlung nicht oder nicht fristgerecht entsprochen werden kann.

Als Landesvolksanwältin befasse ich mich auch mit Entscheidungen, die zwar weder rechtlich noch sachlich falsch sind, aber dennoch unbillig erscheinen. Billigkeit im hier verwendeten Sinne bedeutet, dass staatliches Verwaltungshandeln auf seine Wirkung hin überprüft werden muss, die es für die Menschen hat. Betroffen von Unbilligkeit sind häufig schwächere Mitglieder unserer Gesellschaft, die meist nicht über die notwendigen Mittel oder Möglichkeiten verfügen, sich ausreichend zu wehren.

So ist es mein Ziel als Landesvolksanwältin, einen Ausgleich zwischen den Interessen der Bürgerinnen und Bürgern und der oft als übermächtig empfundenen öffentlichen Verwaltung herzustellen. Ich danke dem Tiroler Landtag für diese verantwortungsvolle Aufgabe.

Innsbruck, März 2018

A handwritten signature in blue ink that reads "Maria Luise Berger".

Mag.<sup>a</sup> Maria Luise Berger  
Landesvolksanwältin

## 1.1 RECHTLICHE GRUNDLAGEN



# Landesgesetzblatt für Tirol

Jahrgang 1988

Herausgegeben und versendet am 9. Dezember 1988

28. Stück

61. Landesverfassungsgesetz vom 21. September 1988 über die Verfassung des Landes Tirol (Tiroler Landesordnung 1989)

## 61. Landesverfassungsgesetz vom 21. September 1988 über die Verfassung des Landes Tirol (Tiroler Landesordnung 1989) – in der geltenden Fassung

### Artikel 59 Landesvolksanwalt

(1) Zur Besorgung der im Abs. 2 angeführten Aufgaben ist der Landesvolksanwalt berufen.

(2) Der Landesvolksanwalt hat in den Angelegenheiten der Landesverwaltung, der mittelbaren Bundesverwaltung und der dem Landeshauptmann übertragenen Verwaltung von Bundesvermögen jedermann auf Verlangen Rat zu erteilen und Beschwerden entgegenzunehmen. Der Landesvolksanwalt hat jede Beschwerde unverzüglich zu prüfen und, sofern er sie nicht selbst durch Aufklärung des Beschwerdeführers erledigen kann, bei der zuständigen Stelle auf Aufklärung oder Abhilfe hinzuwirken und das Ergebnis seiner Maßnahmen dem Beschwerdeführer ehestmöglich mitzuteilen. Der Landesvolksanwalt hat dem Landtag jährlich einen Bericht über seine Tätigkeit vorzulegen.

(3) Der Landesvolksanwalt ist ein Organ des Landtages. Er untersteht unmittelbar dem Landtag, ist nur diesem verantwortlich und von der Landesregierung unabhängig. Entstehen zwischen dem Landesvolksanwalt und der Landesregierung Meinungsverschiedenheiten über die Zuständigkeit des Landesvolksanwaltes, so entscheidet hierüber der Verfassungsgerichtshof auf Antrag des Landesvolksanwaltes oder der Landesregierung.

(4) Der Landesvolksanwalt hat seinen Sitz in Innsbruck. Er kann, soweit dies zur Besorgung seiner Aufgaben zweckmäßig ist, außerhalb der Landeshauptstadt Sprechtage abhalten.

(5) Der Landesvolksanwalt wird vom Landtag auf Vorschlag des Landtagspräsidenten auf die Dauer von sechs Jahren gewählt. Zum Landesvolksanwalt darf nur eine Person gewählt werden, die persönlich und fachlich geeignet ist. Der Landesvolksanwalt darf weder der Bundesregierung oder der Landesregierung noch

einem allgemeinen Vertretungskörper angehören.

(6) Der Landtag hat auf Vorschlag des Landtagspräsidenten den Landesvolksanwalt vor dem Ablauf seiner Amtsdauer nach Abs. 5 erster Satz abzurufen, wenn er die Voraussetzungen nach Abs. 5 zweiter und dritter Satz nicht mehr erfüllt.

(7) Die Landesregierung hat die für die Besorgung der Aufgaben des Landesvolksanwaltes erforderlichen Sach- und Geldmittel sowie die aus dem Stellenplan sich ergebende Anzahl von Landesbediensteten für den Landesvolksanwalt nach Anhören des Landtagspräsidenten zur Verfügung zu stellen. Dem Landtagspräsidenten obliegt die Ausübung der sonst der Landesregierung zustehenden Diensthoheit über den Landesvolksanwalt und die beim Landesvolksanwalt verwendeten Landesbediensteten, mit Ausnahme der Erlassung von Verordnungen.

(8) Der Landesvolksanwalt ist Vorgesetzter der bei ihm verwendeten Bediensteten. Er ist befugt, diesen Weisungen zu erteilen.

(9) Alle Organe des Landes und der Gemeinden haben den Landesvolksanwalt bei der Besorgung seiner Aufgaben zu unterstützen, ihm Akteneinsicht zu gewähren und ihm auf Verlangen die erforderlichen Auskünfte zu erteilen. Gegenüber dem Landesvolksanwalt besteht die Amtsverschwiegenheit nicht. Der Landesvolksanwalt unterliegt der Amtsverschwiegenheit im gleichen Umfang wie das Organ, an das er bei der Besorgung seiner Aufgaben herangetreten ist.

(10) Für die im Art. 148a Abs. 3 des Bundes-Verfassungsgesetzes zum Schutz und zur Förderung der Menschenrechte vorgesehenen besonderen Kontroll- und Überwachungsaufgaben wird für den Bereich der Landesverwaltung die Volksanwaltschaft für zuständig erklärt.



# LANDESGESETZBLATT FÜR TIROL

---

## Gesetz vom 15. Mai 2014 und 17. Dezember 2017 über den Tiroler Landesvolksanwalt

---

LGBI. Nr. 66/2014, idF LGBI. Nr. 17/2018

---

Der Landtag hat beschlossen:

### **§ 1 Wahl, Stellung**

(1) Der Landesvolksanwalt wird vom Landtag auf Vorschlag des Landtagspräsidenten auf die Dauer von sechs Jahren gewählt. Die Wiederwahl ist zulässig. Zum Landesvolksanwalt darf nur eine Person gewählt werden, die persönlich und fachlich geeignet ist. Der Landesvolksanwalt darf weder der Bundesregierung oder der Landesregierung noch einem allgemeinen Vertretungskörper angehören.

(2) Der Landtagspräsident hat vor der Wahl des Landesvolksanwaltes eine Ausschreibung dieser Funktion durchzuführen. Die Ausschreibung ist zunächst auf den Kreis der Bediensteten des Landes Tirol zu beschränken (interne Ausschreibung). Der Obleuterat ist zum Ergebnis der internen Ausschreibung anzuhören. Ist nach Auffassung des Landtagspräsidenten keiner der aus der internen Ausschreibung hervorgegangenen Bewerber geeignet, so hat er von einem Vorschlag abzusehen und in der Folge eine öffentliche Ausschreibung durchzuführen; gleiches gilt, wenn der vom Landtagspräsidenten aufgrund der internen Ausschreibung vorgeschlagene Bewerber vom Landtag nicht gewählt wird. Der Obleuterat ist zum Ergebnis der öffentlichen Ausschreibung anzuhören. Ist nach Auffassung des Landtagspräsidenten keiner der aus der öffentlichen Ausschreibung hervorgegangenen Bewerber geeignet, so hat er dem Landtag nach Anhören des Obleuterates einen alternativen Kandidaten zur Wahl vorzuschlagen; gleiches gilt, wenn der vom Landtagspräsidenten aufgrund der öffentlichen Ausschreibung vorgeschlagene Bewerber vom Landtag nicht gewählt wird.

(3) Der Landtagspräsident kann nach Anhören des Obleuterates den im Amt befindlichen Landesvolksanwalt zur Wiederwahl vorschlagen. In diesem Fall ist keine Ausschreibung durchzuführen.

(4) Der Landesvolksanwalt ist ein Organ des Landtages und hat seinen Sitz in Innsbruck. Er untersteht unmittelbar dem Landtag, ist nur diesem verantwortlich und von der Landesregierung unabhängig.

(5) Der Landesvolksanwalt hat vor dem Antritt seines Amtes in die Hand des Landtagspräsidenten strenge Unparteilichkeit und die gewissenhafte Erfüllung seiner Aufgaben zu geloben.

### **§ 2 Aufgaben**

(1) Der Landesvolksanwalt hat in Angelegenheiten der Landesverwaltung, der mittelbaren Bundesverwaltung und der dem Landeshauptmann übertragenen Verwaltung von Bundesvermögen jedermann auf Verlangen Rat zu erteilen und Beschwerden entgegenzunehmen.

(2) Der Landesvolksanwalt hat Anregungen betreffend die Gesetzgebung und die Verwaltung des Landes entgegenzunehmen, zu prüfen und, sofern er diese unterstützt, an den Landtag bzw. die Landesregierung weiterzuleiten.

(3) Alle Organe des Landes und der Gemeinden haben den Landesvolksanwalt bei der Besorgung seiner Aufgaben zu unterstützen, ihm Akteneinsicht zu gewähren und ihm auf Verlangen die erforderlichen Auskünfte zu erteilen. Gegenüber dem Landesvolksanwalt besteht die Amtsverschwiegenheit nicht. Der Landesvolksanwalt unterliegt der Amtsverschwiegenheit im gleichen Umfang wie das Organ, an das er bei der Besorgung seiner Aufgaben herangetreten ist.

## § 3

### Behandlung von Beschwerden, Empfehlungen

Behandlung von Beschwerden, Empfehlungen

(1) Der Landesvolksanwalt hat jede Beschwerde unverzüglich zu prüfen und, sofern er sie nicht selbst durch Aufklärung des Beschwerdeführers erledigen kann, bei der zuständigen Stelle auf Aufklärung oder Abhilfe hinzuwirken. **Auf die Anliegen von Menschen mit Behinderung ist dabei besonders Bedacht zu nehmen.**

(2) Stellt der Landesvolksanwalt im Rahmen der Prüfung einer Beschwerde einen Missstand fest, so kann er der zuständigen Stelle gegenüber eine Empfehlung abgeben, wie der festgestellte Missstand so weit als möglich beseitigt und künftig vermieden werden kann. Eine solche Empfehlung ist gleichzeitig dem zuständigen Mitglied der Landesregierung zur Kenntnis zu bringen. Die zuständige Stelle hat

- a) der Empfehlung möglichst rasch, längstens aber binnen drei Monaten, zu entsprechen und dies dem Landesvolksanwalt mitzuteilen oder
- b) binnen der in lit. a genannten Frist schriftlich zu begründen, warum der Empfehlung nicht oder nicht fristgerecht entsprochen werden kann.

(3) Der Landesvolksanwalt hat dem Beschwerdeführer, soweit dem nicht überwiegende öffentliche oder private Interessen entgegenstehen, das Ergebnis des Prüfungsverfahrens und die für den bestimmten Fall getroffenen Maßnahmen mitzuteilen.

(4) Der Landesvolksanwalt hat Beschwerden, deren Prüfung nicht in seine Zuständigkeit fällt, an die zuständigen gleichartigen Einrichtungen des Bundes oder eines anderen Landes weiterzuleiten.

## § 4

### Sprechtage

Der Landesvolksanwalt kann, soweit dies zur Besorgung seiner Aufgaben zweckmäßig ist, außerhalb der Landeshauptstadt Sprechtag abhalten.

## § 5

### Tätigkeitsbericht, Teilnahme an Ausschüssen

(1) Der Landesvolksanwalt hat dem Landtag jährlich im Weg des Landtagspräsidenten einen Bericht über seine Tätigkeit vorzulegen. Dieser Bericht ist den Abgeordneten unverzüglich zuzuleiten. Bis zu diesem Zeitpunkt ist der Bericht vertraulich zu behandeln. Der Landesvolksanwalt hat die zur Wahrung dieser Vertraulichkeit in seinem Verantwortungsbereich notwendigen Vorkehrungen zu treffen.

(2) Der Landesvolksanwalt ist berechtigt, an den Sitzungen der Ausschüsse, in denen seine Berichte behandelt werden, sowie an den Sitzungen des Ausschusses für Petitionen teilzunehmen. Zu den Sitzungen des Ausschusses für Petitionen ist er einzuladen.

## § 6

### Abgabefreiheit

Für Eingaben an den Landesvolksanwalt und Amtshandlungen des Landesvolksanwaltes sind keine Landesverwaltungsabgaben zu entrichten.

## § 7

### Büro des Landesvolksanwaltes

(1) Der Landesvolksanwalt leitet das Büro des Landesvolksanwaltes und ist Vorgesetzter aller dort verwendeten Landesbediensteten. Er ist befugt, diesen Weisungen zu erteilen. **Der Landesvolksanwalt hat einen Bediensteten des Büros des Landesvolksanwaltes mit der Behandlung von Anliegen und Beschwerden von Menschen mit Behinderung zu betrauen. Dieser trägt die Bezeichnung „Behindertenanwalt beim Landesvolksanwalt“.**

(2) Der Landesvolksanwalt hat mit Zustimmung des Landtagspräsidenten für den Fall seiner Verhinderung einen Bediensteten des Büros des Landesvolksanwaltes schriftlich zu seinem Stellvertreter zu bestimmen. Ist auch dieser verhindert, so obliegt die Vertretung des Landesvolksanwaltes dem von ihm hierzu schriftlich im Vorhinein bestimmten Bediensteten. Ist auch dieser verhindert oder gibt es keine solche Verfügung des Landesvolksanwaltes, so obliegt die Vertretung dem anwesenden dienstältesten Bediensteten der höchsten Verwendungsguppe bzw. der höchsten Entlohnungsklasse.

(3) Der Landtagspräsident hat auf Vorschlag des Landesvolksanwaltes bis zum 1. Juli eines jeden Jahres die voraussichtlichen personellen, räumlichen, sachlichen und finanziellen Erfordernisse des Büros des Landesvolksanwaltes für das nächste Jahr der Landes-

regierung bekannt zu geben. Die Landesregierung hat diese Erfordernisse bei der Erstellung des Entwurfes des Landesvoranschlages zu berücksichtigen.

(4) Die Landesregierung hat dem Büro des Landesvolksanwaltes auf Vorschlag des Landesvolksanwaltes und nach Anhören des Landtagspräsidenten nach Maßgabe des Landesvoranschlages einschließlich des Stellenplanes

- a) die zur ordnungsgemäßen Besorgung der Aufgaben des Landesvolksanwaltes erforderliche Anzahl an entsprechend qualifizierten Landesbediensteten zur Verfügung zu stellen,
- b) für die dem jeweiligen Personalstand des Büros des Landesvolksanwaltes entsprechende räumliche und sachliche Ausstattung zu sorgen und
- c) die erforderlichen finanziellen Mittel zur Verfügung zu stellen.

## **§ 8 Geschäftsordnung**

(1) Die innere Organisation des Büros des Landesvolksanwaltes und der Geschäftsgang sind durch eine Geschäftsordnung näher zu regeln.

(2) Die Geschäftsordnung wird vom Landesvolksanwalt mit Zustimmung des Landtagspräsidenten erlassen.

## **§ 9 Dienstrechtliche Bestimmungen**

(1) Der Landesvolksanwalt ist, sofern er im Zeitpunkt seiner Wahl nicht schon Landesbediensteter ist, in ein privatrechtliches Dienstverhältnis zum Land Tirol aufzunehmen. Dieses Dienstverhältnis endet, sofern keine Wiederwahl erfolgt, mit dem Ablauf der Funktionsdauer oder dem vorzeitigen Ende der Funktion.

(2) Die Bediensteten, die die Landesregierung dem Büro des Landesvolksanwaltes zur Verfügung zu stellen hat, müssen in einem privatrechtlichen oder öffentlich-rechtlichen Dienstverhältnis zum Land Tirol stehen.

(3) Dem Landtagspräsidenten obliegt nach Art. 59 Abs. 7 der Tiroler Landesordnung 1989 die Ausübung der sonst der Landesregierung zustehenden Dienstherrschaft über den Landesvolksanwalt und die beim Büro des Landesvolksanwaltes verwendeten Landesbediensteten, mit Ausnahme der Erlassung von Verordnungen. Der Landtagspräsident kann die Besorgung der dienst- und besoldungsrechtlichen Angelegenheiten dieser Personen dem Amt der Landesregierung übertragen, wenn dies im Interesse der Zweckmäßigkeit, Einfachheit und Raschheit gelegen ist. In diesem Fall hat das Amt der Landesregierung diese Angelegenheiten im Namen und nach den Weisungen des Landtagspräsidenten zu besorgen.

## **§ 10 Vorzeitiges Enden der Funktion**

(1) Die Funktion des Landesvolksanwaltes endet vorzeitig:

- a) mit dem Verzicht auf das Amt; der Verzicht ist gegenüber dem Landtagspräsidenten schriftlich zu erklären; er wird mit dem Einlangen der Verzichtserklärung in der Landtagsdirektion wirksam und unwiderruflich;
- b) bei Abberufung durch Beschluss des Landtages aus den Gründen des Art. 59 Abs. 6 der Tiroler Landesordnung 1989;
- c) mit dem Ablauf des 31. Dezember des Jahres, in dem er das 65. Lebensjahr vollendet;
- d) durch Tod.

(2) In den Fällen des Abs. 1 ist die Funktion des Landesvolksanwaltes unverzüglich neu auszuschreiben (§ 1 Abs. 2). Bis zur Wahl eines neuen Landesvolksanwaltes hat der Landtagspräsident einen Bediensteten des Büros des Landesvolksanwaltes mit der Wahrnehmung seiner Aufgaben zu betrauen.

## **§ 11 Inkrafttreten**

Dieses Gesetz tritt mit 1. Juli 2014 in Kraft.

**Der Landtagspräsident: van Staa**

**Der Landeshauptmann: Platter**

**Das Mitglied der Landesregierung: Geisler**

**Der Landesamtsdirektor: Liener**

Anm.: Die roten Textstellen wurden am 14. Dezember 2017 beschlossen und treten mit 1. Juli 2018 in Kraft.

## 1.2 DAS TEAM UND MEIN BÜRO

Als Landesvolksanwältin habe ich das Glück, mich auf ein erfahrenes Team verlassen zu können. Für Rat- und Hilfesuchende sind neben mir als Landesvolksanwältin die ersten Ansprechpartner meine Mitarbeiterinnen im Sekretariat. Die Beratung und die oft umfangreiche Beschwerdebegleitung bewältige ich gemeinsam mit vier juristischen Mitarbeitern. Da nicht selten Menschen in großer Not bei uns vorsprechen, ist es uns ein großes Anliegen, rasch und unbürokratisch zu helfen. Nur durch den großen Einsatz aller im Team war es im Berichtsjahr möglich, die steigende Anzahl von Vorsprachen in vertretbarer Zeit zu prüfen.

Der Personalstand in der Landesvolksanwaltschaft ist seit dem Jahr 2004 nahezu unverändert. Ergänzt wird unser Team nunmehr von zwei Vollzeitsekretärinnen. An dieser Stelle möchte ich mich bei Susanne Reinisch ganz herzlich für ihre langjährige Tätigkeit in unserem Sekretariat bedanken. Sie übernimmt künftig ganz die Kanzleigeschäfte der Servicestelle für Gleichbehandlung und Antidiskriminierung, die sich in unmittelbarer Nachbarschaft zu den Büroräumlichkeiten der Landesvolksanwältin befindet.

Auf Initiative des Präsidenten des Tiroler Landtages, DDr. Herwig van Staa, übersiedelte die Landesvolksanwaltschaft bereits im Herbst 2010 in die Meraner Straße 5, 2. Stock. Die Entscheidung, sämtliche Anwaltschaften des Landes in einem eigenen Haus unterzubringen,



Susanne Reinisch

hat sich als richtig und gut erwiesen. Einerseits ergeben sich für die Bürgerinnen und Bürger Standortvorteile hinsichtlich der Erreichbarkeit aller Anwaltschaften. Andererseits fördern die regelmäßigen persönlichen Kontakte unter den Anwaltschaften die Zusammenarbeit und das gegenseitige Verständnis. Die Landesvolksanwaltschaft wird wegen ihrer Bekanntheit von Bürgerinnen und Bürgern auch mit Problemen außerhalb ihres Zuständigkeitsbereiches aufgesucht. Hier können wir nicht nur vermittelnd tätig werden, sondern beispielsweise wenn soziale und medizinische Probleme zusammen treffen, für hilfesuchende Menschen eine gemeinsame Beratung mit der nahen Tiroler Patientenvertretung anbieten.

Aufgrund der Lage unmittelbar gegenüber dem alten und neuen Landhaus ergibt sich auch hier der große Vorteil unserer Nähe zur Landespolitik und zur Landesverwaltung. Somit besteht jederzeit die Möglichkeit eines persönlichen Gesprächs, was nicht nur der raschen Aufklärung des Sachverhaltes, sondern auch einer Lösungsfindung ungemein zugute kommt. Nicht zuletzt ist es für die Menschen in Tirol ein großer Vorteil, dass der Sitz der Landesvolksanwältin so zentral in der Landeshauptstadt Innsbruck gelegen und damit für

alle Tirolerinnen und Tiroler mit öffentlichen Verkehrsmitteln gut erreichbar ist. Dankbar kann hier auch erwähnt werden, dass unser

Haus der Anwaltschaften behindertengerecht zugänglich ist, was auch für ältere Menschen sehr hilfreich ist.



Juristen: Mag. Kristof Widhalm, Dr. Josef Siegele, Dr. Christoph Wötzer, Dr. Harald Kefer (von links)  
Sekretariat: Susanne Reinisch, Patricia Schatz, Gerda Unterrader (von links)  
Landesvolksanwältin Mag.<sup>a</sup> Maria Luise Berger (Mitte)

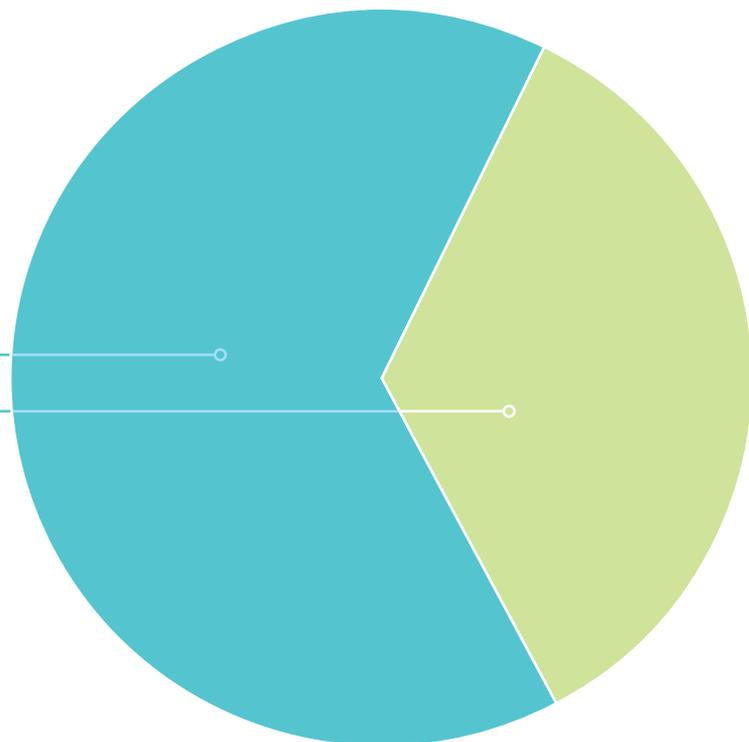
## 1.3 STATISTISCHE ÜBERSICHT

Die Landesvolksanwältin und ihre Mitarbeiter wurden im Berichtsjahr von 5.645 Personen für Beratungen und Beschwerden in Anspruch genommen. Eine geschlechtsspezifische Auswertung der vorliegenden Statistik ergibt, dass im Berichtsjahr 45 % Frauen und 55 % Männer mit der Landesvolksanwaltschaft Kontakt aufgenommen haben.

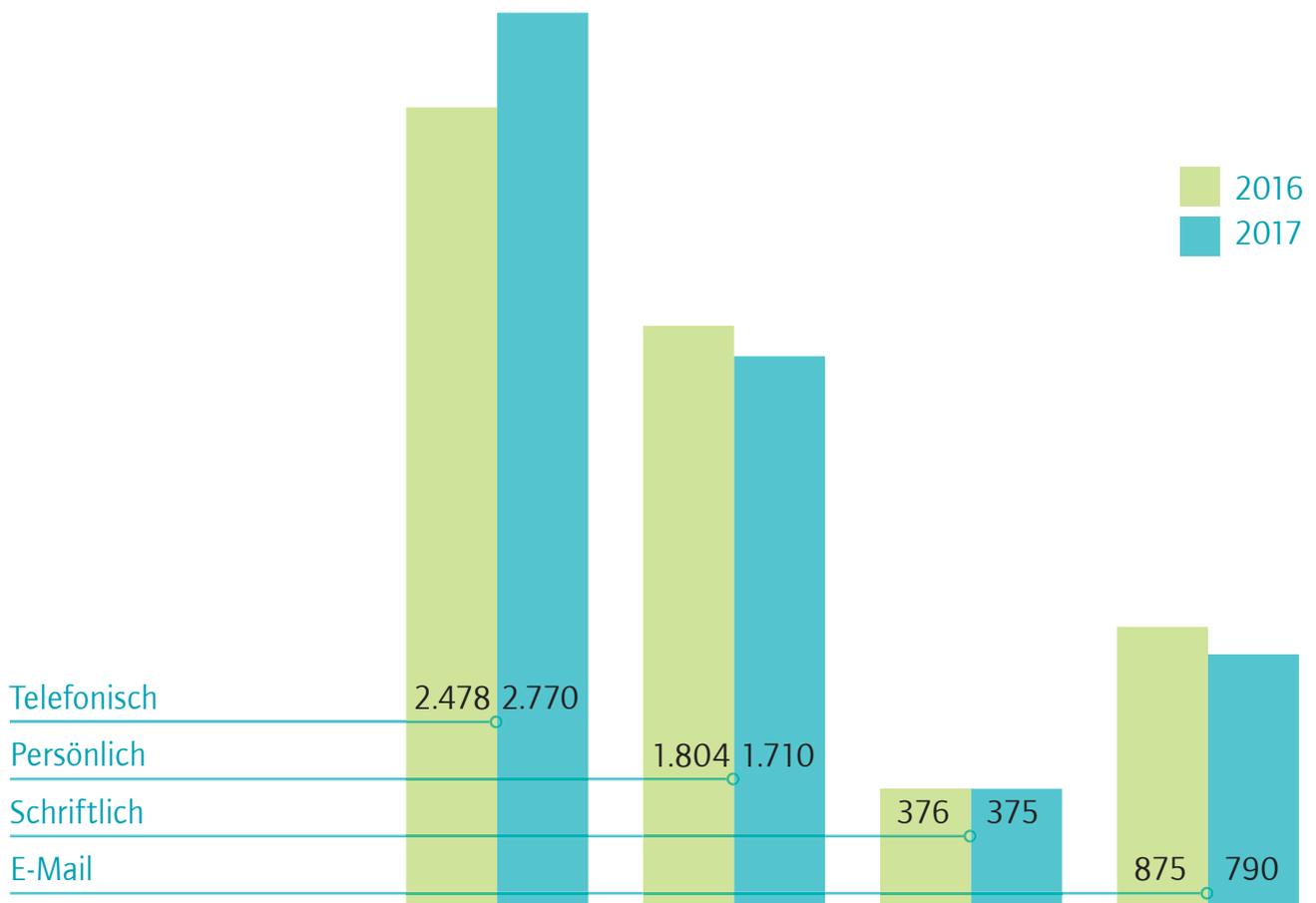
Wie bereits in den letzten Jahren beziehen sich die zahlreichen Kontakte mit der Landesvolksanwaltschaft überwiegend auf die beratende Tätigkeit. 65 % der Kontaktaufnahmen betrafen Beratungen, in 35 % der Fälle wurde eine Beschwerde vorgebracht. Im Vergleich zum Jahr 2016 wurden im Berichtsjahr aber um 7 % mehr Beschwerden vorgebracht.

### INANSPRUCHNAHME

Beratungen 65 %  
Beschwerden 35 %



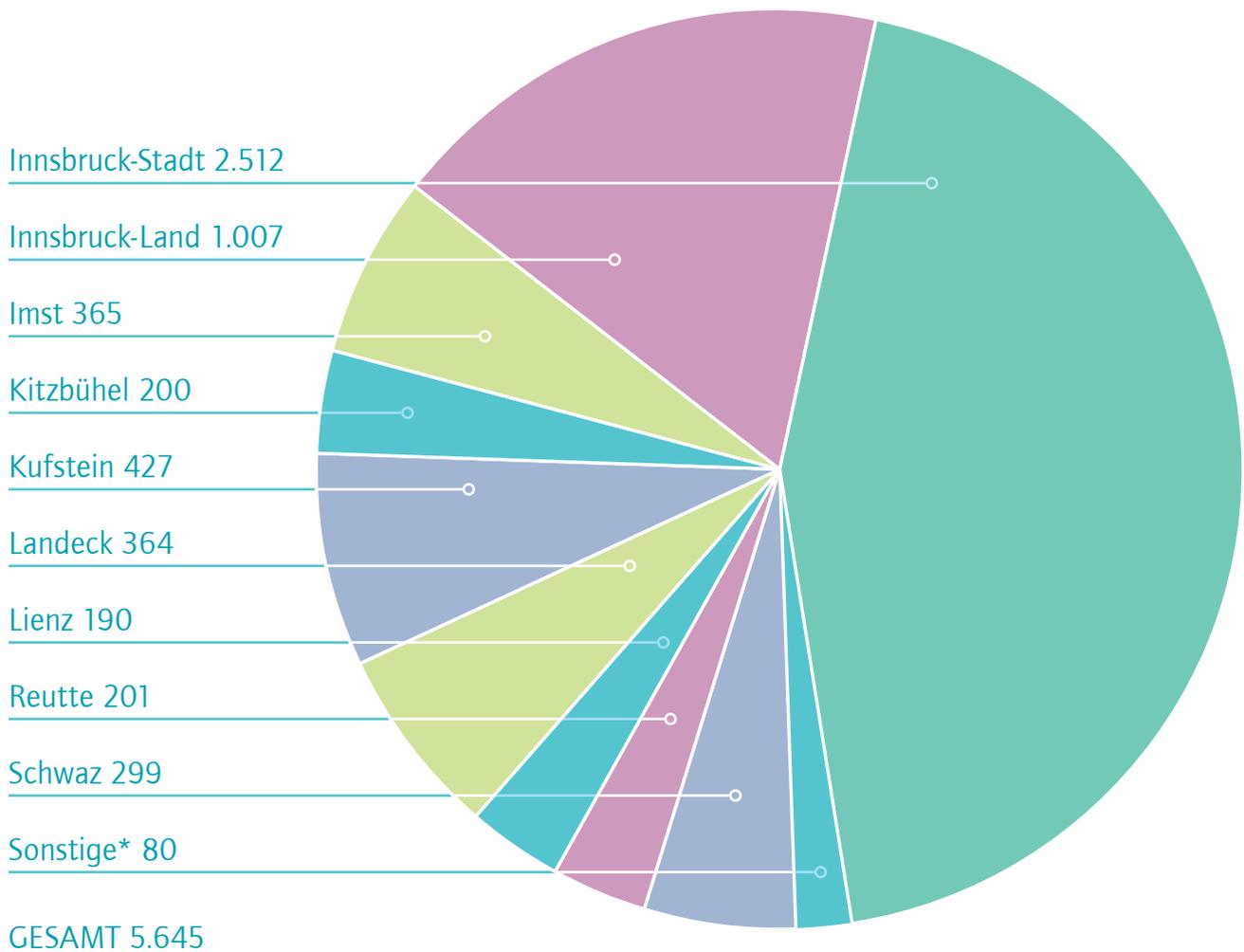
## DARSTELLUNG NACH ART DER INANSPRUCHNAHME UND IM VERHÄLTNIS ZUM VORJAHR



Es ist zu beobachten, dass telefonische Kontaktaufnahmen steigen und das persönliche Gespräch zur Erörterung ihres Problems den Bürgerinnen und Bürgern in Tirol nach wie vor ein großes Bedürfnis ist. Aufgrund der vielen persönlichen Vorsprachen ist eine hohe fachliche und menschliche Kompetenz des Teams der Landesvolksanwaltschaft unbedingt erforderlich. Ein niederschwelliger Zugang ist uns ein Anliegen, auch weil nicht alle Bürgerinnen und

Bürger über eine elektronische Übermittlungsmöglichkeit verfügen oder die Zeit für eine persönliche Vorsprache fehlt. Dank des erfahrenen und besonders geschulten Teams kann auch bei schwierigem Sachverhalt z.B. telefonisch eine erste Orientierung geboten werden. Weiters wird geklärt, ob die Beibringung von Unterlagen oder ein persönlicher Vorsprachetermin notwendig sind. In einigen Fällen kann bereits am Telefon ein Lösungsweg aufgezeigt werden.

## AUFTEILUNG DER BERATUNGS- UND BESCHWERDEFÄLLE AUF DIE EINZELNEN BEZIRKE



\*andere Bundesländer und Ausland

Die Frequenz der Inanspruchnahme in der Stadt Innsbruck war immer schon überdurchschnittlich hoch, was sich in erster Linie mit dem Sitz der Landesvolksanwältin in Innsbruck erklären lässt. Die relativ hohe Zahl der Kon-

taktaufnahmen aus den Bezirken Imst und Landeck zeigen wiederum, dass der Wohnsitz der Landesvolksanwältin und ihres Stellvertreters den gewollt niederschweligen Zugang zur persönlichen Beratung erleichtern.

## AUFTEILUNG DER BERATUNGS- UND BESCHWERDEFÄLLE NACH MATERIEEN

Die durchgeführten Beratungen und Beschwerdefälle der Landesvolksanwaltschaft beziehen sich mengenmäßig im Wesentlichen auf folgende Rechtsbereiche:

Abgabewesen, Landesabgabenordnung	34
Agrarrecht, Forst, Jagd und Fischerei	132
Baurecht und Raumordnung	678
Behindertenanliegen	860
Dienstrecht	50
Finanzrecht – Bund	32
Förderungswesen, allgemein	48
Fremdenrecht	167
Gemeinderecht, allgemein	150
Gewerberecht, Betriebsanlagen	123
Grundverkehr	7
Kinder- und Jugendhilfe	129
Klinikangelegenheiten, Krankenanstaltengesetz	18
Kraftfahrrecht, Straßenverkehrsordnung, Führerscheingesetz	215
Landespolizeigesetz	28
Pensionsrecht, ASVG	161
Privatrecht und Angelegenheiten der Gerichtsbarkeit	430
Schulwesen	67
Sicherheitswesen	30
Sonstiges	54
Sozialrecht	1.839
Staatsbürgerschaft, Personenstandsangelegenheiten	50
Straßenrecht	70
Tourismus, Sportwesen	18
Umweltschutz, Naturschutz	39
Verwaltungsverfahrensgesetze	92
Wasserrecht	66
Wohnbauförderung	58
<b>Summe</b>	<b>5.645</b>

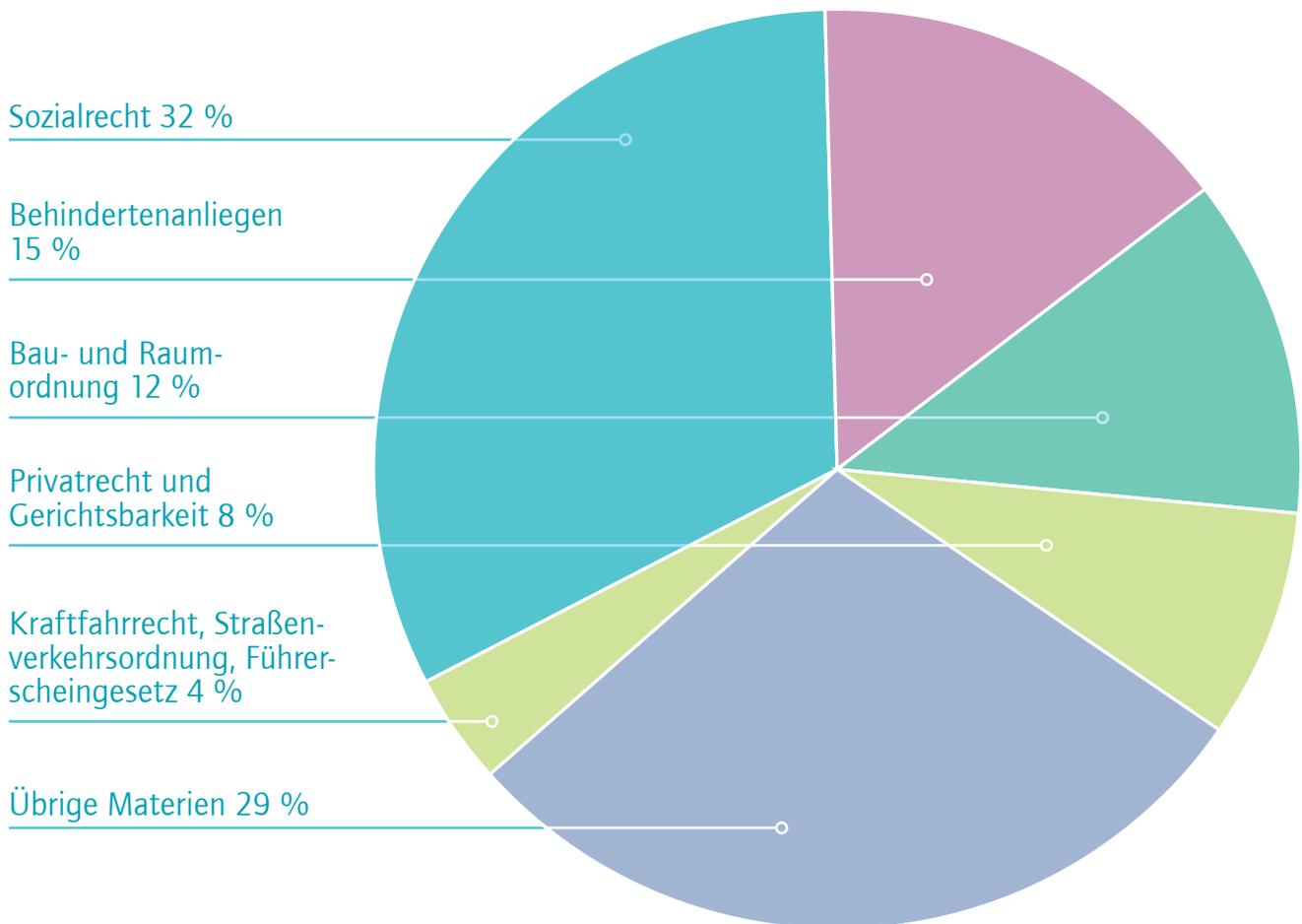
Diese Statistik bietet Aufschluss darüber, in welchen Bereichen Bürgerinnen und Bürger Rat suchten bzw. Beschwerden einbrachten. Naturgemäß bilden jene Bereiche der Verwaltung den größten Anteil der Beratungs- und Beschwerdefälle, die die meisten Berührungspunkte mit dem alltäglichen Leben aufweisen. Dies sind das Sozialrecht, der Behindertenbereich, das Baurecht und die Raumordnung, das Privatrecht und Angelegenheiten der Gerichtsbarkeit sowie das Kraftfahrrecht, die Straßenverkehrsordnung und das Führerscheinggesetz.

Wie in den Vorjahren zeigt die vorliegende Statistik, dass die meisten Kundenkontakte in den beiden Bereichen Sozialrecht und Behindertenanliegen zu verzeichnen sind. Besonders häufig suchen uns Menschen auf, die auf finanzielle Unterstützung im Rahmen der Mindestsicherung angewiesen sind oder deren Teilhabe am gesellschaftlichen Leben ohne Unterstützung

nicht möglich ist. Deutlich zeigt sich, dass viele Menschen über die weitere Entwicklung im Sozial- und Pflegebereich und ihr Fortkommen verunsichert sind. Insbesondere Eltern von behinderten Kindern, aber auch pflegende Angehörige oder alleinstehende Personen ohne eigenes Einkommen oder Pensionsanspruch, suchen bei uns oft völlig verzweifelt um Rat.

Ebenso wie in den Vorjahren resultieren auch im abgelaufenen Jahr wieder viele Beschwerden aus dem Bau- und Raumordnungsbereich. Hier zeigt sich, dass nicht selten dieselben Gemeinden von Beschwerden betroffen sind. Darin werden sowohl regionale Unterschiede deutlich, als auch die unterschiedliche Handlungs- und Entscheidungsweise der 279 Gemeinden in ihrem eigenen Wirkungsbereich. Oftmals dürfte hier eine weniger gute Kommunikation im Vorfeld einer Entscheidung Grund für die Erhebung einer Beschwerde sein.

## VERTEILUNG DER HÄUFIGSTEN BERATUNGS- UND BESCHWERDEFÄLLE:



Auch im abgelaufenen Jahr haben wieder viele Menschen in Angelegenheiten des Privatrechts und der Gerichtsbarkeit bei der Landesvolksanwältin kostenlos Rat gesucht. Hier ging es beispielsweise um Nachbarschaftsstreitigkeiten, aber auch um Familienprobleme oder Vertragsrecht. Der Übergang von Verwaltungsrecht zu den genannten Privatrechtsmaterien war hier oft fließend. Auch wenn die Zuständigkeiten nicht immer von vorne herein klar abzugrenzen und oftmals überschneidend sind, bemühen sich alle Mitarbeiter der Landesvolksanwaltschaft, hier

den Menschen bestmöglich Rat zu geben.

In den Angelegenheiten, in den die Landesvolksanwaltschaft unzuständig ist, mussten die Vorsprechenden an Gerichte, Anwaltskanzleien oder Notariate verwiesen werden. In vielen Fällen nutzte hier der Hinweis auf das von der nahen Rechtsanwaltskammer eingerichtete besondere Service einer ersten kostenlosen Auskunft nach Voranmeldung. Ebenso wichtig ist aus unserer Sicht die für Hilfesuchende kostenfreie erste richterliche Einschätzung beim Amtstag des jeweiligen Bezirksgerichtes.

Zusätzlich besteht seit November 2007 bei jedem Oberlandesgericht eine Justiz-Ombudsstelle für die Prüfung von Beschwerden über die Gerichtsbarkeit. Auch wenn die dortige Prüfungskompetenz und personelle Ausstattung mit jener der Landesvolksanwaltschaft nicht vergleichbar ist, konnten Menschen, die sich über eine überlange Verfahrensdauer oder die Art der Behandlung durch ein Justizor-

gan beschweren wollten, erfolgreich dorthin verwiesen werden. Angesichts der bei uns eingelangten Beschwerden im zivilrechtlichen Bereich kann zweifellos von einem großen Bedarf an einer ersten kostenfreien Auskunft ausgegangen werden. Die Einrichtung ist aus Sicht der Landesvolksanwaltschaft sehr zu begrüßen und ein etwaiger Ausbau dieser Ombudsstelle wäre sinnvoll.

## 1.4 ERREICHBARKEIT

### ALLGEMEINES

Alle hilfesuchenden Menschen können sich entweder persönlich, telefonisch oder schriftlich an die Landesvolksanwaltschaft wenden. Um die große Anzahl an Anfragen und Beschwerden möglichst zielführend bearbeiten zu können, sollte jedes Vorbringen enthalten:

- Name, Adresse, Telefonnummer
- Um welche Behörde geht es?
- Was ist der Grund für die Kontaktaufnahme?

Für alle Menschen mit Internetanschluss, denen es möglich ist, elektronisch ihr Anliegen zu formulieren, steht auf unserer Homepage [www.tirol.gv.at/landesvolksanwaltschaft](http://www.tirol.gv.at/landesvolksanwaltschaft) auch ein Online-Formular für Anfragen und Beschwerden zur Verfügung. Wichtig zur rasche-

ren Bearbeitung ist auch hier die Angabe von gewissen Basisinformationen, wie sie eingangs aufgelistet sind. Ansonsten besteht für die Einbringung keine Formvorschrift. Seit geraumer Zeit gibt es nun auch die Möglichkeit, die Landesvolksanwältin mittels der kostenfreien Servicenummer **0800 100 301** zu erreichen. Die Telefonzeiten sind:

Montag – Donnerstag:

08:00 – 12:00 Uhr und 14:00 – 16:00 Uhr

Freitag: 08:00 – 12:00 Uhr

In der übrigen Zeit kann das Anliegen auf ein Tonband gesprochen werden. Gerne rufen wir auch zurück, wenn eine Telefonnummer hinterlassen wird.

## BESONDERES SERVICE

Neben den Parteienverkehrszeiten am Montag von 08:00 bis 12:00 Uhr und von 14:00 bis 16:00 Uhr und von Dienstag bis Freitag von 08:00 bis 12:00 Uhr sind wir nach Terminvereinbarung auch von Montag bis Donnerstag am Nachmittag und am Abend erreichbar. Damit soll insbesondere berufstätigen Bürgerinnen und Bürgern oder Eltern von Kleinkindern eine zusätzliche Vorsprachemöglichkeit geboten werden.

Das Gesetz über den Tiroler Landesvolksanwalt sieht weiters vor, dass die Landesvolksanwältin ihren Sitz in Innsbruck hat. Sie kann außerhalb der Landeshauptstadt Sprechtage abhalten, wenn dies zur Besorgung ihrer Aufgaben

zweckmäßig ist. Sprechtage in den Bezirken bieten den Bürgerinnen und Bürgern Tirols die Möglichkeit, ihre Anliegen der Landesvolksanwältin persönlich vorzutragen, ohne deswegen die oft zeitaufwändige Anreise nach Innsbruck in Kauf nehmen zu müssen. Im Interesse der Bürgernähe, insbesondere auch für ältere oder behinderte Menschen, kommt den Sprechtagen deshalb ein hoher Stellenwert zu.

Aus diesem Grund hält die Landesvolksanwältin viermal jährlich Sprechtage in den Bezirkshauptmannschaften und größeren Gemeinden außerhalb von Innsbruck ab. Diese Sprechtage werden in der Presse, im Internet sowie in den Gemeinden mittels Plakaten angekündigt und so der Bevölkerung zugänglich gemacht.

## 1.5 SPRECHTAGE

### SPRECHTAGE DER LANDESVOLKSANWÄLTIN MAG.<sup>A</sup> MARIA LUISE BERGER

Bezirkshauptmannschaft Imst	22. Mai 2017	und	13. November 2017
Bezirkshauptmannschaft Landeck	23. Mai 2017	und	14. November 2017
Bezirkshauptmannschaft Reutte	24. Mai 2017	und	15. November 2017
Bezirkshauptmannschaft Schwaz	29. Mai 2017	und	20. November 2017
Bezirkshauptmannschaft Kufstein	30. Mai 2017	und	21. November 2017
Bezirkshauptmannschaft Kitzbühel	31. Mai 2017	und	22. November 2017
Bezirkshauptmannschaft Lienz	01. Juni 2017	und	23. November 2017

Besonders erfreulich ist, dass die Bezirkshauptmannschaften und Gemeinden die Sprechtage der Landesvolksanwältin organisatorisch auszeichnet unterstützen und im Rahmen der

amtlichen Verlautbarungen die Plakate der Landesvolksanwältin auch in allen Umlandgemeinden den Bewohnerinnen und Bewohnern ihres Bezirkes entsprechend kundmachen.

An den Sprechtagen kamen die unterschiedlichsten Probleme zur Sprache: am häufigsten wurden Themen aus dem Sozialbereich wie etwa zur Mindestsicherung nachgefragt. Zudem wurde der unterschiedliche Vollzug der Tiroler Bau- und Raumordnung durch Gemeinden nachgefragt. Ein weiterer Themenschwerpunkt waren Streitigkeiten mit Nachbarn, sei es durch Bautätigkeit, aber auch durch störende Immissionen. Beschwerden betrafen neben gewerblichen Betrieben oftmals vorbeiführende Straßen, landwirtschaftliche Anwesen oder Veranstaltungsareale. Ein Vorteil von Sprechtagen ist auch, Menschen die Berührungsangst mit unserer Einrichtung zu nehmen, uns noch bekannter zu machen und wo notwendig einen Lokalausweis wahr zu nehmen.



## GEMEINDE-SPRECHTAGE DER LANDESVOLKSSANWÄLTIN MAG.<sup>A</sup> MARIA LUISE BERGER

IMST	20. Februar 2017	und	06. September 2017
LANDECK	20. Februar 2017	und	06. September 2017
REUTTE	21. Februar 2017	und	04. September 2017
TELS	21. Februar 2017	und	04. September 2017
WÖRGL	22. Februar 2017	und	13. September 2017
KUFSTEIN	22. Februar 2017	und	12. September 2017
JENBACH	06. März 2017	und	12. September 2017
ST. JOHANN i.T.	06. März 2017	und	13. September 2017
SILLIAN	07. März 2017	und	14. September 2017
LIENZ	07. März 2017	und	14. September 2017

Da nicht wenige Vorbringen zumindest teilweise auch aus dem Privatrecht resultierten, war wiederum die mit dem Präsidenten der Tiroler Rechtsanwaltskammer getroffene Vereinbarung besonders wertvoll, Vorsprechende an eine Rechtsanwältin oder einen Rechtsanwalt vor Ort zur kostenlosen Erstberatung zu vermitteln.

Diese zusätzlich zu unserer Beratung erfolgende Erstorientierung im Zivil- oder Strafrecht hat sich zu einem unverzichtbaren Bestandteil des angebotenen Services entwickelt, wofür die Landesvolksanwältin dem Präsidenten der Tiroler Rechtsanwaltskammer in ihrem wie im Namen der Tiroler Bevölkerung herzlich dankt.

## 1.6 ZUSAMMENARBEIT

In finanziellen Notsituationen suchen viele Menschen Hilfe bei der Landesvolksanwaltschaft. Da wir für Finanzhilfen über kein eigenes Budget verfügen, können wir Hilfesuchende nur beraten und einen Weg aus der misslichen Lage aufzeigen. Hier prüfen wir vorab, ob sie die gesetzlichen Möglichkeiten zur Sicherung des Lebensunterhaltes nutzen bzw. leiten sie bei Bedarf an Systempartner weiter, bei denen sie finanzielle Unterstützung erhalten können. Die Landesvolksanwaltschaft hilft bei der Formulierung des Ansuchens und der Zusammenstellung der richtigen Unterlagen. Auch stehen wir für Rückfragen der Systempartner zur Verfügung. Besonders gut ist unsere Zusammenarbeit mit dem Netzwerk Tirol hilft (NTH), dem Unterstützungsfonds der Arbeiterkammer (AK) und den Vinzenzgemeinschaften (VGen).

Exemplarisch sei der Fall einer jungen Mutter genannt. Sie hat alleine drei Kinder zu versorgen. Der Vater lebt außerhalb Tirols und unterstützt die Frau weder finanziell noch organisatorisch. Da das jüngste Kind noch sehr klein ist, ist sie auf die Unterstützung des Staates angewiesen. Dabei sind jedoch Probleme aufgetaucht. Der Vater ist deutscher Staatsbürger, somit musste

zuerst eine Bestätigung des deutschen Finanzamtes eingeholt werden, dass ihr keine Familienleistungen zustehen, bevor das österreichische Finanzamt die Familienbeihilfe auszahlte. Damit wurde auch der Weg zum Kinderbetreuungsgeld geebnet. Es häufte sich ein Mietrückstand an, den der Vermieter nicht länger dulden wollte. Anwaltsbriefe ließen zusätzliche Kosten entstehen und die Ankündigung des Vermieters, dass das Mietverhältnis so schnell wie möglich enden solle, erzeugte Unbehagen.

Zum Glück erhielt sie das Angebot, eine Sozialwohnung von einer gemeinnützigen Wohnbaugesellschaft ab Mai zu bekommen. Ihr Mietvertrag lief im August aus. Die zuständige Bezirkshauptmannschaft lehnte die Übernahme der Anmietungskosten mit dem Argument ab, dass die Übersiedlung nicht nötig sei, da der alte Mietvertrag ja noch weiterlaufe. Ein Umdenken ermöglichte erst der wiederholte Hinweis der Landesvolksanwaltschaft, dass die neue Wohnung größer und günstiger als die alte wäre, damit langfristig leichter zu finanzieren, mit einem Vermieter, der keinen Eigenbedarf anmelden wird und mehr Verständnis hat, wenn Zahlungen einmal ins Stocken geraten. Damit wurde der Frau ermöglicht, im Mai zu übersiedeln.

Allerdings übernahm die Mindestsicherungsbehörde nicht die Übersiedlungskosten. Ohne Auto und mit drei kleinen Kindern benötigte sie natürlich Hilfe beim Umzug. Die Landesvolksanwaltschaft leitete die Frau dabei an, Kostenvoranschläge einzuholen, bei den drei erwähnten Institutionen einen Antrag auf Finanzhilfe zu stellen und nach Einlangen der Zusagen das Transportunternehmen zu beauf-

tragen, den Umzug durchzuführen. Die Kosten teilten sich NTH, AK und VGen.

Bei ihrer Rückmeldung, dass alles gut geklappt habe, teilte uns die Frau auch mit, dass sie ab Herbst eine geringfügige Beschäftigung gefunden habe, die mit den Kindern gut vereinbar sei. Nun kann sie wieder einen Schritt in Richtung Selbständigkeit gehen.



Vernetzungstreffen der Systempartner im AK-Bildungshaus Innsbruck und VertreterInnen der Parteien

Wenn wegen Mietrückstandes eine Delogierung droht, ist eine rasche Hilfe besonders wichtig. Über Jahre war die Landesvolksanwaltschaft im Bereich der Delogierungsvermeidung tätig. Vom Land Tirol wurde eine landesweite Beratungsstelle zur Verhinderung von Delogierungen eingerichtet.

Der Verein für Obdachlose wurde im Jahr 2016 mit der Umsetzung der Delogierungsprävention beauftragt und zeichnet sich durch besondere fachliche Kompetenz und ein hohes Maß an Zielorientiertheit aus. Die Beratungsstelle wird bei Mietrückständen bereits ab zwei ausstehenden Monatsmieten tätig, weshalb

in vielen Fällen eine Delogierung verhindert werden kann.

Dringend notwendig wären weitere Beratungsangebote in den Bezirken. Notwendige Prävention und rechtzeitige Hilfe kann am besten vor Ort geleistet werden, daher wäre die Einrichtung von Außenstellen im Oberland und im Unterland wichtig.

Die Kontaktadresse lautet:

[Beratungsstelle Delogierungsprävention](#)  
[Kapuzinergasse 43, 6020 Innsbruck](#)  
[Telefon 0512/581754, E-Mail: delo@barwo.at](#)

## BEISPIELHAFTE FÄLLE AUS DER PRAXIS

Durch die folgende Darstellung von Praxisbeispielen soll ein besserer Einblick in die Aufgaben und die Arbeitsweise der Landesvolksanwältin und ihres Teams gegeben werden. Eine auf konkreten Einzelfällen beruhende Darstellung rechtlicher Fragen hat unserer Erfahrung nach mehr Aussagekraft als eine abstrakte und allgemeine Auseinandersetzung. Auch soll unsere Themenvielfalt aufgezeigt werden, welche unsere Arbeit interessant, aber auch anspruchsvoll macht.

Nicht nur aus Datenschutzgründen wird auf die Bezeichnung der Behörde und des Beschwerdeführers verzichtet. Es geht bei unserer Arbeit nicht um ein „an den Pranger stellen“. Fehler passieren und Fehler zu machen ist menschlich. Wenn ein solcher auf Seiten der Behörde passiert ist, geht es also nicht um eine Schuldzuweisung, sondern um eine möglichst rasche Bereinigung. Die Landesvolksanwältin hat dazu die wichtige gesetzliche Möglichkeit, sich in jedem Stand des Verfahrens einzubringen, womit Abhilfe schneller erfolgen kann und sich der Handlungsspielraum deutlich erhöht.

Häufig werden auch auf Seiten der Beschwerdeführer Fehler gemacht, etwa durch mangelhafte oder fehlerhafte Kommunikation. Ebenso ist eine vollständige und rechtzeitige Vorlage von Unterlagen für die Behörde als Entscheidungsgrundlage unerlässlich. Wenn der Sachverhalt unvollständig oder verspätet vorgebracht wird, kann es zu unbilligen oder unrichtigen Entscheidungen kommen.

Eine gute Fehlerkultur in einer Gesellschaft bedeutet, dass man sich Fehlern nach Entdecken in konstruktiver Weise stellt. Wenn möglich, können so Fehler rückgängig gemacht oder jedenfalls der Schaden begrenzt werden. In diesem positiven Tun kann für beide Seiten eine zumindest nicht nachhaltig negative Erfahrung mitgenommen werden.

In diesem Bericht werden nunmehr ausgewählte Fälle aus dem Jahr 2017 zu Themen- und Problembereichen, welche entweder häufig oder für Vorsprechende ein schwerwiegender Anlass für Beschwerden waren, dargestellt.

### 2.1 BAUORDNUNG, STRASSENRECHT

#### **NOTWENDIGE GRUNDINANSPRUCHNAHME DURCH DIE GEMEINDE?**

Im konkreten Fall wandte sich ein Beschwerdeführer an uns, da seine Heimatgemeinde mehrere Straßenbeleuchtungsmasten auf seinem

Grundstück errichtet und der Gemeindebau-trupp zudem auch den Grenzstein ohne sein Einverständnis versetzt hatte.

Die vorrangige Frage war also, ob die Gemeinde bei der Erweiterung der öffentlichen Straßenbeleuchtung und Anbringung der

Beleuchtungsmasten auf fremden Grund statt gemeindeeigenen Grund zurückgreifen durfte. Die Landesvolksanwaltschaft prüfte den Sachverhalt unter Berücksichtigung des Rechtsbestandes. Eigentümer oder Verfügungsberechtigte von Grundstücken oder baulichen Anlagen haben die Anbringung, Veränderung, Erhaltung, Instandsetzung oder Austausch und Entfernung von Einrichtungen zur Beleuchtung von öffentlichen Verkehrsflächen auf ihrem Grundstück ohne Anspruch auf Entschädigung nur dann zu dulden, wenn auf öffentlichem Gut kein geeigneter Platz zur Anbringung derartiger Einrichtungen vorhanden ist.

Der Lokalausweis bestätigte, dass § 52 der Tiroler Bauordnung 2011 deshalb nicht anzuwenden gewesen ist, weil genügend Platz auf öffentlichem Gut vorhanden war, sodass die Masten ohne Probleme auf Gemeindegrund gesetzt werden hätten können.

Hinsichtlich des versetzten Grenzsteines stellte

die Landesvolksanwaltschaft ergänzend fest, dass diese eigenmächtige Entfernung bzw. Versetzung nicht zulässig war, da eine Gemeinde als Behörde selbst oder durch ihre Organe keine Berechtigung besitzt, ohne Zustimmung des Grundeigentümers oder Vermessers eigenmächtige Positionsveränderungen von Grenzsteinen vorzunehmen, unabhängig davon, ob damit eine Baumaßnahme verbunden ist oder nicht.

Nach dem Aufzeigen verschiedener Lösungswege entschied die Gemeinde im Wege eines Beschlusses des Gemeinderates, dass die Straßenbeleuchtungsmasten durch gemeindeeigene Mitarbeiter zurück auf öffentlichen Grund gesetzt werden. Der veränderte Grenzstein wurde durch einen Vermesser wieder ordnungsgemäß am ursprünglichen Platz eingemessen und zurückversetzt.

Der Beschwerdeführer bedankte sich abschließend bei der Landesvolksanwaltschaft vielmals für den Einsatz.

## 2.2 MINDESTSICHERUNG, PFLEGE NAHER ANGEHÖRIGER

### BERÜCKSICHTIGUNG VON PFLEGEgeld

Ein Mindestsicherungsbezieher aus dem Unterland sprach beim Behindertenansprechpartner vor und teilte mit, er lebe von seiner Gattin getrennt und beide Elternteile würden sich die Betreuung und Pflege der körperlich und geistig behinderten Tochter teilen. So wohne die Tochter beim Vorsprechenden an den Wochentagen und bei seiner Gattin an den Wochenenden und werde dort gepflegt und betreut. Die Behörde

beabsichtige aber, bei der Berechnung seiner Mindestsicherung das gesamte Pflegegeld als „Einkommen“ zu werten.

Es erging die Empfehlung einer Kontaktaufnahme mit der Behörde, damit das Pflegegeld bei der Berechnung seiner Mindestsicherung nur in jenem Ausmaß Berücksichtigung findet, in dem auch tatsächlich die Betreuung und Pflege der Tochter von ihm erfolgt. Dieses Argument griff die Behörde auf und reduzierte die Berücksichtigung des Pflegegeldes aliquot

auf jenen Zeitraum, in dem die Tochter tatsächlich beim Beschwerdeführer wohnt und von ihm betreut und gepflegt wird. Solche Fälle gehören seit 01. Jänner 2018 der Vergangenheit an. Mit dem Gesetz vom 14. Dezember 2017, LGBl. Nr. 18/2018, wurde das Tiroler Mindestsicherungsgesetz insofern geändert, als „Zuwendungen, welche der Hilfesuchende für die Pflege eines nahen Angehörigen zu Hause von diesem aus dessen

Pflegegeld erhält“, im Mindestsicherungsverfahren nicht mehr als Einkommen gelten. „Nahe Angehörige“ sind nach dieser Gesetzeslage der Ehegatte bzw. eingetragene Partner, die Eltern, Großeltern, Kinder, Enkelkinder und Geschwister des Hilfesuchenden.

Diese Gesetzesänderung trifft eine Zielgruppe, die es sich verdient hat unterstützt zu werden und bringt für pflegende Angehörige eine deutliche finanzielle Entlastung.

## 2.3 RAUMORDNUNG, GEWERBERECHT

### KFZ-WERKSTÄTTE IM WOHNGBIET

Im Wohngebiet einer größeren Gemeinde wurde in einem leerstehenden Objekt eine Kfz-Werkstätte eingerichtet und ohne Bewilligung betrieben. Dies brachte ein Nachbar der Liegenschaft vor und ersuchte die Landesvolksanwaltschaft, diesen nahezu täglichen illegalen Tätigkeiten ein Ende zu setzen.

Ermittelt wurde in zwei Richtungen und zwar bezüglich Betriebsanlagenrecht und Baurecht. Die Betriebsanlagengenehmigung war erst vor drei Wochen in Rechtskraft erwachsen, der Bescheid wurde angefordert. Eine rechtsgültige Baugenehmigung lag noch nicht vor, sodass ein Betrieb verwaltungsrechtlich tatsächlich nicht zulässig war. Die Landesvolksanwaltschaft nahm mit der Baubehörde Kontakt auf und brachte auch begründete Bedenken vor, dass eine Kfz-Werkstätte im Wohngebiet baurechtlich grundsätzlich nicht konsensfähig sei. Dem entgegnete die Baubehörde, dass im Gebäude bereits zuvor ein Gewerbebetrieb (Klimatechnik) betrieben worden war und der nunmehrige

Betrieb keine Änderungen im Ausmaß der Emissionen bewirken würde, weswegen die Baubehörde beabsichtige, einen positiven Bescheid zu erlassen. Die Bauverhandlung wurde durchgeführt und innerhalb weniger Wochen wurde die Bewilligung für die Verwendungszweckänderung von Betriebsanlage für Klimatechnik in Betriebsanlage Kfz-Werkstätte inkl. Reifen wuchten und Montage erteilt.

Nach rechtlicher Beratung durch die Landesvolksanwaltschaft hat der Beschwerdeführer gegen diesen Bescheid das Rechtsmittel der Beschwerde eingebracht und das Landesverwaltungsgericht vertrat dieselbe Rechtsansicht, nämlich dass im Wohngebiet nach § 38 Abs. 3 des Tiroler Raumordnungsgesetzes 2016 ein derartiger Betrieb prinzipiell nicht genehmigt werden darf. „Ständiger Judikatur des Verwaltungsgerichtshofes entspricht es, dass im (reinen) Wohngebiet nach § 38 Abs. 1 leg. cit. eine Kfz-Werkstätte, da nicht den täglichen Bedürfnissen der Bewohner des Wohngebiets dienend bzw. nicht Güter des täglichen Bedarfes darstel-

lend, nicht zulässig ist und auch keine typische Nebeneinrichtung für ein (reines) Wohngebiet darstellt, zumal es auch von den Bewohnern durchaus in Kauf genommen werden kann, zwecks der nicht täglich anfallenden Reparatur ihrer Fahrzeuge eine größere Wegstrecke bis zu jenen Gebieten zurückzulegen, in denen solche Einrichtungen zulässig sind. Dass ein Kfz-Betrieb auch nicht den sozialen und kulturellen Bedürfnissen der Bewohner dient, erweist sich von selbst“.

Die Bewilligung wurde behoben.

Da der Gewerbetreibende weiterhin einschlägige Tätigkeiten vornahm, hat die Baubehörde eine Benützung der Kfz-Werkstätte untersagen müssen. Allerdings fand im Hintergrund eine ungewöhnlich rasche Änderung der Flächenwidmung für dieses Grundstück von „Wohngebiet“ in „eingeschränktes allgemeines Mischgebiet“ statt, wodurch die Voraussetzung für ein allfälliges weiteres Baubewilligungsverfahren geschaffen werden sollte.

Eine Kontaktaufnahme der Landesvolkswirtschaft mit der Aufsichtsbehörde für Raumordnungsangelegenheiten führte zu dem Ergebnis,

dass ein „eingeschränktes allgemeines Mischgebiet“ für diesen Verwendungszweck nicht zulässig sei, weswegen seitens der Aufsichtsbehörde die Anregung erfolgte, die Widmung in „gemischtes Wohngebiet“ zu ändern. Dieser Anregung kam der Gemeinderat ungewöhnlich rasch mit einer positiven Beschlussfassung nach. Die Stadtgemeinde initiierte in der Folge mit dem Gewerbetreibenden und den betroffenen Anrainern den Abschluss einer mehrere Punkte umfassenden Vereinbarung, welche vor allem eine zeitliche und räumliche Einschränkung des Betriebes umfasste. Auf dieser Basis konnte dann die Baubehörde einen positiven Baubescheid erlassen, welcher von den Nachbarn nicht mehr beeinträchtigt wurde.

Das Endergebnis dieses Beschwerdeprüfungsfalles zeigt, dass durch ein konstruktives Gespräch ein weiterer sehr aufwendiger Rechtsgang zum Verfassungsgerichtshof bezüglich der Verordnungsprüfung im Flächenwidmungsverfahren vermieden werden konnte und aufgrund der Tatsache, dass keine weitere Beschwerde eingegangen ist, dieser Betrieb nunmehr für die Nachbarschaft klaglos funktioniert.

## 2.4 REHABILITATION, THERAPIE

### **VERTRAUEN WIEDERHERGESTELLT – SOHN KANN ZU HAUSE DIE THERAPIE IN ANSPRUCH NEHMEN**

Eine besorgte Mutter sprach bei der Landesvolkswirtschaft vor. Ihr Sohn leidet an einer kombinierten Entwicklungsstörung der motorischen Funktionen und an einer Sprachentwicklungsstörung bei Mikrocephalie sowie Epilepsie.

Das Kind erhält seit Jahren Rehabilitationsmaßnahmen. Von 2006 bis 2010 besuchte es einen Integrationskindergarten mit möglicher Ganztagesbetreuung inkl. Logo- und Physiotherapie jeden Tag bis 12:30 Uhr. Danach wurde es zuhause von seiner Mutter betreut und erhielt zusätzlich 4 h/Woche Betreuung durch den Mitarbeiter einer großen Facheinrichtung.

Im Zeitraum 2010 bis 2015 besuchte der Sohn

die Integrationsklasse der örtlichen Volksschule, jeweils von 08:00 bis 11:40 Uhr mit zusätzlicher Betreuung durch den Mitarbeiter der Facheinrichtung im Ausmaß von 4 h/Woche. Seit Herbst 2015 besucht er eine Allgemeine Sonderschule. Auch hier wäre eine Ganztagesbetreuung möglich inkl. Logo- und Physiotherapie. Er ist jeden Tag bis 12:30 Uhr dort. Danach wird er zuhause betreut. Bis zu einem bestimmten Stichtag erhielt er wiederum zusätzlich die gewohnte Betreuung (4 h/Woche). Danach befürworteten Amtsärztin und Sozialarbeiterin den Verlängerungsantrag bei nahezu identischer Ausgangssituation jedoch nicht mehr und die Behörde hat den Antrag auf Kostenübernahme der fachlichen Begleitung auf der Grundlage dieser Einschätzung abgewiesen. Die Mutter erhielt durch die Landesvolkswirtschaft eine Beratung wie eine Beschwerde zu formulieren ist und welche Argumente

konkret erfolgversprechend sind: fehlende Nachvollziehbarkeit, aus welchen Gründen eine weitere Bewilligung – bei ähnlichen Verhältnissen wie im Zeitraum 2006 bis 2010 und im letzten Jahr – nicht mehr möglich ist, gehörte ebenso dazu wie der Umstand, dass bei ähnlicher körperlicher Verfassung im Jahr zuvor noch eine Befürwortung durch die Amtsärztin und die Sozialarbeiterin erfolgt war und heuer nicht mehr. Die gewohnte Umgebung zuhause ist für das Kind und den Therapieerfolg sehr wichtig.

Das Landesverwaltungsgericht folgte dieser Argumentation und behob den Bescheid. Damit erhält der Sohn wie früher die Therapie in seiner gewohnten Umgebung zu Hause im Beisein der Mutter, die dadurch weiterhin Informationen und Rückmeldungen vom Therapeuten erhält.

## 2.5 STRASSENVERKEHRSORDNUNG

### DER WEG VON EINER GELDSTRAFE ZUR ERMAHNUNG

**Die Radfahlerin erhielt eine Strafverfügung wegen unsachgemäßer Sicherung einer Ladung.**

Die Beschwerdeführerin hatte eine Toilettenpapierpackung am Fahrrad hängend geladen und begab sich auf den Heimweg. Während der Fahrt kam es in weiterer Folge zu einem Sturz und zu einem Verkehrsunfall mit Personenschaden (Eigenverletzung), weil die Packung während der Fahrt in die Speichen des Fahrrads gelangte. Daraufhin verhängte der Strafreferent der zuständigen Bezirks-

hauptmannschaft gegen die Radfahlerin einen höheren zweistelligen Betrag in Form einer Strafverfügung gem. § 99 Abs. 3 lit. a iVm § 61 Abs. 1 StVO 1960. Da ihrer Meinung nach das Strafausmaß überhöht war, bat sie die Landesvolkswirtschaft um Rat.

Die Radfahlerin legte nach dem Beratungsgespräch gegen die Strafverfügung einen Einspruch ein. Dabei verwies sie noch einmal in der Begründung auf den Tathergang und brachte auch ihre Verwunderung zum Ausdruck, wegen eines Personenschadens bestraft zu werden, da sie selbst die Verletzte gewesen sei und nicht eine andere

Person. Sie habe nicht einmal eine andere Person oder einen anderen Verkehrsteilnehmer gefährdet oder einen Sachschaden herbeigeführt.

Von ihr wurde reumütig eingesehen, dass es notwendig ist, auch bei Fahrradtransporten die Ladung entsprechend zu sichern. Dies wurde auch in der Begründung angeführt und gleichzeitig ersucht, das Strafverfahren einzustellen bzw. falls nicht möglich, das Strafausmaß zu reduzieren.

In der Folge entschied die Bezirkshauptmannschaft dann über den Einspruch dahingehend, dass die Geldstrafe erlassen und der Beschwerdeführerin eine Ermahnung ausgesprochen wurde.

Mit dieser Entscheidung hatte die Betroffene nicht gerechnet und sie bedankte sich anschließend bei der Landesvolksanwaltschaft für die gute Beratung in ihrer Angelegenheit.

## 2.6 TEILHABE, MOBILITÄTSZUSCHUSS

### DIE BEHÖRDE ZEIGT VERSTÄNDNIS

Ein Tiroler, der seit einem Unfall auf einen Rollstuhl angewiesen ist, sprach bei der Landesvolksanwaltschaft vor. Er erhält seit dem Jahr 2011 einen Mobilitätszuschuss (Zuschuss zu Fahrten zu privaten Zwecken). Er habe beim Stellen der Anträge sein Einkommen immer gemeldet und habe sich mehrmals über die Berechnungsmethode gewundert, weil man seine „Unfallpension“ bei der Berechnung des Einkommens miteinbezogen habe. Der Behörde habe er dies jedes Jahr mitgeteilt. Erst im Jahr 2017 habe man den Fehler erkannt und eingestanden. Nach § 15 des Tiroler Rehabilitationsgesetzes wurden ihm aufgrund dieser Fehlberechnungen Nachzahlungen für das Jahr 2016 in der Höhe von € 450.– und für die Jahre 2014/2015 in der Höhe von € 1.000.– zugesprochen. Die rückwirkenden Nachzahlungen reichten allerdings eben nur bis zum Jahr 2014 zurück.

Die Landesvolksanwaltschaft wies in einem Schreiben an die Behörde noch einmal auf die spezielle Situation des Mannes hin und ersuchte um Prüfung, ob nicht auf Kulanzbasis auch für weiter zurückliegende Jahre eine Zahlung geleistet werden kann, obwohl aufgrund der Verjährungsvorschriften kein Rechtsanspruch mehr besteht.

Schon nach kurzer Zeit konnte die Landesvolksanwaltschaft dem Betroffenen die erfreuliche Botschaft übermitteln, dass eine letzte Kulanz-Nachzahlung für das Jahr 2013 erfolgen werde.

## 2.7 LUFTFAHRTGESETZ, AUSKUNFTSPFLICHT

### EINE GUTE ZUSAMMENARBEIT ZWISCHEN BEHÖRDEN VERMAG BÜRGERANFRAGEN RASCH AUFZUKLÄREN

Ein Tiroler Bürger brachte vor, dass er seit längerem schon verstärkte Flugbewegungen über dem Tiroler Luftraum orte, die nicht mit der österreichischen Neutralität vereinbar seien. Aktuell habe er eindeutig eine Lockheed C-130H Hercules der US-Air-Force zu identifizieren vermocht, die ausschließlich für den militärischen, taktischen Lufttransport eingesetzt werde. Es sei ihm zwar nicht gelungen, den Startflughafen zu eruieren, jedoch habe sich mittels Flug-App seinerseits ausgehend vom Golf von Athen die Flugroute bis nach Mol in Belgien verfolgen lassen, wobei sich die Maschine in ca. 900 m Höhe bei Mol dann auch vom Radar "abgemeldet" habe.

Mit diesem Anliegen wandte er sich neben der Landesvolksanwaltschaft auch an andere Institutionen, da ihn diese Situation sehr störte. Die Landesvolksanwaltschaft leitete parallel zum Büro des Landeshauptmannes von Tirol entsprechende Erhebungen ein.

Dem Beschwerdeführer wurde zur Kenntnis gebracht, dass es seitens des Landes Tirol keine

Zuständigkeit für Überflüge von ausländischen Militärluftfahrzeugen gibt und diese Kompetenz ausschließlich beim Bundesministerium für Landesverteidigung und Sport (BMLVS) liegt. Gemäß den Normen des Luftfahrtgesetzes erfolgt für jeden Flug eine Einzelbeurteilung und die fliegerische bzw. sicherheitspolitische Entscheidung des BMLVS wird grundsätzlich in Absprache mit dem Bundesministerium für Europa, Integration und Äußeres (BMEIA) getroffen.

In weiterer Folge haben die Erhebungen ergeben, dass es sich um einen „identifizierten“ – also um einen ordnungsgemäß genehmigten – Überflug einer Maschine der griechischen Luftwaffe gehandelt hat.

Der Beschwerdeführer bedankte sich vielmals für die Information mit dem Hinweis, dass er auch weiterhin den Luftraum beobachten werde, da die Neutralität das höchste Gut für Österreichs Sicherheit sei.

Dieses Beispiel zeigt auf, dass Ministerien sehr positiv bemüht sind, nicht nur regelnd tätig zu sein, sondern auch auf unkomplizierte Art und Weise und mit anderen Institutionen gut zusammenarbeiten, wenn es geboten erscheint.

## 2.8 MINDESTSICHERUNG, ZAHLUNGSERLEICHTERUNG

### ÄNDERUNG DER RATENZAHLUNGSVEREINBARUNG

Ein Tiroler meldet sich bei der Landesvolksan-

waltschaft. Er ist Mindestsicherungsbezieher. Durch rückwirkende Gewährung des Kinderbetreuungsgeldzuschusses von Jänner bis Juni 2017 (tgl. € 6,06 mal 169 Bezugstage gesamt

€ 1.024,14) durch die TGKK habe er jetzt einen Übergenuss von € 1.024,- an das Sozialamt zurückzubezahlen. Das Sozialamt hatte ihm diesen Betrag nämlich als Vorschuss ausbezahlt. Er habe auch eingewilligt, diesen Betrag abzubehalten, jedoch bereite ihm bzw. seiner Familie die Höhe der von der Behörde festgelegten Rate von € 100,-/Monat erhebliche Probleme.

Die Landesvolksanwaltschaft kontaktierte die Behörde und erkundigte sich, ob diese Ratenzahlung auf einen Betrag von € 70,-/Monat reduziert werden könnte. Die Dauer der Rückzahlung würde sich dadurch um ca. vier Monate verlängern. Aufgrund der engen Finanzsituation bedeutet die Reduzierung der Rate für Herrn D aber eine spürbare Erleichterung in der Lebensführung.

Die Behörde reagierte noch am selben Tag und bestätigte, dass die monatliche Rückzahlungsratenrate ab sofort auf € 70,- reduziert werden kann. Herr D wurde umgehend informiert und bedankte sich erleichtert.

In einem ähnlichen Fall wurde eine Tirolerin durch einen entsprechenden Bescheid aus dem

Jahr 1994 dazu verpflichtet, einen Übergenuss von € 1.872,78 zurückzuzahlen. Einen Teil hatte sie bereits in Raten abgestottert, dann verschlechterte sich ihre finanzielle Lage jedoch, so dass sie ab dem Jahr 2000 keine Zahlungen mehr leisten konnte. Die Behörde erkundigte sich in regelmäßigen Abständen nach der Entwicklung der Einkommenssituation. Im Jahr 2017, als ihr Einkommen wieder knapp über dem Existenzminimum lag, wurde sie neuerlich kontaktiert und in der Folge zur Begleichung des offen gebliebenen Betrages von € 1.400,40 aufgefordert bzw. ihr die Möglichkeit angeboten, eine Ratenzahlung zu vereinbaren. Die Überprüfung durch die Landesvolksanwaltschaft, ob die offene Schuld nach so vielen Jahren tatsächlich noch besteht und zwischenzeitlich keine Verjährung eingetreten ist, ergab, dass die Forderung der öffentlichen Hand noch aufrecht ist.

Auf unsere Empfehlung hat die Dame eine Ratenzahlungsvereinbarung in geringer Höhe abgeschlossen, so dass die Abdeckung ihrer täglichen Bedürfnisse durch die Rückzahlung nicht gefährdet ist.

## 2.9 STRASSENRECHT

### SCHNEERÄUMUNG MIT HINDERNISSEN

Es kann vorkommen, dass durch die Schneeräumung des Gehsteiges entlang der Liegenschaften der Hauseigentümer bauliche Anlagen auf Privatgrund in Mitleidenschaft gezogen werden.

In einer Gemeinde wurde die Besorgung des Winterdienstes betreffend Gehsteige und Gehwege (§ 93 Abs. 1 StVO 1960) an die

Gemeinde übertragen. Das bedeutet, dass der Eigentümer der Liegenschaft von der gesetzlichen Räum- und Streupflicht befreit ist (Übertragung der Anrainerpflicht speziell der Säuberungs- und Streupflicht nach § 93 Abs. 5 StVO 1960).

Nun hat eine Beschwerdeführerin dargetan, dass nur entlang ihrer Liegenschaft die Winterdiensttätigkeit der Gemeinde für den Gehsteig ab sofort eingestellt werden soll, obwohl

diese Pflicht rechtsgültig übertragen worden sei. Seitens der Gemeinde werde dies damit begründet, dass es im Zuge der Verlegung von Granitplatten auf dem Privatgrund, welche aus technischen Gründen einige Zentimeter erhöht sind, bereits in der vergangenen Wintersaison zu einer Beschädigung gekommen sei und dies in Zukunft, auch aus versicherungstechnischen Gründen, vermieden werden soll.

In einer ersten Stellungnahme wurde die Gemeinde von uns um Darlegung der genauen Gründe für diese Vorgangweise ersucht. Die Gemeinde reagierte in der Form, dass sie vorschlug, sich an Ort und Stelle zu treffen, da die Problematik auf schriftlichem Weg schwer darzulegen sei. Kurzer Hand wurde der Termin vereinbart, es wurde die Situation erörtert und zunächst festgestellt, dass die Beschwerdeführerin konsenslos ein Tor errichtet habe. Außerdem seien in der beschwerdegegenständlichen Einfahrt konsenslos die erhöhten Granitplatten als Bodenbelag angebracht worden. Das Tor stelle nach den Bestimmungen der Tiroler Bauordnung 2011 eine Einfriedung dar und wäre daher, da straßenseitig gelegen, einem Verfahren zu unterziehen. Bezüglich der Pflasterung musste festgestellt werden, dass in den Baubescheiden des Bürgermeisters prinzipiell festgehalten wurde, dass diese bündig mit dem anschließenden Asphalt des Gehweges auszuführen ist und die gegenständliche Ausfüh-

rung daher prinzipiell zu untersagen gewesen wäre. Die Gemeinde ist bereit den gesamten Gehsteig zu räumen, sonst würde ein unerwünschtes „Flickwerk“ entstehen.

Die Granitplatten sind tatsächlich so verlegt, dass bei unübersichtlicher Schneelage eine neuerliche Beschädigung durch den Gemeindegemeinschneepflug nicht ausgeschlossen werden kann, zumal die Winterdienstarbeiten auch in der Dunkelheit durchgeführt werden. Nach längeren Diskussionen konnte schlussendlich eine konstruktive Lösung erzielt werden: zu Beginn eines jeden Winters wird nunmehr eine Schneestange mit einem Durchmesser von 6 cm und einer Höhe von ca. 2 m in eine noch einzubauende Hülse geschraubt. Diese Arbeiten werden von der Gemeinde durchgeführt und das Material sowie die Arbeitszeit der Beschwerdeführerin in Rechnung gestellt. Mit der Lösung konnte erreicht werden, dass eine vor Vandalen sicher verankerte Schneestange bei Bedarf angebracht und der Fahrer des Schneepfluges einen verlässlichen Hinweis auf den Beginn der Graniteinfassung vorfinden wird. Dieser Fall ist ein Beispiel dafür, dass Zusammenkünfte an Ort und Stelle sehr häufig zu einer für alle zufriedenstellende und praktikable Lösung führen und seitenweiser Schriftverkehr effektiv vermieden werden kann.

## 2.10 BEHINDERUNG

### HÄUSLICHE BETREUUNG

Der Behindertenansprechpartner ist für Menschen mit Behinderung und deren Angehö-

rige Anlaufstelle im Behindertenwesen, Auskunftsstelle in rechtlichen Angelegenheiten der Landesverwaltung, leitet und vermittelt die Betroffenen in Bundesangelegenheiten

an die zuständigen Facheinrichtungen weiter und ist nicht selten „Brücke“ zwischen Betroffenen und Facheinrichtungen im Behindertenbereich, insbesondere dann, wenn die Gesprächs- und Vertrauensbasis zwischen Betroffenen und Facheinrichtung gestört ist.

Eine körperlich behinderte Frau aus dem Unterland teilte mit, sie werde von einer Facheinrichtung im Behindertenbereich in der Lebensführung zu Hause unterstützt. Dazu würden Besorgungsdienste ebenso gehören wie Hilfe im Haushalt und Begleitdienste zum Arzt oder zu einer Veranstaltung. Im Alltag würden aber seit längerer Zeit die Vertretung innerhalb der PersonenbetreuerInnen und auch die Wochenenddienste nicht mehr „funktionieren“. Bereits mehrmals habe die Betroffene dies reklamiert,

bisher jedoch ohne Erfolg, sodass sie auch in jene Person, die für die Personalkoordination zuständig sei, kein Vertrauen mehr habe. „Ich ersuche Sie um Hilfe, weil ich selber nicht mehr weiterkomme“, so das Begehren der Rollstuhlfahrerin bei ihrer Vorsprache.

Nach Kontaktaufnahme mit der Facheinrichtung reagierte die für die Einsatzleitung Verantwortliche prompt, stellte das Betreuungskonzept um und wies der Betroffenen eine neue Personalkoordinatorin zu.

Die Hilfesuchende teilte wenig später der Landesvolksanwaltschaft schriftlich mit: „Vielen Dank für Ihren tollen Einsatz, alles läuft prächtig“. Eine spätere Nachfrage bestätigte, dass sich die Versorgungssituation deutlich verbessert hat.

## 2.11 GEWERBERECHT, BETRIEBSANLAGEN

### EINE PENSIONISTIN LEIDET UNTER LÄRMBELÄSTIGUNG

Eine Pensionistin bewohnt seit Jahrzehnten eine Mietwohnung in einem relativ hellhörigen Wohn- und Geschäftshaus. Seit mehr als drei Jahren wurde im Erdgeschoss dieses Hauses ein ehemaliges Lager für Weinverkostungen und Ausschank eingerichtet und genutzt. Erhebliche Lärmbelästigungen waren eine unangenehme Folge.

Nach den Bestimmungen der Gewerbeordnung 1994 bedarf es eines betriebsanlagenrechtlichen Verfahrens, falls gewerblich genutzte Räumlichkeiten (wie hier z.B. ein Lager) nun dem Gastgewerbe dienen sollen. Im beschwerdegegenständlichen Fall sei dies

nicht erfolgt, obwohl seit mehr als drei Jahren Weinverkostungen und Ausschank praktiziert, die Öffnungszeiten ausgedehnt würden und häufig bis nach 22:00 Uhr stundenlange laute Unterhaltungen, Gelächter und Gegröle wahrzunehmen seien. An eine Nachtruhe sei an solchen Abenden nicht zu denken.

Die Gewerbebehörde I. Instanz wurde von der Landesvolksanwaltschaft kontaktiert, und zwar in zweierlei Hinsicht. Es ergingen die Anregungen über die Polizeiinspektion die Öffnungszeiten nach dem Öffnungszeitengesetz 2003 zu kontrollieren, zum anderen den Betreiber anzuweisen, um eine Betriebsanlagengenehmigung anzusuchen. Im November 2016 war bereits ein mündlicher Verhandlungstermin ausgeschrieben worden, welcher dann abge-

sagt werden musste, da die Unterlagen vom Konsenswerber nicht rechtzeitig vervollständigt wurden.

Über das nahezu gesamte Berichtsjahr gab es permanenten Schriftverkehr zwischen der Landesvolksanwaltschaft, der Gewerbebehörde und der Beschwerdeführerin. Der Konsenswerber hat seine Unterlagen jedoch nicht vervollständigt, vermutlich wohl wissend, dass in diesem Haus unvermeidlich kostspielige Lärmdämmungsmaßnahmen erforderlich wären, um

seinen Gewerbebetrieb legalisieren zu können. Schließlich wurde der Landesvolksanwaltschaft im November 2017 mitgeteilt, dass der Gastgewerbebetrieb nun übersiedelt ist. In den beschwerdegegenständlichen Räumlichkeiten sind nun nur noch Büro und Lager untergebracht, welche die Pensionistin in keinster Weise stören. Die Beschwerdeführerin bedankte sich bei der Landesvolksanwaltschaft sehr emotional und bemerkte: „Nunmehr lebe ich wieder auf“.

## 2.12 MINDESTSICHERUNG, NEUSTART

### **DIE ZAHLUNG VON ALIMENTEN IST EINKOMMENS-MINDERND ZU BERÜCKSICHTIGEN**

Eine Tiroler Familie kommt verzweifelt zur Landesvolksanwaltschaft. Sie wollten einen Antrag auf Mindestsicherung abgeben, aber der Sachbearbeiter habe nach dem Durchblättern nur mitleidig mit den Achseln gezuckt und gesagt, dass ihnen nichts zustehe und sie den Antrag wieder mitnehmen sollen.

Das gemeinsame Kind ist knapp drei Jahre alt und durch das Auslaufen des Kinderbetreuungsgeldes klaffte eine nicht anderweitig schließbare Lücke im Monatsbudget. Der Mann verdient zwar auf den ersten Blick nicht schlecht, aber das verfügbare Einkommen wird durch die monatliche Zahlung von Alimenten für seine geschiedene Frau und die beiden Kinder aus erster Ehe in der Höhe von € 760.– empfindlich verringert. Die Höhe der Alimente wurde vom Gericht festgelegt und ist daher nicht von ihm beeinflussbar. Dies berücksichtigte die Behörde aber nicht. Zusätzlich stand

ein Umzug in ein anderes Bundesland aus beruflichen Gründen an. Für die Ehefrau rentierte sich die Suche nach einem passenden Job in Tirol daher nicht mehr.

Die Landesvolksanwaltschaft beriet dahingehend, dass die spezielle Familiensituation noch einmal in einem eigenen Begleitschreiben dargestellt und um nochmalige Prüfung des Antrages ersucht werden solle, diesmal unter Berücksichtigung der dargelegten Umstände bei der Gegenüberstellung von Lebensbedarf und Einkommen.

Durch den Einsatz der Landesvolksanwaltschaft erhielt die Familie Mindestsicherung. Mit familiärer Unterstützung konnte sie dann den Umzug finanzieren. Jetzt schaut die Familie guten Mutes in die Zukunft.

## 2.13 WASSERRECHT, ANSCHLUSSPFLICHT AN DIE KANALISATION

### NACHBARSCHAFTSSTREIT MIT POSITIVEN FOLGEN FÜR DIE UMWELT

Eine Hauseigentümerin stellte die aus ihrer Sicht komplizierte Situation rund um ihre wasserrechtlich bewilligte Pflanzenkläranlage dar. Die Behörde würde in regelmäßigen zeitlichen Abständen Nachweise über die Funktionsfähigkeit verlangen. Dass dies rechtens ist wurde der Hauseigentümerin anhand des Gesetzes und der Bescheidaufgaben erklärt. „Aber der Nachbar betreibt noch immer eine alte 3-Kammer-Kläranlage, diese ist doch nicht mehr zulässig!“

Diese Aussage nahm die Landesvolkswirtschaft zum Anlass, ein Beschwerdeprüfungs-

verfahren einzuleiten. Eine erste Anfrage an die zuständige Wasserrechtsbehörde bei der Bezirksverwaltung wurde gestellt.

Tatsächlich erfolgte die Mitteilung, dass dieser Umstand von der Hauseigentümerin bereits der Wasserrechtsbehörde gemeldet worden und aus diesem Grunde ein wasserrechtliches Verfahren einzuleiten war.

Im Herbst des Berichtsjahres hat die Landesvolkswirtschaft nochmals nacherhoben und es konnte festgestellt werden, dass der Anschluss an die Gemeindekanalisation hinsichtlich aller Objekte auf der Liegenschaft erfolgt ist. Dieses auch für die Umwelt positive Ergebnis wurde der Beschwerdeführerin schriftlich mitgeteilt.

## 2.14 MINDESTSICHERUNG, NACHZAHLUNG

### ARBEIT SOLL SICH LOHNEN

Herr R versteht die Welt nicht mehr. Er ist seit einem Unfall zu 80 % invalid und wurde deshalb auch pensioniert. Er bezieht für sich, seine Ehefrau und zwei minderjährige Kinder Mindestsicherung. Seine Frau hat vor Kurzem eine Stelle als Reinigungskraft in einem Hotel gefunden und verdient dort im Schnitt € 380.– monatlich. Er hat dies den Behörden ordnungsgemäß gemeldet, woraufhin ihm einerseits die Ausgleichszulage gestrichen und andererseits die Mindestsicherung auf € 10.– im neuen Be-

scheid reduziert wurde.

In einem Telefonanruf drückte er seine Verzweiflung aus und schickte der Landesvolkswirtschaft den Bescheid zur Überprüfung. Diese und eine weitere Befragung am Telefon brachten ans Licht, dass der Gehalt der Frau bei der Berechnung der Mindestsicherung 14x in Anschlag gebracht worden war, obwohl das Hotel Mitte März von einem anderen Pächter übernommen wird und somit unklar ist, ob das Personal übernommen wird und zu einem späteren Zeitpunkt des Jahres in den Genuss einer Sonderzahlung kommt. Es hätte somit einst-

weilen nur das tatsächliche Gehalt gewertet werden dürfen. Darüber hinaus hat die Behörde verabsäumt, den gesetzlich vorgesehenen Freibetrag zuzuerkennen. Die Ehefrau hat zuhause zwei minderjährige Kinder und einen zu 80% invaliden Ehemann zu versorgen, kann daher nicht voll berufstätig sein, sondern nur in Teilzeit, in einem Betrieb der in Notfällen auch flexibel auf ihre Bedürfnisse eingeht (z.B. bei den Anwesenheits- und Arbeitszeiten). Dies beschränkt sie in der Berufswahl deutlich. Somit steht ihr ein Freibetrag in der Höhe v. 30 v. H. des Ausgangsbetrages nach § 9 Abs. 1 des Tiroler Mindestsicherungsgesetzes zu, weil sie im Sinne des § 15 Abs. 3 lit. a leg. cit. trotz dieser starken Beschränkung ihrer Erwerbsfä-

higkeit einem Erwerb nachgeht.

Der Hilfesuchende wurde von uns telefonisch beraten, dass er eine Neubewertung der Einkommenssituation unter Berücksichtigung des genannten Freibetrages und in weiterer Folge die Nachzahlung der Differenz beantragen soll und wie eine Bescheidbeschwerde zu formulieren ist.

Wenige Tage später kam sein freudiger Anruf. Er hat den korrigierten Bescheid der BH erhalten. Der Beschwerde wurde innerhalb von vier Tagen Folge gegeben und der bekämpfte Bescheid behoben. Herr R erhält € 360.– Nachzahlung. Er bedankte sich herzlich für die große Unterstützung.

## 2.15 TOURISMUSGESETZ, ZUSTELLUNG

### UNGERECHTFERTIGTE VORSCHREIBUNG DER TOURISMUSABGABE

Ein Bürger aus dem Raum Innsbruck kontaktierte die Landesvolksanwaltschaft, da er überraschenderweise eine Einladung des örtlichen Tourismusverbandes zur Versammlung erhalten habe, obwohl er bzw. seine Ehegattin nicht im Tourismusbereich nach dem Tiroler Tourismusgesetz 2006 tätig seien.

Hierauf habe er sich an den genannten Verband gewendet und am 29. November 2016 von der Fachabteilung im Landhaus eine E-Mail mit der Mitteilung erhalten, dass ihr vom Finanzamt touristische Umsätze gemeldet worden seien; gleichzeitig sei ersucht worden, ein angeblich am 11. Mai 2016 übermitteltes Formular ausgefüllt zu übersenden.

Ein solches Formular habe er nie erhalten, wobei es müßig gewesen sei zu überlegen, ob aus Versehen der Fachabteilung, der Post oder aus anderen Gründen. Um einen Zustellnachweis sicherzustellen, hätte das Land nach seiner Ansicht auch eine der im Zustellgesetz vorgesehenen Zustellarten wählen können.

Er habe dann das Formular ausgefüllt, an die Fachabteilung übermittelt und zugleich ersucht, die Nichtmitgliedschaft zum örtlichen Tourismusverband verbindlich festzustellen und er der Meinung sei, dass damit ausreichend ein Antrag auf Entscheidung nach § 2 Abs. 2 des Tourismusgesetzes 2006 zum Ausdruck gebracht worden sei.

Diesen Antrag samt Formular habe er am 05. Dezember 2016 in der Einlaufstelle des

Amtes der Tiroler Landesregierung abgegeben und es habe dann über längere Zeit „Funkstille“ geherrscht. Erklärend habe er hinzugefügt, dass er zwar mit seiner Ehegattin in Form einer Gesellschaft bürgerlichen Rechtes eine Vermietergemeinschaft betrieben habe, die zum einen nach seiner Ansicht nicht abgabepflichtig nach den einschlägigen Bestimmungen des Tourismusgesetzes gewesen sei (vgl. § 31 Z 7 des Tourismusgesetzes 2006) und zum anderen mit dem Kalenderjahr 2015 wegen Übergabe des Mietobjektes an seine Kinder beendet worden sei. Letzteres habe er ebenso der zuständigen Behörde unter Bekanntgabe des Aktenzeichens des Verbüchervorganges des BG Innsbruck im gegenständlichen Antrag auch mitgeteilt.

Wiederholt habe er in der Folge höflich und auch letztmalig ersucht, die zuständige Abteilung zu einer Erledigung anzuhalten und darauf hingewiesen, dass er nach Fristablauf eine Säumnisklage im Sinne des Art. 130 Abs. 1 Z 3

des B-VG iVm § 8 des VwGGV gegen das Land Tirol einbringen werde. Die jeweiligen Unterlagen würden bei der Fachabteilung aufliegen.

Die Landesvolksanwaltschaft befasste sich eingehend mit der Angelegenheit und kam zum Rechtsstandpunkt, dass die Vorschreibung nicht den Beschwerdeführer, sondern seine Kinder als Rechtsnachfolger treffen hätten müssen und die gemeldeten Umsätze an das Finanzamt keine Beitragspflicht auslösen. Demzufolge erfolgte seitens der Fachabteilung auch keine Beitragsvorschreibung mehr nach dem Tourismusgesetz 2006 idgF. Ebenso wurde die Pflichtmitgliedschaft zum regionalen Tourismusverband verneint und die Akten wurden in beiden Fällen geschlossen.

Die Landesvolksanwaltschaft hatte abschließend die erfreuliche Aufgabe, dem Beschwerdeführer die positiven Ergebnisse mitzuteilen, der sich vielmals für das besondere Engagement bedankte.

## 2.16 PFLEGE GELD

### PFLEGE UND BETREUUNG VON ANGEHÖRIGEN

Der Behindertenansprechpartner hilft Menschen auch in Angelegenheiten, für die er fachlich nicht zuständig ist, wenn diese Menschen Hilfe in der Orientierung brauchen, sodass sie in der Lage sind, die richtigen Wege für Unterstützungsmaßnahmen auch für ihre Angehörigen zu beschreiten. Ein Beispiel dafür ist das Pflegegeld, ein finanzieller Beitrag für den pflegebedingten

Mehraufwand. Zuständig dafür sind die Pensionsversicherungsanstalten.

### RUND UM DIE UHR

Es sprechen immer wieder Angehörige von oft jungen Menschen vor, die zwar gehfähig sind, aber aufgrund ihrer gesundheitlichen und geistigen Behinderung Pflege und Betreuung rund um die Uhr brauchen. Beispiele dafür sind Menschen mit epileptischen Anfällen mit Notwendigkeit einer sofortigen künstlichen Beatmung

(ansonsten für die Betroffenen Lebensgefahr besteht) oder Menschen, die sich selbst gefährden oder für andere eine Gefahr darstellen, beispielsweise durch Gewaltbereitschaft.

Wenig bekannt ist der Umstand, dass in solchen Fällen durch das Vorliegen „zeitlich unkoordinierter Pflegemaßnahmen“ die Voraussetzung für die Gewährung eines Pflegegeldes der Stufe 6 (€ 1.285,20) gegeben ist. Nach der ständigen Rechtsprechung zum Pflegegeld liegen zeitlich unkoordinierbare Pflegemaßnahmen dann vor, „wenn ein im Vorhinein festgelegter Pflegeplan nicht eingehalten werden kann und auch regelmäßig während der Nachtstunden tatsächlich Betreuungsmaßnahmen erbracht werden müssen“. Lässt sich dem gegenüber die Betreuung eines Pflegebedürftigen (zeitlich wie inhaltlich) strukturieren und standardisieren und im Tagesablauf vorausplanen und kann der Pflegebedürftige über kurze Zeiten allein gelassen werden, teilweise sogar über die Nacht, so ist das Erfordernis einer intensiven, zeitlich unkoordinierbaren Pflegeleistung und damit die Voraussetzung für die Pflegegeldstufe 6 nicht erfüllt.

Im Anlassfall war bei einem Kleinkind durch lebensbedrohende Atmungsaussetzer Betreuung rund um die Uhr notwendig. Das Pflegegeldverfahren wurde nach unserer Beratung von der Mutter gezielt auf den oben ausgeführten Punkt hingelenkt; das erfreuliche Resultat war die Gewährung des Pflegegeldes der Stufe 6.

## **WESENSVERÄNDERTE ANGEHÖRIGE**

Menschen gehen in der häuslichen Betreuung und Pflege insbesondere ihrer wesensveränderten Angehörigen an die Grenzen ihrer Möglichkeiten, oft bis zur totalen Erschöpfung. Diese Menschen brauchen von der öffentlichen Hand Hilfe und Unterstützung.

„Wesensveränderungen“ haben verschiedene Ursachen, eine häufige ist die Demenz. Demenz ist der Oberbegriff für Erkrankungsbilder, die mit einem Verlust der geistigen Funktionen wie Denken, Erinnern, Orientierung und Verknüpfen von Denkinhalten einhergehen und die dazu führen, dass alltägliche Aktivitäten nicht mehr eigenständig durchgeführt werden können. Vor allem betroffen sind das Kurzzeitgedächtnis, das Denkvermögen, die Sprache, die Motorik und (oft) die Persönlichkeit.

Derzeit leiden in Tirol rund 10 000 Menschen an Demenz, Tendenz steigend.

Die häufigste Form der Demenzerkrankungen ist die Alzheimer-Demenz. Bei dieser Krankheit sterben in Bereichen des Gehirns durch Störungen des Gleichgewichts des Botenstoffs Glutamat Nervenzellen ab. Die Medizin spricht auch von einer „neurodegenerativen Demenz“. Die damit verbundenen Wesensveränderungen sind für die pflegenden Angehörigen oft eine große Belastung.

Das Pflegegeld berücksichtigt bei der Feststellung des Pflegebedarfes diese erschwerte Pflegesituation mit einem Zuschlag, der den Mehraufwand pauschal abgelden soll. Dieser Zuschlag erfolgt in Höhe von 25 Stunden pro Monat und führt nicht selten – so auch im Anlassfall, bei dem eine an Alzheimer erkrankte Frau von ihrer Tochter zu Hause gepflegt und betreut wird – dazu, dass das Pflegegeld um eine Stufe höher gewährt wird.

Dazu gibt es finanzielle Unterstützungsmöglichkeiten über das Sozialministeriumservice, wenn Angehörige wegen Krankheit oder Urlaub die Pflege vorübergehend nicht erbringen können (Ersatzpflege) oder eine Auszeit von der Pflege brauchen. Von Seiten des Landes erfolgt eine Mitfinanzierung bei der Kurzzeitpflege, also einer kurzfristigen Fremdunterbringung der Be-

troffenen. Möglichkeiten zur Pflegekarenz oder zur Pfl egeteilzeit können bei Berufstätigen mit dem Arbeitgeber vereinbart werden.

Diese Maßnahmen sind allerdings nur punktuelle Entlastungen. Eine dauerhafte und wirkungsvolle Unterstützung durch das Land für pflegende Angehörige und in der häuslichen Pflege/Betreuung von Betroffenen ist die derzeit noch nicht in ausreichendem Ausmaß gegebene Mit-

finanzierung des Landes im ambulanten Bereich, die nicht nur den Verbleib der Betroffenen im Wohnbereich ermöglichen, sondern auch die stationären Betreuungseinrichtungen entlasten würde (siehe dazu Punkt 3.3).

Zum notwendigen Ausbau der Unterstützungsmaßnahmen für pflegende Angehörige (siehe Punkt 3.3).

## 2.17 NATURSCHUTZ

### VERWALTUNGSSTRAFE FÜR EHRENAMTLICHE NATURPFLEGE

Ein Oberländer Bürger kontaktierte die Landesvolksanwaltschaft, weil er sich zu Unrecht nach den Bestimmungen des Naturschutzgesetzes von der Bezirksverwaltungsbehörde bestraft fühlte.

Gegen ihn war seitens der Bezirksverwaltungsbehörde eine Geldstrafe wegen Übertretung des § 45 Abs. 1 des Tiroler Naturschutzgesetzes 2005 verhängt worden. Faktum war, dass der Beschwerdeführer innerhalb eines Naturschutzgebietes – außerhalb eines bestehenden Parkplatzes – sein Auto abgestellt hatte, weshalb eine Anzeige gegen ihn bei der Bezirkshauptmannschaft eingebracht wurde, die ein Verwaltungsstrafverfahren mit einem Straferkenntnis zur Folge hatte.

Der tatsächliche Hintergrund des Parkens war jedoch, dass der Betroffene mit Kollegen im Rahmen der ehrenamtlichen Ausübung der Naturpflege in dieser Region eine „Pflichttour“ machte, nämlich Erhaltungsarbeiten an Berg-

wegen, Überprüfungen und Instandsetzungen von Wegmarkierungen und die nachweisliche Instandsetzung eines Berggipfelkreuzes.

Dazu hatten sie auch eine Erlaubnis jener Gemeinde, in der sich das Naturschutzgebiet befindet, an der Windschutzscheibe des PKW angebracht. Bei der Einvernahme durch die Bezirksverwaltungsbehörde wurde dem Betroffenen jedoch unterstellt, dass diese „Pflichttour“ lediglich eine Schutzbehauptung wäre und in Summe das inkriminierte Abstellen des Kraftfahrzeuges jedenfalls einer naturschutzrechtlichen Bewilligung bedurft hätte. Hinzu kam noch, dass das Fahrzeug des Beschwerdeführers in einem anderen Bezirk zugelassen war.

Der zuständige Behördenvertreter wollte auch den Ausnahmetatbestand – Erhaltung und Kennzeichnung von Bergwegen, Gipfelkreuzsaktionen etc. – gemäß § 4 lit. b und d der Naturschutzverordnung nicht anwenden, obwohl bereits im Jahre 1994 ein positiver Bescheid zur Errichtung und Erhaltung des Gipfelkreuzes gemäß § 40 Abs. 1 des Tiroler Naturschutzgesetz LGBI. Nr. 29/1991 dies zugelassen hätte,

damals in Verbindung mit § 3 Abs. 1 lit. a und c Ziff. 1 sowie § 27 Abs. 4 und 6 des Naturschutzgesetzes.

Allein bei näherer Prüfung der Fakten oder Rückfrage bei der Gemeinde auf Basis dieses Bescheides wäre erkennbar gewesen, dass zur Umsetzung des Bescheides auch Erhaltungs- und Sicherungsarbeiten notwendig sind. Der Beschwerdeführer hatte dem Behördenvertreter auch einen Lokalaugenschein angeboten, damit er sich von den geleisteten Arbeiten vor Ort überzeugen könne, was jedoch von diesem abgelehnt wurde.

Es stellte sich als Tatsache heraus, dass der Verwaltungsbeamte hinsichtlich des Vollzuges des Naturschutzgesetzes und der Verordnungen zwar einerseits rechtlich korrekt handelte, andererseits jedoch das Beweisvorbringen des Beschwerdeführers ignorierte und auch im Strafbescheid dessen Vorbringen lediglich als Schutzbehauptung qualifizierte.

Auch stellte die Landesvolksanwaltschaft fest, dass nicht die Gemeinde die Fahrerlaubnis erteilen hätte sollen und dürfen, sondern dass die Berechtigten die Fahrerlaubnis für die Erhalter und Betreuer bei der zuständigen Bezirkshauptmannschaft hätten beantragen müssen; nicht erst mit dem Erhalt der Strafverfügung, sondern

bereits ab der Genehmigung zur Errichtung des Kreuzes im Jahre 1994, was jedoch unterblieben war. Der Beschwerdeführer führte dazu aus, dass auf diese Notwendigkeit seinerzeit niemand gedacht hätte, da sie die Errichtung des Bergkreuzes schnell realisieren wollten.

Die Landesvolksanwaltschaft empfahl daher dem Beschwerdeführer einerseits ein Rechtsmittel gegen den Strafbescheid zu erheben und andererseits für jene Personen, die mit diesen Arbeiten regelmäßig in diesem Gebiet befasst sind, bei der zuständigen Bezirksverwaltungsbehörde je eine Fahrerlaubnis bzw. Bewilligung zu beantragen und einzuholen. Dem kam der Beschwerdeführer unverzüglich nach. Es wurde seiner Beschwerde in der Folge stattgegeben und das Verfahren mit einer Ermahnung abgeschlossen.

Dieser Fall soll aufzeigen, dass einerseits ehrenamtliches Arbeiten auch auf Basis der Gesetze erfolgen und möglich bleiben soll, andererseits Behörden im Wege der Prüfung des Sachverhaltes besonders umsichtig sein sollten und die Beweismittelvorbringen von betroffenen Menschen ernst nehmen, auch wenn diese anfänglich vielleicht nicht immer schlüssig erscheinen.

## 2.18 KONSUMENTENSCHUTZ

### **EIN ANDERES ALS DAS BESTELLTE LUFT-BILD FÜHRTE ZU IRRITATIONEN**

Eine über 80-jährige Dame bestellte in Anwesenheit ihres Sohnes im Rahmen einer Präsen-

tation von Luftbildern, auf denen auch ihr Haus abgebildet war, ein solches Hochglanzbild. Gleichzeitig mit der Lieferung des Bildes wurde die Rechnung zur Überweisung an die Firma übermittelt. Nach dem Öffnen der Sendung

stellte sie fest, dass ein anderes als das von ihr bestellte Bild geliefert worden war. Sie nahm mehrere Male Kontakt mit der betreffenden Firma auf, jedoch erfolglos, und so retournierte sie das falsch gelieferte Bild per Einschreiben. Dennoch erhielt sie wiederholt Zahlungsaufforderungen und nach ein paar Monaten die ersten Schreiben über ein Inkassobüro mit der Aufforderung zu leisten, andernfalls würde der Betrag gerichtlich eingetrieben werden. Sie sollte also zahlen, ohne im Besitz des Bildes zu sein.

Da sie selbst die Rechtslage nicht kannte, kontaktierte sie die Landesvolksanwaltschaft mit der Bitte ihr zu helfen, da sie nicht im Besitze des Bildes sei und dennoch nach ihrer Auffassung zur Zahlung genötigt werde und zudem wolle sie das Luftbild vom Haus und sie sei bereit, dieses auch gleich zu bezahlen.

Seitens der Landesvolksanwaltschaft – obwohl in zivilrechtlichen Angelegenheiten an sich nicht zuständig – wurde der bestehende Vertrag ausnahmsweise geprüft.

Der Vertrag war ordnungsgemäß zustande ge-

kommen, nur mit dem Mangel behaftet, dass etwas anderes geliefert als bestellt worden war und deshalb zu Recht von der Dame das falsche Bild wieder zurückgesendet wurde.

Die Landesvolksanwaltschaft nahm daraufhin Kontakt sowohl mit der Auftragsfirma als auch dem Inkassobüro auf und konnte erreichen, dass das tatsächlich bestellte Bild schlussendlich geliefert wurde und die Angelegenheit aufgrund der vielen Unannehmlichkeiten, welche die Dame hatte, sogar teilweise in Kulanz erledigt wurde.

Sie bedankte sich vielmals bei der Landesvolksanwaltschaft für die Hilfestellung und vor allem dafür, dass sie zum ursprünglich bestellten Bild gekommen war, auf dem ihr Haus und Anwesen hervorragend dargestellt waren. "Zur Erinnerung für die Enkel habe ich das Bild am schönsten Platz im Haus angebracht", so ihre Mitteilung.

Dieser Fall soll aufzeigen, dass mit korrektem Umgang aber auch Beharrlichkeit seitens der Landesvolksanwaltschaft für die Betroffenen praktische Lösungen erreicht werden können.

## 2.19 WASSERRECHT – MITWIRKUNG DER GEMEINDE

### **MANCHMAL BEDARF ES EINES KLEINEN ANSTOSSES, DAMIT EIN BÜRGERANLIEGEN RASCH ERLEDIGT WIRD**

In einer kleinen Tiroler Gemeinde wurde im Jänner des Berichtsjahres im Rahmen der Behebung eines durch Eis verursachten Staus in einem Wiesenbach ein privates PVC-Rohr an den beiden

Enden durch Gemeindearbeiter beschädigt.

Diesen Sachverhalt brachte die Besitzerin im Zuge einer Vorsprache im August 2017 im Büro der Landesvolksanwaltschaft vor. Sie hatte den Sachverhalt anhand von Fotos dokumentiert. Leider hätte die Gemeinde trotz mehrmaliger Zusagen seit Jahresbeginn bisher keine Taten gesetzt, die beschädigten Rohrenden zu repa-

rieren. Die Landesvolksanwaltschaft möge sie unterstützen.

Eine kurze E-Mail-Anfrage an die betroffene Gemeinde hatte innerhalb einer Frist von einer Woche eine positive Antwort zur Folge: die ausgefranst Rohrenden wurden abgeflext und mit neuen Muffen versehen. Dies konnte

eindrucksvoll mittels eines angehängten Fotos dargestellt werden. Der erfreuten Beschwerdeführerin wurde dies umgehend mitgeteilt.

Die Landesvolksanwaltschaft hat durch ihr Einschreiten maßgeblich beigetragen, diese Angelegenheit schneller einer positiven Erledigung zuzuführen.

## 2.20 FÖRDERUNG, DISKRIMINIERUNG

### VERWEHRUNG DER JUBILÄUMSGABE

Ein Tiroler Ehepaar wandte sich an die Landesvolksanwaltschaft, da ihnen die Jubiläumsgabe des Landes Tirol anlässlich der Goldenen Hochzeit verwehrt worden war.

Den Beschwerdeführern erschien dies unverständlich, weil sie aus ihrer Sicht alle Kriterien erfüllten, nämlich 50 Jahre in erster Ehe verheiratet, aufrechtes Eheverhältnis, gemeinsamer Haushalt und gemeinsame Wohnadresse.

Nach Prüfung des Sachverhaltes wurde festgestellt, dass diese Ehrengabe des Landes Tirol deshalb nicht zuerkannt worden war, da zwar die Gattin des Beschwerdeführers von Geburt an Österreicherin, der Ehemann jedoch deutscher Staatsbürger war. Die Richtlinien sehen aber für die Gewährung der Jubiläumsgabe das Innehaben der Österreichischen Staatsbürgerschaft vor.

Nach Kontaktaufnahme der Landesvolksanwaltschaft mit der zuständigen Abteilung des Landes Tirol konnte eine gemeinsame Lösung gefunden werden, da unsererseits die Ansicht vertreten wurde, dass es für die Zuerkennung der Jubiläumsgabe primär darauf ankommt, ob

eine aufrechte 50-jährige und ununterbrochene Ehegemeinschaft besteht und somit die Staatsbürgerschaft nur sekundär sein kann. Dies auch vor dem Hintergrund, weil es sich beim Betroffenen mit der deutschen Staatsbürgerschaft gleichzeitig auch um einen Unionsbürger handelt, Österreich und Deutschland Mitgliedsstaaten der Europäischen Union sind und deshalb keine Diskriminierung erfolgen darf.

Diese Rechtsinterpretation wurde seitens der die Jubiläumsgabe gewährenden Stelle des Landes und der zuständigen Gemeinde angenommen. Das Beschwerde führende Ehepaar bedankte sich nach der Verleihung über die Zuerkennung der Hochzeitgabe vielmals mit dem Hinweis, dass es ihnen nicht um die Gabe selbst gegangen sei, sondern dass anfänglich die behördliche Auffassung vertreten worden sei, dass in erster Linie nur die Staatsbürgerschaft maßgeblich sei und nicht die Heiratsurkunde bzw. das aufrechte Eheverhältnis und sie eben gerade darauf stolz seien, dass sie gemeinsam mit ihrer Familie die „Goldene Hochzeit“ erleben durften und diese besondere Eheverbindung hoffentlich noch lange so bleiben möge.

## 2.21 BAUORDNUNG, MIETRECHT

### DER MIETER EINER WOHNUNG HAT KEIN RECHT AUF EINSICHT IN DEN BAUAKT

„Die Baubehörde verweigert mir die Akteneinsicht. Ich bin Mieter einer Wohnung. Um beurteilen zu können, ob das Objekt dem Mietrechtsgesetz unterliegt (und vor allem: in welchem Ausmaß), sind bekanntlich Informationen notwendig, die für Mieter kaum feststellbar sind, aber den Behörden vorliegen, wie etwa Datum und Ausmaß von Um-, Neu-, An- und Zubauten. Konkret wurde mir heute von der Baubehörde mitgeteilt, dass eine Akteneinsicht des Mieters mangels Parteistellung im Bauverfahren nicht möglich sei. Weitere Auskünfte würden nicht in ihren Zuständigkeitsbereich fallen.“

Hintergrund in dieser Angelegenheit ist, dass der Mieter zumindest zunächst ein mit Kosten verbundenes Verfahren vor der Schlichtungsstelle in Mietsachen, eingerichtet bei der Stadt Innsbruck bzw. vor dem zuständigen Bezirksgericht, vermeiden will und er deshalb auf eigene Faust diese Informationen einholen und aufbereiten möchte. Die Landesvolksanwaltschaft wurde ersucht zu prüfen, ob die angesprochene Baubehörde zu Recht gehandelt hat. Aus seiner Sicht sei diese Vorgangsweise „unnotwendig kleinlich“ und nicht bürgerfreundlich.

Die Prüfung dieser aufgeworfenen Rechtsfrage resultierte in einem eindeutigen Ergebnis. Soweit in den Verfahrensvorschriften nichts anderes bestimmt ist, haben nach den Bestimmungen des Allgemeinen Verwaltungsverfahrensgesetzes 1991 nur Parteien das Recht auf Akteneinsicht. Wer nach den Bestimmungen der Tiroler Bauordnung 2011

Partei ist, bestimmt deren § 26: Parteien im Bauverfahren sind der Bauwerber, die Nachbarn und der Straßenverwalter. Nachbarn sind Grundstückseigentümer, deren Grundstücke in einem bestimmten Abstand zum Grundstück des Bauwerbers liegen müssen. Ein Wohnungsmieter hat und hatte nach diesen Bestimmungen niemals Parteistellung inne, sodass er auch kein Recht auf Akteneinsicht in den Bauakt hat. Würde die Baubehörde dennoch Akteneinsicht gewähren, so könnte es dadurch unter Umständen zu einer Verletzung der Amtsverschwiegenheit kommen.

Dem Einschreiter wurden von der Landesvolksanwaltschaft auch Möglichkeiten zur Herstellung des von ihm gewünschten Informationsflusses aufgezeigt, so könnte er nach den Bestimmungen des Tiroler Auskunftspflichtgesetzes 2011 eine präzise Anfrage an die Behörde richten. Nach den Verfahrensbestimmungen dieses Gesetzes steht im Ablehnungsfall eine bescheidmäßige Erledigung zu, welche dann mit einem Rechtsmittel bekämpft werden könnte. Außerdem wurde darauf hingewiesen, dass Behörden generell den Gerichten und auch der Schlichtungsstelle für Mietrechtssachen im Rahmen eines anhängigen Verfahrens bei Bedarf den vollständigen Bauakt übermitteln müssen.

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass ein aufrechtes Mietverhältnis aus verwaltungsrechtlicher Sicht nicht dazu geeignet ist, dass die Baubehörde Einsicht in den Bauakt gewährt. Ein Mieter eines Objektes hat damit keine höhere Qualifikation als jeder andere Bürger, welcher nicht Partei im Sinne der Bestimmungen der Tiroler Bauordnung ist.

## ANREGUNGEN

### 3.1 MINDESTSICHERUNG

Die letzte große Novelle des Tiroler Mindestsicherungsgesetzes (TMSG), LGBl. Nr. 99/2017, ist mit 01. Juli 2017 in Kraft getreten. Sehr positiv ist der Umstand zu bewerten, dass sich die Mindestsicherung nach wie vor aus den beiden Bereichen „Hilfe zum Leben“ (Richtsätze) und „Hilfe zum Wohnbedarf“ (Miet-, Betriebs-, Heizkosten und Abgaben), für die es getrennte Regelungen gibt, zusammensetzt und nicht wie in anderen Bundesländern durch einheitliche (pauschale) Sätze „gedeckelt“ wurde. Weiters wird die Abschaffung der Höchstnutzfläche und insbesondere die gesetzlichen Möglichkeiten über den Privatwirtschaftsbe- reich für „Härtefälle“ Sonderfinanzierungen im Einzelfall zu ermöglichen, begrüßt.

Bereits im Vorfeld der Gesetzwerdung hat die Landesvolksanwaltschaft im Rahmen der Be- gutachtung schwerpunktmäßig folgende Anre- gungen eingebracht:

#### **Bedarfsgemeinschaft – Wohngemeinschaft**

Der Gesetzesentwurf sah eine Neudefinition von „Bedarfsgemeinschaft“ (Gemeinschaft von Personen, die in einem gemeinsamen Haus- halt in einem dem familiären Zusammenhalt vergleichbarem Ausmaß leben) und „Wohngemeinschaft“ (Gemeinschaft von Personen ohne wirtschaftliche Verbindungen oder familiäre Be- ziehungen) mit Kürzung des Richtsatzes für den Lebensunterhalt vor, sodass jetzt beide Gruppen denselben Richtsatz erhalten. Wir haben unse- re Bedenken aufgezeigt, dass damit einerseits Unterhaltsansprüche zwischen Personen, die

nicht verheiratet oder verwandt sind, konstru- iert werden und andererseits die geringen Ein- sparungsmöglichkeiten für Menschen in einer Wohngemeinschaft, zum Beispiel durch Teilung diverser mit dem Mietaufwand verbundener Kosten, nicht in Relation zur beabsichtigten Kürzung des Richtsatzes stehen.

#### **Richtsätze für Kinder und Erwachsene in Abhängigkeitsverhältnissen**

Zur Reduzierung der Richtsätze ab dem dritten Kind haben wir unsere Bedenken mitgeteilt, dass diese Maßnahme mit einer nicht unerheblichen Einschränkung des finanziellen Gestaltungsspiel- raums vor allem für kinderreiche Familien verbun- den ist. Damit werden für diese Kinder Chancen auf einen erfolgreichen weiteren Lebensweg ver- schlechert, da Armut sich erwiesenermaßen auf Bildungschancen, die Gesundheit und zahlreiche andere Lebensbereiche negativ auswirkt.

Auch haben wir angeregt, bestehende Abhän- gigkeitsverhältnisse, beispielsweise bei volljähri- gen Menschen mit Behinderungen, die bei ihren Eltern wohnen und von ihnen finanziell abhängig sind, durch einen eigenen Richtsatz für sie zur Gestaltung ihrer Lebensführung zu beseitigen.

#### **Begriffsbestimmung „Alleinerziehende“**

Wir haben auch unsere Bedenken zu einer neu- en Begriffsbestimmung für „Alleinerziehende“ geäußert, weil damit Mütter mit mehreren min- derjährigen Kindern nicht mehr als alleinerzie- hend gelten, sobald das älteste Kind volljährig wird. Wenn sich z.B. das älteste Kind noch in

Ausbildung befindet oder eine Behinderung aufweist und keinen finanziellen Beitrag zum Familieneinkommen leisten kann, ist zu erwarten, dass die damit verbundene finanzielle Einbuße durch andere Unterstützungen nicht ausgeglichen werden kann.

## **Deckelung des Wohnbedarfes**

Die Deckelung des Wohnbedarfes haben wir bereits im Begutachtungsverfahren als Schwachstelle gesehen.

Zum „Wohnbedarf“ gehören Mietkosten, Betriebskosten, Heizkosten und Abgaben. Die Landesregierung hat nach der neuen Rechtslage des TMSG in einer Verordnung die Höchstsätze für die Unterstützung bei Wohnkosten pro Bezirk festzulegen. Problematisch ist aus unserer Sicht die Tatsache, dass die in der Verordnung der Landesregierung vom 27. Juni 2017, LGBl. Nr. 54/2017, eingeführten Höchstsätze, die sich am Immobilienpreisspiegel der Wirtschaftskammer orientieren, zum Teil deutlich geringer sind als die Mietpreise für die am Wohnungsmarkt tatsächlich angebotenen Wohnungen („ortsübliche Mietpreise“). Wir haben der Verwaltung im Vorfeld folgende Aussagen eines Vertreters einer großen Immobilienfirma mit eigener Vermietungssparte mitgeteilt: „Der Immobilienpreisspiegel der Wirtschaftskammer hat nichts mit den Tatsachen zu tun“. Ebenso: „Die Mietpreise sind viel zu nieder angesetzt.“

Unsere Befürchtungen, dass mit dieser Verordnung Betroffene Teile des „Richtsatzes zum Leben“ zur Abdeckung der Wohnbedürfnisse verwenden werden müssen, haben sich leider bewahrheitet. Im Herbst 2017, nach Greifen der Novelle, wurde Tatsache, dass Betroffene gezwungen sind, Teile des Lebensunterhaltes zur Abdeckung der Wohnkosten heranzuziehen. Die

damit in den Wohnbereich fließenden Finanzmittel reduzieren den Gestaltungsspielraum in der Lebensführung.

Nicht nur die Landesvolksanwaltschaft sondern unabhängig davon auch alle großen Tiroler Sozialvereine und Betroffene selbst haben diese Problematik an die Landesregierung herangetragen, verbunden mit der dringlichen Anregung, die Deckelungssätze den ortsüblichen Mietpreisen anzupassen. Die Landesregierung reagierte auf diese Bemühungen und richtete eine mit Experten besetzte Härtefallkommission ein. Sie besteht aus zwei Vertreterinnen der Regierungsbüros, einer Vertreterin aus der Sozialabteilung und einem Vertreter eines Sozialvereins. Ihre Aufgabe ist es zu prüfen, in welchem Ausmaß und in welchen Bezirken die tatsächlichen Wohnkosten so deutlich über den festgelegten Höchstgrenzen liegen, dass eine finanzielle Schieflage für die Betroffenen selbst bei sparsamster Haushaltsführung nicht zu vermeiden ist. Die Kommission hat den politischen Auftrag im Einzelfall eine Empfehlung an die zuständige Bezirksverwaltungsbehörde auszusprechen, dass auf der Grundlage von § 14 Abs. 2 TMSG (Sonderfinanzierung für Wohnbedarf) eine zusätzliche Zahlung zur Abfederung der Auswirkungen der gedeckelten Wohnkosten geleistet werden möge. Weiters hat die Kommission in einem abschließenden Bericht an die Landesregierung eine Analyse der Situation vorzulegen, auf deren Grundlage eine neue Verordnung erlassen werden kann, die die regionalen Unterschiede und tatsächlichen Preisniveaus besser berücksichtigt, damit Härtefälle vermieden werden.

Es ergehen daher an die Gesetzgebung und Verwaltung nochmals die **Anregungen**, das TMSG im Sinne der obigen Ausführungen nachzujustieren und die Verordnung zum Wohnbe-

darf und die damit verbundenen Höchstsätze für den Wohnbedarf unter Berücksichtigung der von der Kommission erlangten Erkenntnisse so bald als möglich „anzupassen“.

### **Fehlende Bescheidbegründung**

Nach § 58 Abs. 2 des Allgemeinen Verwaltungsverfahrensgesetzes 1991 (AVG) kann eine Bescheidbegründung nur dann entfallen, wenn dem Antrag „vollinhaltlich Rechnung getragen“ wird.

In einem Anlassfall wurde im Spruch des Bescheides die Mindestsicherung gekürzt, es fehlte aber eine Bescheidbegründung. Nachdem der Betroffene bei der Landesvolksanwaltschaft vorgesprochen und mitgeteilt hatte, er wisse nicht, warum die Mindestsicherung gekürzt worden sei, erfolgte eine Kontaktaufnahme mit der Behörde mit der Rückmeldung, die Kürzung erfolgte aufgrund der mangelnden Mitwirkung des Antragstellers. **Damit beim Betroffenen Klarheit darüber vorliegt, weshalb eine Kürzung der Mindestsicherung erfolgt ist, erging die Anregung, bei der Reduzierung der Mindestsicherung den Spruch des Bescheides zu begründen.** Dies wurde vom Behördenleiter auch zugesagt.

In einem anderen Fall wurde einem Mindestsicherungsbezieher von der Behörde die Mindestsicherung aufgrund fehlender Arbeitswilligkeit um 50 % des Richtsatzes reduziert. Aus den allgemeinen Ausführungen in der Begründung konnte nur erahnt werden, weshalb diese Kürzung erfolgt ist, eine nähere Erläuterung dazu fehlte aber. Ebenso fehlten in der Bescheidbegründung Ausführungen zur Höhe der Unterstützung für die Miete.

Aufgrund der Vorsprache des Betroffenen bei

der Landesvolksanwaltschaft erging an die Behörde das Ersuchen um Übermittlung der amtsinternen Richtsatzberechnung. Damit konnte vorerst auf raschem Weg dem Beschwerdeführer erläutert werden, weshalb die Kürzung der Mindestsicherung vorgenommen wurde und welche Berechnung der Höhe der Mindestsicherung zugrunde lag.

**Auch in diesem Fall erging unter Hinweis auf die gesetzlichen Bestimmungen des AVG die Anregung, in der Begründung eines jeden Bescheides den „Spruch“ nachvollziehbar zu erklären, damit beim Betroffenen Klarheit über die Entscheidungsgrundlage der Behörde besteht.**

### **Entgegennahme von Anträgen**

Bei der Landesvolksanwaltschaft sprachen wiederholt Menschen vor, die darüber berichteten, dass ihre Anträge auf Mindestsicherung von behördlichen Sachbearbeitern nicht entgegengenommen worden seien. Ein Betroffener sprach noch am selben Tag bei uns vor, nachdem ihm bereits zum zweiten Mal innerhalb von wenigen Tagen gesagt worden sei, dass er keinen Anspruch habe und seinen Antrag „gleich wieder mitnehmen“ könne.

Per E-Mail und darauf folgendem Telefonat mit dem Behördenvertreter stellte die Landesvolksanwaltschaft klar, dass die Behörde jeden Antrag auf Mindestsicherung entgegenzunehmen hat. Die Eingabe ist einer bescheidförmigen Erledigung zuzuführen, sodass der Hilfesuchende eine nachvollziehbare Begründung samt Gegenüberstellung von Einkommen und Wohnkosten mit dem Lebensbedarf erhält, der zu entnehmen ist, ob und wenn ja, wieviel Mindestsicherung ihm zusteht.

**Die Behörde folgte der Anregung und wenig später erhielt die Landesvolksanwaltschaft die Rückmeldung, dass dem Antragsteller Mindestsicherung zugesprochen worden ist.**

## Selbstbehalte für Mindestsicherungsempfänger

Bei Menschen mit Unterstützungsbedarf, die in einer stationären Einrichtung gepflegt und betreut werden, übernimmt bei fehlenden Eigenmitteln das Land Tirol die Restfinanzierung. Anderes gilt für die Mitfinanzierung im häuslichen Bereich. Erfolgt die Pflege oder eine Therapie durch Fachkräfte, so übernimmt einen Großteil der Finanzierung das Land Tirol. Die Betroffenen haben nach bestehenden Richtlinien einen „Selbstbehalt“ zu bezahlen. Dieser

Selbstbehalt ist auch für BezieherInnen von Mindestsicherung vorgesehen.

Da die Mindestsicherung eine Leistung zur „Sicherung des Lebensunterhaltes“ und nach dem TMSG weder exekutierbar noch pfändbar ist und da auch in den Begriffsdefinitionen des TMSG ein Kostenbeitrag für Pflege und Therapien aus der Mindestsicherung nicht verankert ist, ergeht nochmals die **Anregung** an die Verwaltung, diese Richtlinie abzuändern und den Kostenbeitrag für die häusliche Pflege/Therapie für Mindestsicherungsempfänger zu streichen.

## 3.2 TEILHABE

Die Bestimmungen in der UN-Konvention für Menschen mit Behinderung sind zukunftsorientiert und richtungsweisend. Insbesondere der Umstand, dass eine Behinderung altersunabhängig zu sehen ist, bringt große Herausforderungen. In den letzten Jahresberichten des Behindertenansprechpartners wurde angeregt, im Nachfolgegesetz zum Tiroler Rehabilitationsgesetz die Grundsätze der UN-Konvention umzusetzen und insbesondere die Leistungen im Behindertenbereich aufgrund der auch damit verbundenen Rechtssicherheit wo nur möglich als Pflichtleistung zu formulieren.

Am 13. Dezember 2017 hat der Tiroler Landtag das Gesetz über die Unterstützung zur Teilhabe von Menschen mit Behinderungen am gesellschaftlichen Leben (Tiroler Teilhabegesetz – THG) beschlossen. Dieses Gesetz, LGBl. Nr. 32/2018, wird am 01. Juli 2018 in Kraft treten und tritt an die Stelle des Tiroler Rehabilitationsgesetzes, das im Jahre 1983 verfasst worden ist. Neben einigen Neuerungen, die im

Sinne der UN-Konvention für Menschen mit Behinderungen als zukunftsorientiert zu begrüßen sind, finden sich jedoch auch Defizite, die aus unserer Sicht dringend zu beheben sind.

Dazu wird exemplarisch hervorgehoben:

### **PARTIZIPATION**

Die „Partizipation“ ist ein zentrales Element in der UN-Konvention. Das Teilhabegesetz gibt diesem Aspekt jedoch kaum den erforderlichen Raum, da eine ausdrückliche Stärkung der Mitsprachemöglichkeit der Betroffenen bzw. ihrer Vertreter fehlt. Im Gegensatz dazu wird die Mitwirkungspflicht ausreichend in den § 4 Abs. 1 lit. e (Bereitschaft zur Mitwirkung ist Voraussetzung für die Leistung) und § 31 („Mitwirkungspflicht“) geregelt. Nur in § 2 Abs. 1 lit. e (Wohnbereich) erfolgt eine klare Ausführung zur Einbindung der Betroffenen bzw. ihrer Vertreter in den behördlichen Entscheidungsprozess in der Form einer Wahlmöglichkeit der Menschen mit Behinderung zwischen Unterstützungen

für selbständiges Wohnen oder organisiertes Wohnen. Nähere Bestimmungen, in welcher Form den Betroffenen und ihrer Vertretung ein Mitspracherecht im behördlichen Verfahren eingeräumt wird, fehlen. Auch zum Thema „Nutzerinnenvertreter“ (nach § 48 THG eine Interessensvertretung für Menschen mit Behinderungen) ist aus dem Gesetzestext nicht ableitbar, welche Instrumentarien die Betroffenen konkret haben, wenn ihre Anliegen bei den verschiedenen Stellen nicht berücksichtigt werden bzw. welche Möglichkeiten der Durchsetzung ihrer Mitwirkungsmöglichkeiten die Nutzerinnenvertreter haben.

Im Sinne der UN-Konvention wird dringlich eine Nachjustierung der Mitsprachemöglichkeiten der Betroffenen bzw. ihrer VertreterInnen im Gesetzestext mit entsprechenden Ausführungen **angeregt**.

### **HOHEITLICHE VERWALTUNG VERSUS PRIVATWIRTSCHAFTSVERWALTUNG – RECHTSANSPRUCH**

§ 2 Abs. 3 THG legt als Grundsatz fest, dass ein „Rechtsanspruch“ auf Gewährung von Leistungen und Zuschüssen besteht. In der Folge werden den Betroffenen durch § 26 Abs. 1 hoheitliche Ansprüche eingeräumt, während der Abs. 2 Ansprüche im Rahmen der Privatwirtschaftsverwaltung vorsieht, die nur gerichtlich durchsetzbar sind. Die Festlegung, dass der Leistungsbezug in manchen Angelegenheiten „privatrechtlich“ zu regeln ist, also ohne Bescheid nur mit „einfachem Schreiben“, bedeutet, dass den Betroffenen die Möglichkeit einer verwaltungsinternen Prüfung durch das Landesverwaltungsgericht genommen wird. Die Behörde ist zwar im „Privatwirtschaftsbereich“ an den Gleichheitsgrundsatz gebunden (gleiche Voraussetzungen bedeu-

ten ein Recht auf gleiche Entscheidung), die Prüfung ist jedoch nur über die ordentlichen Gerichte und mit Klage möglich. Dafür brauchen Betroffene eine anwaltliche Beratung und sie tragen im Verfahren das Kostenrisiko. Diesen Weg werden viele Menschen mit Behinderungen aus Kostengründen nicht gehen und somit in vielen Fällen Leistungen nicht erhalten, die sie dringend benötigen. Damit erfolgt für die Hilfesuchenden eine deutliche Schlechterstellung und viele Betroffene werden zu Bittstellern.

Es ergeht daher die **Anregung** an die Gesetzgebung, die in der Praxis besonders wichtigen Bereiche „Persönliche Assistenz“ und „Mobile Betreuung“, die den Erhalt und die Förderung der Selbständigkeit der behinderten Menschen zum Inhalt haben, in den Hoheitsbereich aufzunehmen.

### **SCHLICHTUNGSSTELLE**

Ein Verfahren vor der mit 01. Juli 2018 neu zu errichtenden Schlichtungsstelle (für strittige Verfahren in der Privatwirtschaftsverwaltung) wird der gerichtlichen Einforderung bestimmter Leistungen zwingend vorangestellt. Die Schlichtungsstelle hat ohne förmliches Verfahren und ohne unnötigen Aufschub auf eine gütliche Einigung zwischen den Streitparteien hinzuwirken. Die Tätigkeit als Mitglied der Schlichtungsstelle hat ehrenamtlich zu erfolgen. Ehrenamtlich geführt ist die fachliche Qualität jedoch schwer sicherzustellen und der notwendige, zeitintensive Einsatz im Beschwerdemanagement für ganz Tirol aus unserer Sicht nicht zu bewältigen. Zudem gibt es beim Ehrenamt keinen „Zwang“, d.h. bei Mangel an geeigneten „Freiwilligen“ ist eine rasche Entscheidungsfindung kaum zu erwarten. Fehlendes ehrenamtliches Engagement geht zu Lasten der Betroffenen.

Es ergeht daher die **Anregung** an die Gesetzgebung, die Schlichtungsstelle mit entsprechend qualifizierten externen Personen zu besetzen und eine einsatzorientierte Bezahlung vorzusehen.

## **BEDARFS- UND ENTWICKLUNGSPLAN**

„Wer nicht plant, der wird geplant“ – ist eine alte Weisheit.

Der bis heute fehlende landesweite Bedarfs- und Entwicklungsplan zum stationären wie auch teilstationären/ambulanten Bereich führte zu unterschiedlichen und oft auch nicht bedarfsdeckenden Angeboten für Betroffene in den Bezirken. Individuelle Maßnahmen und die punktuelle Schließung der Versorgungslücken durch die Fachabteilung können eine Entwicklungsplanung im Behindertenbereich nicht ersetzen. Versäumnisse der öffentlichen Hand in diesem Bereich führen dazu, dass sich die Facheinrichtungen den Weg selbst vorgeben.

Wiederholt wurde daher die Erstellung eines Bedarfs- und Entwicklungsplanes im Behindertenbereich angeregt. Dazu erging die ergänzende **Anregung**, ähnlich der Verpflichtung zur Erstellung eines Bedarfs- und Entwicklungsplanes für den stationären Alten- und Pflegebereich im Tiroler Heimgesetz 2005 im Nachfolgegesetz des Tiroler Rehabilitationsgesetzes eine Möglichkeit zur Aufnahme einer solchen Verpflichtung vorzusehen.

Diese Anregungen wurden im neuen Tiroler Teilhabegesetz aufgegriffen und umgesetzt.

## **„LANDESETAPPENPLAN“**

In Ergänzung zum Bedarfs- und Entwicklungsplan beinhaltet ein Landesetappenplan die Umsetzung von Themenbereichen im Sinne der UN-Konvention samt Festlegung eines Zeitplanes. Damit wird erreicht, dass die Umsetzungsmaßnahmen (zeitlich) verbindlich werden.

Die Bundesländer Steiermark und Kärnten setzen unter Einbindung der dort eingerichteten Behindertenanwaltschaften solche Etappenpläne – nach jahrelangen Vorbereitungsarbeiten – bereits um. Aufgrund dieser reichhaltigen Erfahrungen können die Themenfelder eines Landesetappenplanes wie folgt angenommen werden:

- Selbstbestimmung
- Barrierefreiheit
- Berufliche Karriere
- Sensibilisierung und Öffentlichkeitsarbeit
- Bildung
- Gesundheit und Gewaltschutz
- Gleichstellung
- Teilhabe am gesellschaftlichen Leben
- Daten und Statistik

Erfahrungen bei der Erstellung eines Landesetappenplanes der Bundesländer Steiermark und Kärnten sind ohne Probleme auf die Tiroler Verhältnisse übertragbar.

Ohne Etappenplan wird die Umsetzung der UN-Konvention ein Stückwerk bleiben.

## **Anregung**

Es wird daher die Erarbeitung eines Landesetappenplanes mit folgendem Inhalt angeregt:

- Bestandsaufnahme zu den Themenbereichen
- Maßnahmenkatalog zur Umsetzung
- Verbindlicher Zeitplan zur Umsetzung der einzelnen Maßnahmen

## 3.3 WEITERE ANREGUNGEN

### Häusliche Betreuung – Mitfinanzierung des Landes

Bereits in den Jahresberichten 2012 bis 2016 wurde dieses Thema ausführlich behandelt und aufgrund von Erfahrungswerten und empirischen Daten aufgezeigt:

- 90 % der Menschen ab 70 Jahren möchten so lange wie möglich zu Hause bleiben und dort auch sterben
- 30 – 40 % der Menschen ab 70 Jahren brauchen zu einer selbständigen Lebensführung zu Hause Hilfe im Alltag
- (selbständige) „PersonenbetreuerInnen“ sind in der Lage, Unterstützungen, wie z.B. bei der Körperpflege, Haushaltsführung und Essenszubereitung zu leisten, womit den Betroffenen oft ein Verbleiben zu Hause möglich ist
- über 90 % der so zu Hause betreuten Personen beziehen ein Pflegegeld der Stufe 3 und höher und gelten damit als „pflegebedürftig“
- die Kosten für die „PersonenbetreuerInnen“ liegen zwischen € 2.200,- und € 2.800,-/Monat, zuzüglich Kosten für Unterkunft und Verpflegung
- Die durchschnittlichen Kosten des Landes für Pflegebedürftige in Senioren- und Pflegeheimen betragen ca. € 1.800,-/Monat
- zur Finanzierung der häuslichen Betreuung brauchen Betroffene durchschnittlich € 600,-/Monat an Fremdunterstützung. Auch unter Berücksichtigung der Mitfinanzierung des Landes beim Betreuungszuschuss (40 % von € 550,-/Monat) liegt die Kostenersparnis des Landes im Vergleich zum stationären Bereich bei mehr als 50 %

Die häusliche Betreuung ist zwischenzeitlich

zu einem für die Privatwirtschaft interessanten Markt geworden, den sich derzeit allerdings nur Menschen mit ausreichenden Finanzmitteln leisten können. Dies diskriminiert Menschen mit schwachen Einkommensverhältnissen. Dazu kommt, dass es durch fehlende Regulative von Seiten des Landes unterschiedliche Anbieter mit MitarbeiterInnen unterschiedlicher Ausbildungen und Entlohnung gibt. Gänzlich fehlt eine externe „Qualitätskontrolle“. Durch eine Mitfinanzierung hätte das Land Tirol die Möglichkeit, hier einheitliche Rahmenbedingungen (Qualitätskriterien, Richtlinien für Entlohnung und Aus- und Weiterbildung u.a.) zu erlassen, um damit auch eine landesweite gedeihliche Entwicklung sicherzustellen.

Die häusliche Betreuung über PersonenbetreuerInnen

- entspricht den Wünschen der Betroffenen, möglichst lange zu Hause zu bleiben
- ist für das Land/die Gemeinden erheblich billiger als die stationäre Versorgung und
- vermeidet oder verzögert den Heimaufenthalt und ist damit geeignet, den Neu- und Ausbau von Senioren- und Pflegeheimen hinauszuzögern
- entlastet mittelfristig den öffentlichen Haushalt

Es ergeht daher neuerlich an alle Entscheidungsträger die **Anregung** einer Mitfinanzierung in der häuslichen Betreuung. Ein erster Schritt könnte eine ergänzende IST-Stand-Erhebung und wirtschaftliche Prüfung sein, in welchem Ausmaß mit der Mitfinanzierung Einsparungen für die öffentliche Hand verbunden sind. In weiterer Folge können

geeignete Rahmenbedingungen für die Umsetzung (Festlegung von Qualitätskriterien, Kontrollmechanismen, Tarifgestaltung u.a.) geschaffen werden.

## **Lücken bei der ambulanten häuslichen Betreuung und Pflege**

Die ambulante häusliche Betreuung und Pflege wird von der öffentlichen Hand nicht ausreichend unterstützt. Lücken zeigen sich insbesondere hinsichtlich

- Beratungshilfen und Schulungen vor Ort als stützende Begleitung für die pflegenden Angehörigen (Angebote aus einer Hand) sowie
- Therapieleistungen vor Ort (Physio- und Ergotherapie sowie Logopädie)

Es ergeht die **Anregung** an die Gesetzgebung, diese Lücken der ambulanten Versorgung im Zuge des Ausbaus der Sozial- und Gesundheitssprengel zu schließen.

## **Mobile Betreuung (MOBE)**

Die MOBE ist eine vom Land Tirol finanzierte Maßnahme, damit behinderte Menschen durch fachliche Begleitung selbständiger werden können. Die KlientInnen bezahlen für diese Leistung, die von einer Facheinrichtung im Auftrag des Landes erbracht wird, einen Kostenbeitrag, der aufgrund ihrer wirtschaftlichen Möglichkeiten berechnet wird. Darüber hinaus haben die KlientInnen seit dem Jahr 2014 aber für Eintritte und Konsumation der Begleitperson aufzukommen, was einem weiteren „versteckten“ Kostenbeitrag gleichkommt und für nicht Wenige eine Begleitung außer Haus unmöglich macht.

Es ergeht daher die **Anregung** an die Verwaltung, die Verrechnungssätze mit den Leistungsträgern so zu gestalten, dass dieser

Kostenbeitrag der KlientInnen nicht (mehr) notwendig ist.

## **Schulstarthilfe Onlineverfahren**

Die Landesverwaltung punktet in der Bevölkerung nicht ohne Grund mit ihrer Bürgerfreundlichkeit. Verständlich ist, dass die Verwaltung auch versucht, sich durch die Nutzung von digitalen Möglichkeiten zu entlasten und in vielen Fällen ist dies auch sinnvoll, weil die Bürgerinnen und Bürger im digitalen Bereich zunehmend beweglicher werden. Elektronische Formulare befreien Kunden von der Beachtung der Öffnungszeiten, ersparen der Behörde die Erfassung der Daten, beschleunigen den Verfahrensablauf enorm und ermöglichen damit auch eine raschere Förderauszahlung. Pannen beim Postweg werden ausgeschlossen und Kosten für die Übermittlung per Post vermieden.

Tatsache ist aber auch, dass ein nicht unerheblicher Teil der Bevölkerung über keinen Internetzugang verfügt, über den online Anträge gestellt werden können. Nach Schätzungen der Arbeiterkammer gibt es unter der einheimischen Bevölkerung in Tirol rund 27.000 „moderne“ Analphabeten, also Menschen die nicht oder nur teilweise sinnerfassend lesen und oftmals kein Formular eigenständig ausfüllen können. Auch bei uns sprechen nicht selten Menschen vor, denen wir beim Ausfüllen von Formularen helfen müssen. Bei diesen kann keine Rede davon sein, dass sie „online“ einen Antrag stellen können. Dazu kommt die Unerfahrenheit mancher Menschen mit der EDV und die damit verbundene Hemmschwelle.

Über eine große Tiroler Sozialeinrichtung wurde uns mitgeteilt, dass sich auf der Abteilungshomepage unter Bezugnahme auf ein neues

Förderprogramm mit 1. Juli 2017 eine Mitteilung befindet, wonach die Einreichung der Anträge „nur mehr online möglich“ ist. Dies werde von der Verwaltung in der Praxis konsequent umgesetzt. Auch Mitteilungen von Betroffenen, dass eine digitale Antragstellung mangels Hardware bzw. EDV-Wissens nicht möglich sei, würde den Menschen nichts helfen und sie würden mit dem Hinweis, sich von ihrem Umfeld oder einer sozialen Einrichtung helfen zu lassen, „verschickt“. Regelmäßig würden Betroffene bei der genannten Sozialeinrichtung vorsprechen und um Hilfe bei der Antragstellung ersuchen. Hier zeige sich die Verwaltung nicht kundenfreundlich und sie bringe mit dieser Vorgangsweise den sozialen Einrichtungen unnötige Mehrarbeit.

Die Kontaktaufnahme mit der zuständigen Fachabteilung brachte die Rückmeldung, dass in Innsbruck eine Stelle bestehe, die Unterstützung beim Ausfüllen biete und auch die Abteilung selbst bei entsprechender Begründung auf Verlangen ein Papierformular zur Verfügung stelle.

Unter Hinweis auf die oben dargelegten Gründe sowie auf § 13 AVG (Anträge können bei der Behörde auch „schriftlich“ eingebracht werden), der auch für Verfahren in der Privatwirtschaftsverwaltung richtungsweisend ist, erging die **Anregung** an die Verwaltung, dieses Erschwernis in den Zugangsmöglichkeiten zu streichen, den Eintrag auf der Homepage zu löschen und auch in Zukunft eine persönliche Antragstellung oder in Papierform zuzulassen. Diese Sichtweise wurde von der politischen Referentin geteilt, die rasch sicherstellte, dass im Sinne der Betroffenen in Zukunft wieder mehrere Möglichkeiten der Antragstellung angeboten werden.

## BEHINDERTENANSPRECHPARTNER JAHRESBERICHT

### 4.1 ALLGEMEINES

Als zentrale Ansprechstelle für Menschen mit Behinderung und deren Angehörige wurde mit Beschluss des Tiroler Landtages vom Oktober 1999 bei der Landesvolksanwaltschaft der „Behindertenansprechpartner“ eingerichtet. Ziel war die Einbindung in eine sehr gut funktionierende Einrichtung samt Nutzung des Büros für administrative Arbeiten.

Der Behindertenansprechpartner arbeitet selbstständig und wird von der Bevölkerung sehr gut angenommen.

Suchten im Jahre 2000 noch 224 Menschen beim Behindertenansprechpartner Rat und Unterstützung, waren dies im Berichtsjahr 836 Menschen, 278 davon im Zuge von persönlichen Vorsprachen.

Die Schwerpunkte der Arbeit sind

- Rechtliche Beratung von Menschen mit körperlicher, psychischer und altersbedingter Behinderung und deren Angehörige, insbesondere zur Versorgung von pflegebedürftigen Personen (stationäre und häusliche Versorgung samt Kostenfragen) und zu Pflegegeldverfahren
- Einzelbetreuung und -begleitung soweit zeitlich möglich
- Beratung zu finanziellen Hilfen von Menschen mit Behinderung (zum Ankauf von Hilfsmitteln wie z.B. Badelifter, zur Finanzierung von Rehabilitationsmaßnahmen, wie z.B. Thera-

pien oder zur Entlastung der pflegenden Angehörigen)

- Weitervermittlung der Betroffenen an Facheinrichtungen
- Besuche von Fachtagungen, Arbeitssitzungen und Veranstaltungen



Foto Peter Schaller

## 4.2 „UN-KONVENTION“ DER WEG IN DIE ZUKUNFT

Die UN-Konvention „Übereinkommen der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen“ vom 13. Dezember 2006 seit Oktober 2008 durch das Bundesgesetz, BGBl. III Nr. 155/2008, für Österreich geltend – geht mit ihren Bestimmungen in Richtung Zukunft.

Schwerpunkte der UN-Konvention:

- zentraler Begriff ist die „Teilhabe“ der Menschen mit Behinderung
- Behinderung wird ursachenunabhängig und altersunabhängig gesehen
- Orientierung erfolgt am Bedarf der Menschen mit Behinderung mit Schwerpunktsetzung „Lebensqualität“
- Selbstbestimmung und Wahlfreiheit der Betroffenen hinsichtlich Betreuungsstruktur
- ganzheitliches Verständnis von Betreuung

„Teilhabe“ von Menschen mit Behinderung im Sinne der UN-Konvention bedeutet „gleichberechtigte Teilhabe“ in allen gesellschaftlichen und rechtlichen Bereichen. Die (rechtliche) Umsetzung ist für Österreich durch die Ratifizierung verpflichtend.

Bei der „**Teilhabe am gesellschaftlichen Leben**“ geht es darum, dass Menschen mit Behinderung und Menschen ohne Behinderung einen gleichberechtigten und gemeinsamen Zugang zu den verschiedensten (öffentlichen) Angeboten erhalten.

Dazu gehören: barrierefrei an Veranstaltungen teilnehmen und barrierefrei mit Dritten (Behörden, Ärzten, Lehrern u.a.) kommunizieren zu können, alle relevanten (rechtlichen) Informa-

tionen in einer barrierefreien Form (z.B. im Format „Leicht Lesen“) zur Verfügung gestellt zu bekommen, aber auch durch persönliche Assistenzleistungen ein Recht darauf zu haben, bei der Umsetzung eigener Entscheidungen (z.B. wo und wie möchte ich wohnen) unterstützt zu werden. Ebenso umfasst die „Teilhabe am gesellschaftlichen Leben“ sportliche und soziale Aktivitäten wie z.B. einen Kurzbesuch im nahen Kaffeehaus.

Die „**Teilhabe am rechtlichen Bereich**“ beinhaltet Rechte und Ansprüche von Menschen mit Behinderung auf Kurzzeitpflege, Heim- und Anstaltspflege, Mindestsicherung, Pflegegeld, psychosoziale Begleitung und persönliche Assistenz.

### **Monitoringausschuss**

Auf Bundesebene wurde zur Überwachung der Einhaltung der UN-Konvention durch § 13 des Bundesbehindertengesetzes, BGBl. I Nr. 109/2008, ein unabhängiger „Monitoringausschuss“ mit Fachleuten und Sitz in Wien eingesetzt.

Der Ausschuss arbeitet sehr engagiert, gibt Empfehlungen und Stellungnahmen ab und berichtet dem Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz über seine Tätigkeit.

Näheres zur Arbeit des Monitoringausschusses siehe dessen Jahresbericht 2017, [www.monitoringausschuss.at](http://www.monitoringausschuss.at)

Die Länder haben nach der UN-Konvention eigene Monitoringausschüsse einzurichten. Nach umfangreichen Planungsarbeiten fand in Tirol die konstituierende Sitzung am 16. Jänner 2014 statt.

Mitglieder sind die Antidiskriminierungsbeauftragte, Mag.<sup>a</sup> Isolde Kafka, als Vorsitzende und Vertreter aus Wissenschaft und Lehre, aus dem Bereich der Menschenrechte und fünf SelbstvertreterInnen mit Behinderungen aus den Bereichen Bewegung, Hören, Sehen, Lernen und Psychische Erkrankung. Auch ein „Jugendvertreter“ wurde als Mitglied aufgenommen.

Die Aufgabenfelder beinhalten alle Themen der Überwachung der UN-Konvention. Darunter fallen die Abgabe von Stellungnahmen zu Landesgesetzen und Novellen ebenso wie die Überwachung der gesetzlichen Umsetzungen und anderes mehr. Es finden jedes Jahr mindestens vier nicht öffentliche Sitzungen und mindestens eine öffentliche Sitzung sowie weitere Sitzungen nach Bedarf statt. Näheres zur Arbeit des Monitoringausschusses in Tirol siehe [www.tirol.gv.at/gesellschaft-soziales/gleichbehandlung-antidiskriminierung/un-konvention-behindertenrechtskonvention-brk/](http://www.tirol.gv.at/gesellschaft-soziales/gleichbehandlung-antidiskriminierung/un-konvention-behindertenrechtskonvention-brk/)

## Länderübergreifende Initiativen

Die im Oktober 2010 auf Landesebene in Graz ins Leben gerufene „Länderkonferenz der Ombudsstellen für Menschen mit Behinderungen“ (LOMB) mit Dr. Siegfried Suppan, Behindertenanwalt der Steiermark, als Vorsitzender hat sich bewährt. Dieser freie Zusammenschluss der Anwaltschaften für Menschen mit Behinderungen von Kärnten und der Steiermark, dem Behindertenansprechpartner von Tirol sowie der kooptierten Antidiskriminierungsstelle des Landesvolksanwaltes von Vorarlberg hat die bundesländerübergreifende koordinierte Interessensvertretung von Menschen mit Behinderung zum Ziel. Zahlreiche Stellungnahmen für eine gedeihliche bundesweite Entwicklung im Behindertenbereich sind sichtbare Resultate dieser wertvollen Einrichtung. Näheres siehe unter [www.verwaltung.steiermark.at/cms/ziel/74836891/DE/](http://www.verwaltung.steiermark.at/cms/ziel/74836891/DE/)

## 4.3 TIROLER TEILHABEGESETZ

Da das Tiroler Rehabilitationsgesetz aus dem Jahr 1983 nicht mehr zeitgemäß war, erging in den letzten Jahresberichten die dringliche Anregung, in einem Nachfolgegesetz Grundsätze der „UN-Konvention“ umzusetzen mit dem Hinweis, dass der Gesetzesinhalt des Nachfolgegesetzes für die zukünftige Entwicklung im Behindertenbereich richtungsweisend ist und auch zeigen wird, welche Wertschätzung behinderte Menschen, die unsere Hilfe dringend brauchen, genießen.

Das Nachfolgegesetz wurde vom Tiroler Landtag am 13. Dezember 2017 beschlossen und

tritt als „Tiroler Teilhabegesetz“, LGBl. Nr. 32/2018, mit 01. Juli 2018 in Kraft.

Es wird die Praxis zeigen, ob die darin normierten zukunftsorientierten Grundsätze der Mitwirkung der Betroffenen in den Entscheidungsverfahren und des Vorranges der mobilen Versorgung vor stationärer Unterbringung umgesetzt werden. Näheres zu weiteren Anregungen bei der Gesetzeswerdung siehe Pkt. 3.2.

## 4.4 PERSONELLE SITUATION

Der Unterfertigte ist neben seiner Funktion als Behindertenansprechpartner auch Leiter für Sozial- und Behindertenwesen in der Landesvolksanwaltschaft. In meiner Arbeit im Behindertenwesen wurde ich im Berichtsjahr tatkräftig vom Team der Frau Landesvolksanwältin und hier insbesondere von Mag. Kristof Widhalm unterstützt. Ohne diese Unterstützung wäre die Bewältigung des Arbeitsumfanges nicht möglich gewesen.

Bereits in den Vorjahren wurde darauf hingewiesen, dass die Rahmenbedingungen im Laufe der Jahre schwieriger geworden sind. Einerseits bindet der Sozialbereich zunehmend zeitliche Kapazitäten, andererseits wenden sich vermehrt Angehörige von älteren Menschen an den Behindertenansprechpartner, die Hilfe brauchen bei Überlegungen zur häuslichen Versorgung ihrer Familienangehörigen, die zu Hause betreut werden und dort auch sterben möchten. Auch Fragen zum Pflegegeld und zu Übergabeverträgen samt den damit verbundenen Verpflichtungen sind zunehmend Themen dieser Beratungen. Und in diesem Bereich gibt es in unserem Bundesland derzeit keine ähnliche Einrichtung, die Beratung „aus einer Hand“ – also umfassend – anbietet. Hier sollten uns die Bedürfnisse unserer älteren Generation ein großes Anliegen sein.

Für notwendige Einzelbegleitungen körperlich und psychisch Behinderter fehlt jedoch oft die Zeit, weshalb Betroffene zunehmend an Facheinrichtungen weitergeleitet werden (müssen). Beschwerden hinsichtlich der Betreuung in Facheinrichtungen müssen nahezu zur Gänze an

die MitarbeiterInnen der Abteilung für Soziales, Referat Rehabilitation, weitergeleitet werden.

Planungsarbeit im Behindertenbereich ist aus zeitlichen Gründen ebensowenig möglich wie regelmäßige Kontakte und Vernetzungstreffen mit den VertreterInnen der Facheinrichtungen zur besseren Abstimmung der Fachdienste oder der Besuch von Fachtagungen. Hinzu kommen die zukünftigen Herausforderungen hinsichtlich der Umsetzung der Grundsätze der UN-Konvention und der dringend auszubauenden häuslichen Versorgung unserer älteren Generation.

Zur intensiveren Unterstützung für behinderte Menschen und deren Angehörige sowie der damit verbundenen Arbeitsfelder besteht dringender Bedarf an einer eigenen „Behindertenanwaltschaft“ als unabhängige und damit keine Eigeninteressen verfolgende Behindertenvertretung. Es erging daher in der Vergangenheit an den Tiroler Landtag wiederholt die Anregung, eine „Behindertenanwaltschaft“ zu installieren und damit die Voraussetzungen für eine zukunftsorientierte Arbeit für Menschen mit körperlicher und geistiger Behinderung und deren Angehörige zu schaffen.

Sehr erfreulich ist, dass dieser **Anregung** entsprochen und der Behindertenanwalt im Gesetz vom 14. Dezember 2017 über den Tiroler Landesvolksanwalt, LGBl. Nr. 17/2018, rechtlich verankert wurde. In das Arbeitsfeld des Behindertenanwaltes im Büro der Landesvolksanwältin fallen auch Kontrollaufgaben bezüglich privater Einrichtungen, die im Auftrag des Landes arbeiten und unter Kontrollaufsicht der

Fachabteilung im Landhaus stehen. Diese Aufgabenfelder zu bewältigen ist für eine Einzelperson nicht möglich, weshalb eine personelle Aufstockung in der Leitungsfunktion und durch eine Fachkraft mit Erfahrung im Behindertenwesen unabdingbar ist.

## **DANKE für die Unterstützung**

Da die umfangreichen Aufgabenfelder von mir nicht ohne Hilfe zu bewältigen sind, bedanke ich mich herzlich für die umfassende Unterstützung und Hilfestellung seitens der Frau

Landesvolksanwältin und ihrem Team. Mein Dank gilt weiters der Fachabteilung des Landes und der Facheinrichtungen für Menschen mit Behinderung sowie der Gleichbehandlungs- und Antidiskriminierungsbeauftragten für die sehr gute Zusammenarbeit.



Dr. Christoph Wötzer  
Behindertenansprechpartner

## KONTAKTE

### 5.1 BUNDES- UND LANDES- VOLKSANWALTSCHAFTEN

Auf meine Initiative hin fand im Berichtsjahr ein Arbeitstreffen aller fünf österreichischen Volksanwälte in Wien statt. Intensiv wurde dabei über die vorhandenen gemeinsamen Arbeitsfelder und Zuständigkeiten diskutiert. Wie wichtig der regelmäßige Austausch ist, zeigen etwa die aktuellen Themen Mindestsicherung und Pflege. Besonders erfreulich ist, dass unter den Bundes- und Landesvolksanwälten großes Vertrauen und Unterstützung gezeigt wurde. Für die Tiroler Bevölkerung ist die Abstimmung mit der Bundes-Volksanwaltschaft zum Schutz und zur Förderung der

Menschenrechte besonders wichtig. Die Bundes-Volksanwaltschaft ist nach dem Bundes-Verfassungsgesetz zuständig für besondere Kontroll- und Überwachungsaufgaben wie z.B. für Pflegeheime und Justizanstalten.

Bei weiteren Veranstaltungen in Tirol und Vorarlberg konnte über gemeinsame Themen wie die Heimopferrente und das Erwachsenenschutzgesetz diskutiert werden. Gemeinsam nach zukunftsweisenden Lösungen zu suchen, erscheint allen wichtig, weshalb ein jährliches Arbeitstreffen vereinbart wurde.



Erfahrungsaustausch mit VA Dr. Günther Kräuter, LVA Mag. Florian Bachmayr-Heyda, VA Dr.<sup>in</sup> Gertrude Brinek und VA Dr. Peter Fichtenbauer, Wien

## 5.2 EUROPAREGION TIROL – SÜDTIROL – TRENTINO

In Fortführung der guten Beziehungen in unserer Europaregion habe ich wieder den persönlichen Erfahrungsaustausch mit meinen Amtskolleginnen der Europaregion Tirol – Südtirol – Trentino gesucht. Neben vielen Gemeinsamkeiten gibt es regionale Unterschiede, welche bei diesem jährlichen Treffen diskutiert wurden. Die drei Landesvolksanwältinnen sind sich einig, dass in einem vereinten Europa ein reflektierter Austausch über Landesgrenzen hinweg zu neuen Impulsen führt und zum Wohle der Bevölkerung ist.



Mit Dr.<sup>in</sup> Gabriele Morandell und Dr.<sup>in</sup> Daniela Longo, Bozen 2017

## 5.3 EUROPÄISCHES OMBUDSMAN-INSTITUT (EOI)

Das Europäische Ombudsman-Institut als Verein hat seit seiner Gründung seinen Sitz in Innsbruck. Ihm gehören als Vereinigung der Ombudsleute, Volksanwälte, Bürger- und Menschenrechtsbeauftragte 119 institutionelle, 74 individuelle und 3 korrespondierende Mitglieder aus ganz Europa, Asien und Afrika an. Schon aus der Anzahl der Mitglieder kann dessen Bedeutung abgeleitet werden. Das EOI hat sich in den letzten Jahren vor allem für eine Verbreitung der Ombudsman-Idee in den neuen Demokratien Mittel- und Osteuropas eingesetzt.

Das EOI hat sich zudem zu einer akkreditierten NGO des Europarates weiterentwickelt. Damit ist das EOI nunmehr im Regierungsausschuss der Europäischen Sozialen Charta und des Europäischen Sozialen Sicherheitskomitees

vertreten. Als einzige Organisation in dieser Strukturform – siehe Liste der Internationalen Nichtregierungsorganisation (INGOs) – ist das EOI somit berechtigt, kollektive Beschwerden direkt einzureichen.

Das Europäische Ombudsman-Institut bezweckt die Förderung des Erfahrungsaustausches unter den Ombudsleuten auf nationaler, europäischer und internationaler Ebene sowie die wissenschaftliche Behandlung und Forschung auf dem Gebiet von Menschenrechtsfragen. Für regionale Einrichtungen wie Landesvolksanwaltschaften ist der Erfahrungsaustausch im Rahmen der in verschiedenen Ländern organisierten Veranstaltungen von großer Bedeutung. Im Berichtsjahr fanden die

Vorstandssitzungen am 06. April in Budapest (Ungarn) und am 20. September 2017 in Bukarest (Rumänien) statt.

Bei diesen Sitzungen wurden die neuen Statuten finalisiert und beschlossen, das Update im Bereich der Menschenrechte in Europa und in verschiedenen Krisengebieten weitergeführt und die gesamteuropäische EOI-Fachtagung und Generalversammlung in Bukarest (Rumänien) vorbereitet und durchgeführt. Als weiterer Schwerpunkt ist die Vorbereitung der Kooperation mit der ILAO – Vereinigung der Ombudsman-Institutionen in Lateinamerika – hervorzuheben.

Der Abschluss einer gemeinsamen Arbeits-

kooperation zwischen der ILAO und dem EOI war ein zukunftsweisendes Treffen für das EOI, da sich die ILAO in den Bereichen der Umsetzung der Menschenrechte und hinsichtlich der Tätigkeit der Ombudsleute mehr nach Europa als nach Amerika ausrichten will. In diesem Zusammenhang sieht die ILAO vor allem das EOI als idealen Partner, da die tägliche Arbeit auch in ihren Ländern mehr regional als zentral ausgerichtet ist.

An dieser Stelle sei auch Prof.<sup>in</sup> Dr.<sup>in</sup> Nina Karpachova gedankt, die sich um die Realisierung des Kooperationsabschlusses bemühte, da sowohl der Präsident des EOI Dieter Burgard als auch ich als Generalsekretär zur selben Zeit in Bukarest die Generalversammlung und die gesamteuropäische Tagung auszurichten hatten.



Prof.<sup>in</sup> Dr.<sup>in</sup> Nina Karpachova, 1. Exekutivvorständin-EOI (3. v.li) mit Präsident Prof. Dr. Carlos Constenla (5. v.li) und dem Präsidium der ILAO, Lateinamerika

## Veränderungen in Ombudsman-Institutionen

Das Berichtsjahr war für das EOI mit viel Organisationsarbeit zu den einzelnen Sitzungen und zur Generalversammlung, zu Treffen und Kontakten verbunden. Auch im Berichtsjahr wurden durch nationale und regionale Parlamente wieder einige neue Ombudsleute in ganz Europa gewählt. Den bisherigen Ombudsleuten sei auf diesem Wege für ihre gute Zusammenarbeit mit dem EOI in den letzten Jahren gedankt. Den neuen Amtsinhabern dürfen wir alles Gute für ihre zukünftige Tätigkeit wünschen.

## Generalversammlung Europäisches Ombudsman-Institut

Im September 2017 wurde in Bukarest die satzungsgemäß einberufene Generalversammlung des EOI abgehalten, bei der Dr. Josef Siegele in seinem Amt als EOI-Generalsekretär einstimmig von der Generalversammlung wie-

dergewählt wurde.

Gleichzeitig wurde der Bürgerbeauftragte von Rheinland-Pfalz, Dieter Burgard, einstimmig zum neuen Präsidenten des EOI, Univ. Prof. Dr. Dragan Milkov aus Serbien zum 1. Vizepräsidenten und Dr. Alexander Shishlov aus der Russländischen Föderation zum 2. Vizepräsidenten wiedergewählt.

Das EOI spricht allen bisherigen Vorstandsmitgliedern, die nunmehr aus dem Vorstand ausgeschieden sind, Dank und seine Anerkennung für ihre Bemühungen und Leistungen für das EOI aus. Besonderer Dank gilt der bisherigen Schatzmeisterin Mag.<sup>a</sup> Gabriele Strele (Landesvolksanwältin von Vorarlberg a.D.) für ihre Verdienste um die Finanzgebarung im EOI, ebenso wie ihrem Vorgänger Dr. Josef Hauser (Landesvolksanwalt von Tirol a.D.). Als Schatzmeister folgte im Oktober 2017 der Vorarlberger Landesvolksanwalt Mag. Florian Bachmayr-Heyda nach.



Neu gewählter EOI-Vorstand und weitere KonferenzteilnehmerInnen, Bukarest

## **EOI – Europatagung und Menschenrechtskonferenz**

Im September 2017 wurde in Bukarest im Anschluss an die Generalversammlung mit Neuwahlen die Europatagung der Ombudsleute durchgeführt. Die Tagung war auf zwei wichtige Themenbereiche ausgelegt:

- Die politische Unabhängigkeit des Ombudsmans in der Zukunft
- Die Rolle des Bürgerbeauftragten bei der Beseitigung von Diskriminierung

Es erfolgte eine tiefgreifende thematische Auseinandersetzung, bei der auch die unterschiedlichen Auffassungen der einzelnen Ländervertreter stark zum Ausdruck kamen. Gleichzeitig wurden in 14 Vorträgen die bestehenden Standards und Möglichkeiten der einzelnen Länder präsentiert. Die Ergebnisse dieser Tagung werden nunmehr evaluiert, verarbeitet und in Druckform der Öffentlichkeit zugänglich gemacht werden. Die Beiträge sollen für die Arbeit im Menschenrechtsbereich nicht nur EOI-intern, sondern gesamteuropäisch Zugang finden.

Im Anschluss an die gemeinsame Tagung folgte das 20-Jahr-Jubiläum der nationalen rumänischen Ombudsman-Einrichtung. Eine richtungsweisende Rede für die Weiterentwicklung der Menschenrechte und der Gesellschaft wurde vom früheren Staatspräsidenten Prof. Dr. Emil Constantinescu gehalten und allgemein wurde dem EOI große Anerkennung ausgesprochen. Für die Organisation und Durchführung dieser vier Großveranstaltungen spricht das EOI dem dortigen nationalen Ombudsman Dr. Victor Ciorbea, dem rumänischen Parlament und der Regierung der Republik Rumänien Dank und Respekt aus, da diese die Veranstaltungskosten zur Gänze übernommen haben.

## **Besuch der Bürgermeisterin der Landeshauptstadt bei der Landesvolksanwältin und dem Generalsekretär des EOI**

Bei dieser Begegnung im Juli 2017 hob die Bürgermeisterin Mag.<sup>a</sup> Christine Oppitz-Plörer hervor, dass im Gebäude der Meraner Straße 5 zwei für Innsbruck bedeutende Institutionen vereint sind: das Büro der Landesvolksanwältin und das Generalsekretariat des Europäischen Ombudsman-Instituts. Die Bürgermeisterin betonte: „Bei beiden Einrichtungen geht es darum, allen Menschen eine Stimme zu geben und sich für gesellschaftspolitische Anliegen einzusetzen. Es ist sehr erfreulich, dass auch das Generalsekretariat des Europäischen Ombudsman-Instituts Innsbruck als Sitz gewählt hat. Die Stadt Innsbruck bringt dem EOI als internationale Organisation eine hohe Wertschätzung entgegen, da sich das EOI in den letzten zehn Jahren von einem Verein mittlerweile zu einer international anerkannten Menschenrechts-NGO, die gleichzeitig beim Europarat akkreditiert ist, weiterentwickelt hat.“

Der Generalsekretär bedankte sich für die Unterstützung von Seiten der Landeshauptstadt und das von der Bürgermeisterin entgegengebrachte Lob. Die Frau Bürgermeisterin dankte weiters der Landesvolksanwältin für die gute Zusammenarbeit zum Wohle der Innsbrucker Bevölkerung.



Mit der Bürgermeisterin der Landeshauptstadt Innsbruck  
Mag.<sup>a</sup> Christine Oppitz-Plörer, Innsbruck

## Rahmenplanung 2018

Für 2018 sind eine Vorstandssitzung und eine Menschenrechtsveranstaltung geplant. Zusätzlich wird das EOI bei einigen Sitzungen, Meetings und Tagungen mitwirken und diese mitorganisieren.

Abschließend darf sich der Generalsekretär des EOI beim Präsidenten des Tiroler Landtages, DDr. Herwig van Staa, beim Landeshauptmann von Tirol, Günther Platter und der Tiroler Landesregierung sowie bei den Abgeordneten des Tiroler Landtages und der Bürgermeisterin der Landeshauptstadt, Mag.<sup>a</sup> Christine Oppitz-Plörer sowie den Innsbrucker GemeinderätInnen für Ihre umfangreiche Unterstützung bzw. Wertschätzung bedanken. Für die Zukunft darf wieder um eine gegenseitige gute Zusammenarbeit und Unterstützung für die Arbeit im Bereich der Menschenrechte gebeten werden.

Dr. Josef Siegele  
Generalsekretär des EOI

## 5.4 BESUCH DES PETITIONSAUSSCHUSSES VON BRANDENBURG UND VON RHEINLAND-PFALZ

Im Frühjahr 2017 stattete eine Delegation aus Vertreterinnen und Vertretern des Petitionsausschusses von Brandenburg im Rahmen einer Studienreise in die Europaregion Tirol – Südtirol – Trentino dem Landtagspräsidenten und Mitgliedern des Petitionsausschusses im Tiroler Landtag einen Besuch ab.

Angeführt von der stellvertretenden Ausschuss-

vorsitzenden, Landtagsabgeordnete Elisabeth Alter, traf die deutsche Delegation im Rokosaal des Tiroler Landtages zu einem politischen Meinungsaustausch mit den Tiroler Abgeordneten zusammen und nützte die Gelegenheit, um sich aus erster Hand über die Zuständigkeiten und Tätigkeitsschwerpunkte des Tiroler Petitionsausschusses zu informieren. Anschließend

fand ein Treffen der Brandenburger Delegation im Büro der Landesvolksanwältin von Tirol sowie des Europäischen Ombudsman-Instituts zu einem gemeinsamen Informations- und Er-

fahrungsaustausch statt. Bemerkenswert war, dass bei den Nachbarn der Petitionsausschuss eine lange Tradition hat, während in Österreich dies auf die Volksanwaltschaften zutrifft.

Die teils erst junge Einrichtung eines Bürgerbeauftragten mit jeweils unterschiedlichen Kompetenzen existiert dzt. in sechs deutschen Bundesländern.



VertreterInnen des Tiroler Landtages mit der Delegation aus Brandenburg und dem EOI-Präsidenten, Innsbruck

Im Herbst besuchte eine Delegation des Petitionsausschusses von Rheinland-Pfalz mit dem dortigen Bürgerbeauftragten und EOI-Präsident Dieter Burgard den Petitionsausschuss des Tiroler Landtages. Sie verbanden diese Reise mit einem Besuch bei der Landesvolksanwältin und beim Generalsekretär des EOI sowie mit einer Studienreise in die Euro-

paregion Tirol – Südtirol – Trentino. Auch bei dieser Begegnung führte der Präsident des Tiroler Landtages und Mitglieder des Petitionsausschusses mit den Gästen einen politischen Meinungsaustausch über Zuständigkeiten und Tätigkeitsschwerpunkte durch. Bei der anschließenden Diskussion betonte der Präsident des Tiroler Landtages, dass es im

Zeitalter der Globalisierung für die europäischen Staaten keine Alternative zur EU gebe, sondern im Gegenteil Krisen nur bewältigt werden können, wenn innerhalb Europas noch enger zusammen gearbeitet werde.



Im Tiroler Landtag mit der Delegation aus Rheinland-Pfalz, Innsbruck

## 5.5 NETZWERK DER EUROPÄISCHEN BÜRGERBEAUFTRAGTEN (ENO)

Jährlich findet auf Einladung der Europäischen Ombudsfrau Emily O'Reilly eine Sitzung des Netzwerkes der Europäischen Bürgerbeauftragten in Brüssel statt, bei der europäische wie weltweit aktuelle Themen behandelt werden.

Im Berichtsjahr waren dies:

- Aufbau „inklusive Gesellschaften“, um Populismus zu bekämpfen und Integration zu fördern
- Brexit: Schaffung höchstmöglicher Transparenz und Sicherheit für die EU-Bürgerinnen und Bürger
- Die Rolle der Ombudsstellen bei der Förderung des „Open Government“ (Transparenz

von Regierung und Verwaltung, offener Zugang zu Informationen für die Bürger)

- Aktuelle und künftige Herausforderungen für Bürgerbeauftragte

Bei dieser Sitzung habe ich als Landesvolksanwältin gemeinsam mit meinem Stellvertreter und Generalsekretär des EOI wieder wertvolle Kontakte geknüpft, um die eigene Arbeit weiterzuentwickeln.

Die Mitgliedschaft in diesem europäischen Netzwerk, um für Frieden, Freiheit und Menschenrechte einzutreten, erscheint mir in unserer Zeit besonders wichtig und wertvoll.



Mit den Europäischen Ombudsleuten bei der Jahreskonferenz des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten (ENO), Brüssel

## 5.6 ÖFFENTLICHKEITSARBEIT UND UNTERLAGEN

Öffentlichkeitsarbeit ist für die Landesvolksanwaltschaft von großer Bedeutung, auch wenn unsere Institution mittlerweile nach 28-jährigem Bestehen sehr bekannt ist.

Die Landesvolksanwältin kann ex lege in laufende Verfahren eingreifen, daher ist eine frühzeitige Kontaktaufnahme für rat- und hilfesuchende Menschen besonders effektiv. Als Landesvolksanwältin konnte ich im Berichtsjahr in vielen Gesprächen mit Persönlichkeiten des öffentlichen Lebens und in Presseartikeln unsere Arbeit vorstellen. Auch bei meinen Sprechtagen viermal jährlich in den Bezirken und größeren Gemeinden Tirols wird öffentlichkeitswirksam auf unsere Einrichtung und die Möglichkeit der Kontaktaufnahme im Bedarfsfall aufmerksam gemacht. Für die Informationsarbeit wurde von mir ein Vortrag über unsere Einrichtung ausgearbeitet, den ich im Berichtsjahr vor einem der Innsbrucker Lions Clubs und einer Abschlussklasse von PolizeischülerInnen gehalten habe.

Nicht zu unterschätzen ist auch die Außenwirkung beim „Tag der offenen Tür“ des Landes Tirol, bei dem sich die Landesverwaltung und Politik der breiten Öffentlichkeit präsentieren. Dieser arbeitsintensive Tag bot auch im Jahr 2017 wieder eine gute Gelegenheit,

die Zuständigkeit und Arbeitsweise unserer Einrichtung vorzustellen. Als Landesvolksanwältin konnte ich dabei gemeinsam mit dem Behindertenansprechpartner Dr. Wötzer und Mag. Widhalm im Rokokosaal des Landhauses viele Fragen interessierter Besucherinnen und Besuchern beantworten.

### Unser Folder

Damit sich die Tirolerinnen und Tiroler leichter zurechtfinden, wie und wann sie die Landesvolksanwaltschaft erreichen können, gibt es unseren Folder. Dieser wird in allen großen Verwaltungseinrichtungen des Landes Tirol regelmäßig zur Entnahme aufgelegt. Erfreulich ist, dass viele Menschen uns zurückmelden, dass der Folder ihnen eine hilfreiche Orientierung geboten hat, in welchen Bereichen ihnen die Landesvolksanwältin beratend zur Seite stehen kann.



**DIE LANDESVOLKSANWÄLTIN**

*Der Tiroler Landtag hat mich zur Landesvolksanwältin gewählt. Als Nachfolgerin von Dr. Josef Hauser habe ich am 1. April 2016 mein Amt angetreten. Ich stehe hilfesuchenden Menschen rasch und unbürokratisch zur Seite.*

*Gemeinsam mit meinem erfahrenen Team erteilen wir Rat, nehmen Beschwerden entgegen und prüfen Missstände. Bei unserer Prüfungstätigkeit sind wir unabhängig und unparteiisch.*

*Geme können Sie sich mit Ihrem Anliegen an uns wenden.*

*Maria Luise Sejer*  
Ihre Maria Luise Berger  
Landesvolksanwältin

**ZUSTÄNDIGKEIT**

Die Landesvolksanwältin und Ihr Team sind für **Verwaltungsangelegenheiten** zuständig, mit denen die Gemeinden, die Bezirkshauptmannschaften, der Stadtmagistrat Innsbruck und das Amt der Tiroler Landesregierung befasst sind.

Beispiele dafür sind: Sozialrecht, Bau- und Raumordnungsrecht, Gemeinderecht, Kraftfahrzeug, Agrarrecht, Gewerbe- recht, Straßerecht und vieles andere.

Darüber hinaus verfügen wir auch über eine eigene Anlaufstelle im **Behindertenbereich**, bei der Menschen mit Behinderung und deren Angehörige Hilfe und Information erhalten.

Nicht zuständig ist die Landesvolksanwaltschaft etwa für:

- Angelegenheiten der Gerichtsbarkeit (Strafrecht, Zivilrecht)
- Bundesdienststellen (z.B. Finanzamt) und Steuern
- Teilbereiche der Bundesverwaltung (z.B. Arbeitsmarktservice)
- Sozialversicherungsträger (z.B. Pensionsversicherungsanstalten)
- Polizei, Fremden- und Asylrecht

Geme stellen wir in solchen Fällen für Sie den Kontakt zu den zuständigen Stellen her.

**ERREICHBARKEIT**

Persönlich: MO: 08:00–12:00 und 14:00–16:00 Uhr  
DI–FR: 08:00–12:00 Uhr

Telefonisch: MO–DO: 08:00–12:00 und 14:00–16:00 Uhr  
FR: 08:00–12:00 Uhr  
0512/508-3052 und 0800/100 301 kostenfrei

Schriftlich: Landesvolksanwältin von Tirol  
Haus der Anwaltschaften  
Meraner Straße 5/2, Stock  
6020 Innsbruck

E-Mail: landesvolksanwaltschaft@tirol.gv.at  
Onlineformular: www.tirol.gv.at/landesvolksanwaltschaft  
Fax: 0512/508-743055

Ihre Vorbringen sollte enthalten:

- Name, Adresse, Telefonnummer
- Um welche Behörde geht es?
- Was ist der Grund für Ihre Kontaktaufnahme?

## **Aufstellung über „Einrichtungen für Finanzhilfen“**

Für Hilfesuchende, die keinen Internetzugang haben und Finanzhilfe brauchen, wurde im Berichtsjahr die bewährte Papierunterlage „Einrichtungen für Finanzhilfen“ überarbeitet. Auf drei Seiten werden Einrichtungen, die finanzielle Hilfe leisten, aufgelistet.

Randbemerkungen zu den aufgelisteten Einrichtungen über die Schwerpunkte der Hilfeleistungen dienen dazu, dass Hilfesuchende nicht bei Einrichtungen ansuchen, bei denen eine Finanzhilfe nicht wahrscheinlich ist, so z.B. wenn ein Hilfesuchender bei der Arbeiterkammer Tirol um Finanzhilfe ansucht, jedoch nicht Kammermitglied ist. Ergänzt wurde die Aufstellung durch die aktuellen E-Mail-Adressen. Mit dieser Unterlage können die Einrichtungen von den Hilfesuchenden nunmehr auch per E-Mail gezielt angesprochen werden.

## **„Antrag auf Finanzhilfe“**

Ein Problem ist der Umstand, dass nicht wenige Hilfesuchende Defizite in der Schriftform haben und daher einen Antrag auf Finanzhilfe

nicht selbst formulieren können. Dies war der Grund, weshalb bereits Mitte 2011 ein „Antrag auf Finanzhilfe“ erarbeitet und seither regelmäßig aktualisiert wird, der sich in der Praxis sehr bewährt hat. Vorgegebene Felder erleichtern das Ausfüllen erheblich. Eine eigens dafür konzipierte „Erläuterung“ hilft bei der Handhabung. Damit ist eine Antragstellung auch für Hilfesuchende mit Formulierungs- und Schreibschwächen möglich.

Weiters sind die Informationen so ausgelegt, dass die Entscheidungsträger die konkrete Situation und die Hilfsbedürftigkeit „vom Schreibtisch aus“ beurteilen können. Mit der Angabe der Telefonnummer des/der Hilfsbedürftigen kann die Situation bei Bedarf rasch hinterfragt werden.

Der Antrag steht als Word-Datei zur Verfügung und kann über Word bearbeitet und per E-Mail versendet werden.

Die Aufstellung der „Einrichtungen für Finanzhilfen“ und der „Antrag auf Finanzhilfe“ können über das Büro der Landesvolksanwältin angefordert bzw. von unserer Homepage heruntergeladen werden.

## WER HILFT WIE – DIE SUCHMASCHINE IM SOZIAL- UND BEHINDERTENBEREICH

The screenshot shows the homepage of the 'wer hilft wie' search portal. At the top, there are navigation links for 'Home', 'Impressum', and 'Hilfe'. The main header features the logo 'wer hilft wie' and the text 'Finden Sie Ihre soziale Servicestelle in Tirol' with a magnifying glass icon. Below this, there is a search bar with the placeholder 'Suche' and a 'Suchen' button. To the left of the search bar is a map of Tirol with the text 'Wählen Sie Ihren Bezirk in Tirol'. Below the map is a dropdown menu for 'Gewählter Bezirk: alle Bezirke'. To the right of the search bar is a section for 'Suchbegriff eingeben' with a search input field and a 'Suchen' button. Below the search bar is a section for 'Suche einschränken (Mehrfachauswahl)' with a grid of checkboxes for various categories: Familie, Frauen/Beratung, Männer/Beratung, Kinder/Jugend, Kirchl. Einrichtungen, Alte Menschen, Behinderung, MigrantInnen, Wohnungslosigkeit, Arbeit, Beratung/Therapie, Finanzen, and Recht. Below the search bar is a section for 'Wer ist "wer hilft wie"?' with text explaining the portal's purpose and contact information. To the right of this section is a section for 'Die Initiatoren' with logos for '142 TELEFON SEELSORGE INNSBRUCK' and 'LANDES VOLKSANWÄLTIN TIROLER LANDTAG'. At the bottom of the page, there is a footer with copyright information and the text 'made by holzweg'.

Das Team der Landesvolksanwaltschaft hat gemeinsam mit der Telefonseelsorge Innsbruck bereits im Jahr 2010 eine Suchmaschine entwickelt, die online rund 700 Einrichtungen im Sozial- und Behindertenbereich erfasst. Durch Eingabe eines Begriffs in die Suchleiste können diese Einrichtungen abgerufen werden. Schwerpunkte wurden auf die einfache Bedienung und Übersichtlichkeit gelegt. Präzisieren kann der User die Eingabe über 13 Überbegriffe sowie über die Auswahl eines Bezirkes. Die Suchmaschine wird von der Telefonseel-

sorge und vom Büro der Landesvolksanwältin gemeinsam gewartet und einmal im Jahr aktualisiert. Diese Internet-Seite wird sehr stark frequentiert und wurde im Berichtsjahr 2017 von 35.585 Usern, somit durchschnittlich von 2.965 Usern pro Monat oder 98 Usern pro Tag, aufgerufen. Seit Bestehen der Suchmaschine im Juni 2010 erfolgten 495.244 Seitenaufrufe bzw. haben 200.352 Personen diese Webseite besucht. Dies zeigt den hohen Bedarf an diesem Onlineportal. Adresse: [www.werhilftwie-tirol.at](http://www.werhilftwie-tirol.at)

## 6.1 DANK

Viele Erfolge im abgelaufenen Jahr waren nur möglich, weil mir das Vertrauen geschenkt und Unterstützung entgegen gebracht wurde. Dafür möchte ich dem Präsidenten des Tiroler Landtages, DDr. Herwig van Staa, danken. Wie kein anderer hat er die Einrichtung der Landesvolksanwältin als wichtigen Bestandteil einer Demokratie und der Rechtsstaatlichkeit gewürdigt. Dank sage ich auch den Damen und Herren Abgeordneten des Landtages für ihre Wertschätzung, ebenso den stets hilfsbereiten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Landtagsdirektion, die viele Brücken bauen.

Für die nicht selbstverständliche personelle wie sachliche Ausstattung meines Büros danke ich dem Landeshauptmann, wie auch für das gute Gesprächsklima bei Anfragen an Ihn und die weiteren Regierungsmitglieder. Für den offenen Meinungs austausch rund um entscheidende Änderungen im Sozial- und Behindertenrecht sage ich der Landesrätin für Soziales ein herzliches Danke.

Für die konstruktive, weil lösungsorientierte Zusammenarbeit danke ich weiters den AbteilungsvorständInnen des Amtes der Tiroler Landesregierung und den Bezirkshauptfrauen und Bezirkshauptmännern, welche bei Anfragen einen stets freundlichen Umgang pflegen. Hier zeigt sich auch das gegenseitige Verständnis, welches eine Konfliktbereinigung meines Erachtens erheblich erleichtert.

Äußerst wichtige Ansprechpartner waren im Berichtsjahr wieder die Bürgermeisterinnen und Bürgermeister der 279 Gemeinden Tirols, ohne deren rasche Darlegung von Sachverhalten in vielen Fällen keine Lösungsfindung in

der gebotenen Zeit möglich gewesen wäre. Bei den vielfältigen Aufgaben, die selbst die kleinsten Tiroler Gemeinden tagtäglich zu leisten haben, sehe ich dieses spürbare Bemühen nicht als selbstverständlich an. Darin zeigt sich nicht nur deren große Hilfsbereitschaft gegenüber Bürgerinnen und Bürgern, sondern auch der Respekt gegenüber meiner Einrichtung und ganz allgemein eine offene und gute Fehlerkultur.

Nur vereinzelt wurde von einigen wenigen Verwaltungsbehörden unserem Ersuchen um Abgabe einer Stellungnahme zu einem bestimmten Beschwerdevorbringen verspätet nachgekommen. Da auch ich als Landesvolksanwältin meinem verfassungsmäßigen Auftrag auf unverzügliche Prüfung jeder Beschwerde und ehestmögliche Mitteilung des Prüfungsergebnisses an den Beschwerdeführer nachzukommen habe (vgl. § 2 Abs. 3 des Gesetzes über den Tiroler Landesvolksanwalt), wird um Verständnis für die Notwendigkeit einer raschen Bearbeitung unserer Anfragen ersucht.

Für seinen großartigen Einsatz danke ich abschließend meinem gesamten Team. Die hohe fachliche wie menschliche Kompetenz aller MitarbeiterInnen hat die im Berichtsjahr erbrachten Leistungen erst möglich gemacht. Beispielhaft finde ich das Bemühen, selbst in schwierigsten Fällen mit Geduld und Verständnis auf die BeschwerdeführerInnen zuzugehen. Daher ist der Abschluss dieses intensiven Arbeitsjahres ein gemeinsamer Erfolg und macht mich stolz auf mein Team.

## 6.2 VISION

Vielseitige gesellschaftliche Entwicklungen bringen leider eine steigende Anzahl und Komplexität von Verwaltungsvorschriften. Hier freut es mich, dass sich die Landesvolksanwaltschaft in den letzten 28 Jahren zu einer wichtigen Beratungsstelle entwickelt hat, die vielen Tirolerinnen und Tirolern Orientierung bietet. Als Landesvolksanwältin bin ich für alle Menschen da.

Zukunftsorientiert ist, dass der Tiroler Landtag beschlossen hat, den seit 1999 eingesetzten Ansprechpartner für Menschen mit Behinderung ab Inkrafttreten der Novelle am 01. Juli 2018 als Behindertenanwalt bei der Landesvolksanwältin einzurichten. Dieser hat auf die Anliegen von Menschen mit Behinderung besonders Bedacht zu nehmen. So diese bisher schon stark frequentierte Stelle mit entsprechendem Personal ausgestattet wird, können wir dem nunmehr gesetzlich verankerten Überprüfungsauftrag gerecht werden.

In einer zunehmend digitalisierten Welt darf nicht übersehen werden, dass nicht jedem digitale Medien zur Verfügung stehen. So können sich nicht wenige diese Arbeitserleichterung und Informationsquelle nicht leisten und Bildungsschwache ebenso wie viele ältere oder behinderte Menschen diese nicht für sich nutzen. Eine Kehrseite unserer modernen und schnelllebigen Zeit ist daher der Ausschluss sozial benachteiligter Menschen von diesen Hilfestellungen.

Ziel muss es sein, im Rahmen einer solidarischen Wirtschaftsordnung für jeden ein menschenwürdiges Dasein zu schaffen und seine persönliche Entfaltung zu ermöglichen. Solidarität bedingt den Kampf gegen die Armut und erfordert Mitbestimmung und Selbstbe-

stimmung. Den Schwächeren zu ihrem Recht zu verhelfen und ihnen die gleichen Chancen wie etwa den bildungsstarken Menschen einzuräumen, sehe ich als wichtige Aufgabe der Landesvolksanwaltschaft. Gemeinsam mit dem Behindertenanwalt werden die kommenden Herausforderungen zu meistern sein.

In meinem zweiten Jahresbericht darf ich abschließend in Hochachtung den Landtagspräsidenten **DDr. Herwig van Staa** zitieren, welcher durch seine Weitsicht die Landesvolksanwaltschaft entscheidend mitgeprägt hat:

**„In einem modernen Europa gehört es zum rechtsstaatlichen Auftrag und stärkt die Demokratie, den Bürgerinnen und Bürgern eine unabhängige Stelle zur Verfügung zu stellen, die sie bei Konflikten mit der Verwaltung unterstützt und Verwaltungshandeln überprüft. Dadurch sollen die Menschen bestärkt werden, zur Verwaltung und deren Dienststellen Vertrauen zu haben.“**

Ich freue mich, wenn mit dem vorliegenden Bericht über das Jahr 2017 der Nachweis gelungen ist, dass ich als Landesvolksanwältin und mein erfahrenes Team mit vollem Einsatz und großem Engagement gearbeitet haben.

Innsbruck, im März 2018



Mag.<sup>a</sup> Maria Luise Berger  
Landesvolksanwältin

## LANDESVOLKSANWÄLTIN VON TIROL

6020 Innsbruck – Meraner Straße 5

Telefon: +43 512 508 3052 • +43 800 100 301 kostenfrei • Telefax: +43 512 508 743055

E-Mail: [landesvolksanwaltschaft@tirol.gv.at](mailto:landesvolksanwaltschaft@tirol.gv.at) • [www.tirol.gv.at/landesvolksanwaltschaft](http://www.tirol.gv.at/landesvolksanwaltschaft)