



TIROLER  
LANDTAG

# Landesvolksanwältin

## Jahresbericht 2025



**Titelbild:**

Die Aufgabe der Landesvolksanwältin lässt sich gut als Brückenfunktion zwischen Bürger:innen und Verwaltung beschreiben. Die auf dem Titelbild abgebildete Brücke über den Inn ist daher ein passendes Symbol für diesen Bericht.

Bildnachweis: Tiroler Landtag/Christanell

# **Bericht**

## der Landesvolksanwältin von Tirol

über die Tätigkeit  
vom 1. Jänner 2025 bis 31. Dezember 2025

an den  
Tiroler Landtag

Impressum:

### **Landesvolksanwältin von Tirol**

Innsbruck – Meraner Straße 5/2

Telefon: +43 (0) 512 508 3052 □ E-Mail: [buero.lva@tirol.gv.at](mailto:buero.lva@tirol.gv.at)

[www.tirol.gv.at/landtag/landesvolksanwaeltin](http://www.tirol.gv.at/landtag/landesvolksanwaeltin)

## 1. Allgemeiner Teil

1.1.	Vorwort .....	6
1.2.	Rechtliche Grundlagen .....	8
1.3.	Team und Büro .....	12
1.4.	Statistische Übersicht.....	14
1.5.	Unsere Erreichbarkeit.....	21

## 2. Besonderer Teil: Beispielhafte Fälle aus der Praxis

2.1.	Verwaltungsstrafrecht: Kosten im Rechtsmittelverfahren.....	24
2.2.	Straßenverkehrsordnung: Parkstrafe trotz entrichteter Parkgebühr .....	25
2.3.	UN-Behindertenrechtskonvention: Plötzlich versperrter Wanderweg.....	26
2.4.	Feuerwehrgesetz: Wer bezahlt die Kosten eines Feuerwehreinsatzes?.....	28
2.5.	Straßenverkehrsordnung: Hinterlassen der Kontaktdaten auf der Windschutzscheibe .....	29
2.6.	Tiroler Kinder- und Jugendhilfegesetz: Die Erziehungshilfe ist nach Kriterien der Verhältnismäßigkeit zu prüfen.....	31
2.7.	Kinderbetreuung: Chaos bei der Kostenvorschreibung .....	32
2.8.	Tiroler Heim- und Pflegeleistungsgesetz: Fehlende PflegegeldEinstufung würde die Aufnahme in ein Pflegeheim verhindern .....	33
2.9.	Mindestsicherung: Vermeintliche Benachteiligung wegen vierteljährlicher Auszahlung der Sonderzahlung für Menschen mit Behinderungen.....	35
2.10.	Förderwesen: Nichtgewährung von Bildungsgeld „Update“ .....	36
2.11.	Allgemeines Verwaltungsverfahrenrecht: Verweigerung der Akteneinsicht im Bauverfahren.....	37
2.12.	Baurecht: Bescheid ohne Antrag – eine unerfreuliche Überraschung.....	38
2.13.	Tourismuswesen: Verpflichtende elektronische Gästemeldung .....	40
2.14.	Wohnbauförderung: Rückzahlung der Wohnbauförderung, weil eine Doppelhaushälfte leer steht?.....	42
2.15.	Wohnungsvergabe: Lebenslange Sperre wegen Falschangaben des Ex-Partners.....	43
2.16.	Verkehrsstrafe: Kann ein Anhänger einen Lenker haben? .....	45
2.17.	Förderwesen: Antrag auf Förderung nur digital möglich? .....	46
2.18.	Förderwesen: Problemlösung in Rekordzeit.....	48
2.19.	Führerscheinggesetz: Verjährung der Prüfgebühren.....	49

### **3. Anregungen an die Gesetzgebung und die Verwaltung**

3.1.	Erwerb eines landwirtschaftlichen Grundstücks durch einen Nicht-Landwirt vom Tiroler Grundverkehrsgesetz gedeckt .....	50
3.2.	Kommunikation mit Bürger:innen im Hinblick auf die Beschwerde- und Fehlerkultur .....	51
3.3.	Erschließungs- und Gehsteigbeitrag bei thermischer Sanierung ohne Wohnraumvergrößerung .....	55
3.4.	Bedürfnisse älterer Mitbürger:innen bei Digitalisierungsmaßnahmen berücksichtigen .....	57
3.5.	Schulassistent .....	58
3.6.	Umsetzung des Bedarfs- und Entwicklungsplans .....	59
3.7.	Wirtschaftliche Benachteiligung von Bereitschaftspflegeeltern .....	60
3.8.	Zuschuss zur Finanzierung der 24-Stunden-Betreuung .....	61

### **4. Bericht des Behindertenanwaltes**

4.1.	Allgemeines .....	63
4.2.	Tiroler Aktionsplan .....	65
4.3.	Bedarfs- und Entwicklungsplan .....	66
4.4.	LOMB und Vernetzung mit ausgewählten Systempartnern .....	68
4.5.	Dank und Ausblick .....	69

### **5. Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung**

5.1.	Präsenz in Medien und beim Tag der offenen Tür des Landes Tirol .....	70
5.2.	Zusammenarbeit mit der Servicestelle für Gleichbehandlung und Antidiskriminierung .....	72
5.3.	Kontakte im In- und Ausland .....	74
5.3.1.	Volksanwaltschaft des Bundes .....	74
5.3.2.	Besuch der Geschäftsprüfungskommission (GPK) der Stadt Zürich .....	75
5.3.3.	Besuch beim Petitionsausschuss des Berliner Landtags .....	76
5.3.4.	Treffen Ombudsstellen .....	77
5.3.5.	40 Jahre Vorarlberger Landesvolksanwalt .....	77
5.3.6.	Konferenz des Europäischen Netzwerks der Ombudsstellen und Petitionsausschüsse (ENO) .....	78
5.3.7.	International Ombudsman Institute (IOI) .....	78

### **6. Anerkennung und Schlusswort**

# 1. Allgemeiner Teil

## 1.1. Vorwort

### **Sehr geehrte Frau Präsidentin! Sehr geehrte Damen und Herren Abgeordnete! Hoher Tiroler Landtag!**

Politik und Verwaltung stehen derzeit vor großen Herausforderungen. Globale Umbrüche, wirtschaftliche Knappheit und rasche technologische Entwicklungen bringen ein Gefühl der Unsicherheit mit sich. Das staatliche Handeln wird kritischer hinterfragt als bisher und das Vertrauen in die Demokratie steht ein Stück weit auf dem Prüfstand.

Vor diesem Hintergrund ist die Vermittlungsfunktion der Landesvolksanwältin wichtiger denn je. Wenn Bürgerinnen und Bürger den Eindruck haben, nicht gehört und nicht verstanden zu werden, wächst der Unmut über die Funktionsweise der Verwaltung.

Reformmaßnahmen mit Einbeziehung der Bürgerinnen und Bürger, wie sie etwa im Rahmen des Tirol Konvents angegangen werden, sind jedenfalls ein wichtiger Schritt in die richtige Richtung.

Zugleich darf nicht vergessen werden, dass die Bürokratie als Teil der Rechtsstaatlichkeit ihren Wert hat. Sie schützt vor Willkür und stellt nicht per se ein Übel dar. Vielmehr ist sie Ausdruck dafür, dass es rechtliche Grundlagen für das Verwaltungshandeln gibt und geregelte Abläufe existieren, die für alle gleichermaßen gelten.

Damit dies von den Menschen auch so wahrgenommen wird, ist es wichtig, eine Fehlerkultur zu pflegen. Denn selbst die durchdachtsten Regelungen und die besten Verwaltungssysteme sind nicht davor gefeit, dass Fehler passieren.

In diesen Situationen sind ein Sinn für Gerechtigkeit, Augenmaß und die Bereitschaft für Lösungen abseits von bekannten bürokratischen Pfaden erforderlich. Oft können so die Folgen von Fehlern auch behoben werden. Leider passiert es aber immer wieder, dass Behörden sich hinter vermeintlichen Vorschriften verschanzen oder mangelnde Ressourcen als Rechtfertigung für eine Abweichung von rechtlichen Vorgaben heranziehen.

So ist es wenig verwunderlich, dass bei den Betroffenen der Staat nicht als Partner und Unterstützer, sondern als Verhinderer von gerechten Lösungen wahrgenommen wird.

Die exemplarisch wiedergegebenen Fälle zeigen erneut, wie vielfältig die an uns herangetragenen Probleme sind. Es wird aber auch deutlich, wie oft und mitunter auch rasch Unterstützung möglich ist.



Bildnachweis: Tiroler Landtag/ChristianeH

Landtagspräsidentin Sonja Ledl-Rossmann und Landesvolksanwältin MMag.ª Dr.ª Doris Winkler-Hofer

Dabei ist nicht außer Acht zu lassen, dass auch eine Beratung über die Rechtslage und die damit verbundenen Verwaltungsvorgänge Verständnis schafft und häufig als hilfreich empfunden wird.

Dieser Bericht versteht sich nicht nur als Rückblick auf das Jahr 2025, sondern auch als Auftrag, den eingeschlagenen Weg im Dienste der Menschen in Tirol mit Nachdruck fortzusetzen.

Innsbruck, im April 2026

MMag.ª Dr.ª Doris Winkler-Hofer  
Landesvolksanwältin

## 1.2. 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) Der Landesvolksanwalt ist zur Besorgung
- a) der im Abs. 2 angeführten Aufgaben sowie
  - b) von sonstigen Aufgaben, die ihm landesgesetzlich übertragen werden,

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. 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.

(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 keine Geheimhaltungspflicht. Der Landesvolksanwalt unterliegt einer Geheimhaltungspflicht im gleichen Umfang wie das Organ, an das er bei der Besorgung seiner Aufgaben herantreten 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.

**Gesetz vom 15. Mai 2014 über den Tiroler Landesvolksanwalt**  
**StF: LGBL Nr. 66/2014 – Landtagsmaterialien: 178/14,**  
**in der Fassung LGBL Nr. 77/2025 – Landtagsmaterialien: 690/2025**

**§ 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) Dem Landesvolksanwalt obliegt in Angelegenheiten der Landesgesetzgebung die Besorgung der Aufgaben der externen Meldestelle nach dem Unionsrechtsverstöße-Hinweisgebengesetz, LGBL Nr. 23/2022, in der jeweils geltenden Fassung.

(4) 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 keine Geheimhaltungs- oder Verschwiegenheitspflicht über ausschließlich aus der Tätigkeit des Organs bekannt gewordene Tatsachen. Der Landesvolksanwalt unterliegt einer solchen Geheimhaltungs- oder Verschwiegenheitspflicht im gleichen Umfang wie das Organ, an das er bei der Besorgung seiner Aufgaben herantreten ist.

**§ 3**  
**Behandlung von Beschwerden, Empfehlungen**

(1) Der Landesvolksanwalt hat jede Beschwerde unverzüglich zu prüfen, sofern der Beschwerdeführer vom behaupteten Missstand betroffen ist. Ist der Beschwerdeführer vom behaupteten Missstand nicht betroffen, steht es im Ermessen des Landesvolksanwalts, die Beschwerde zu prüfen. Eine Prüfung ist jedenfalls durchzuführen, wenn daran ein öffentliches Interesse besteht.

(2) Kann der Landesvolksanwalt die Beschwerde nicht selbst durch Aufklärung des Beschwerdeführers erledigen, so hat er bei der zuständigen Stelle auf Aufklärung oder Abhilfe hinzuwirken. Auf die Anliegen von Menschen mit Behinderungen ist dabei besonders Bedacht zu nehmen.

(3) 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.

(4) 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.

(5) 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 Sprechtage abhalten.

**§ 5**  
**Tätigkeitsbericht, Teilnahme an Ausschüssen**

(1) Der Landesvolksanwalt hat dem Landtag jährlich im Weg des Landtagspräsidenten einen Bericht über seine Tätigkeit zu

# 1. Allgemeiner Teil

übermitteln. Dieser Bericht ist den Abgeordneten unverzüglich zuzuleiten und hat unter anderem die Anzahl und den jeweiligen Rechtsbereich jener Vorbringen zu enthalten, bei denen in Ermangelung einer Betroffenheit des Beschwerdeführers und eines öffentlichen Interesses gemäß § 3 Abs. 1 zweiter Satz keine Prüfung erfolgt ist. 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 Behinderungen 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 Verwendungsgruppe 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 Landesregierung 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 Diensthoheit 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 Monats, in dem der Landesvolksanwalt sein 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

### Verarbeitung personenbezogener Daten

(1) Der Landesvolksanwalt ist hinsichtlich seiner Aufgaben und der Aufgaben des Behindertenanwaltes beim Landesvolksanwalt Verantwortlicher nach Art. 4 Z 7 der Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG (Datenschutz-Grundverordnung), ABl. 2016 Nr. L 119, S. 1.

(2) Der nach Abs. 1 Verantwortliche darf folgende Daten verarbeiten, sofern diese im Zusammenhang mit den Aufgaben des Landesvolksanwaltes und des Behindertenanwaltes beim Landesvolksanwalt, insbesondere der Beratungstätigkeit, der Entgegennahme und Behandlung von Beschwerden, der Information über das Ergebnis der Prüfung von Beschwerden, dem Aufzeigen von Missständen und der Abgabe von Empfehlungen zu deren Beseitigung, erforderlich sind:

- a) von Personen, die eine Beratung durch den Landesvolksanwalt in Anspruch nehmen sowie von Beschwerdeführern und ihren Vertretern: Identifikationsdaten, Erreichbarkeitsdaten, Daten über das Vertretungsverhältnis, gegebenenfalls Daten zur Ausbildung, Daten zum Beruf, Sozialversicherungsnummer, Daten über den Gesundheitszustand sowie gegebenenfalls weitere besondere Kategorien personenbezogener Daten nach Art. 9 Abs. 1 der Datenschutz-Grundverordnung, Daten über die Staatsbürgerschaft, die ZMR-Zahl, das Geburtsland, den Geburtsort, den Familienstand, den Geburtsnamen, Religionsbekenntnis, Daten über Bankverbindungen, Einkommens- und Vermögensverhältnisse,
- b) von den Ansprechpersonen bei den zuständigen Stellen des Landes und der Gemeinden bzw. von sonstigen Einrichtungen, die Verwaltungsaufgaben im Sinn des § 2 Abs. 1 besorgen: Identifikationsdaten, Erreichbarkeitsdaten,
- c) von Sachverständigen und Systempartnern: Identifikationsdaten, Erreichbarkeitsdaten, Daten zur Ausbildung,
- d) von Mitarbeitern von Systempartnern im Rahmen der allgemeinen und individuellen Interessensvertretung: Identifikationsdaten, Erreichbarkeitsdaten.

Die Verarbeitung von personenbezogenen Daten über gerichtlich oder verwaltungsbehördlich strafbare Handlungen oder Unterlassungen, insbesondere auch über den Verdacht der Begehung von Straftaten, sowie über strafrechtliche Verurteilungen oder vorbeugende Maßnahmen ist zulässig, soweit und solange dies zur Erfüllung der Aufgaben des Landesvolksanwaltes und des Behindertenanwaltes beim Landesvolksanwalt erforderlich ist.

(3) Der nach Abs. 1 Verantwortliche darf die Daten nach Abs. 2, soweit dies zur Erfüllung der gesetzlichen Aufgaben erforderlich ist, an

- a) die von einer Beschwerde bzw. einer Empfehlung betroffene Stelle,
- b) zuständige gleichartige Einrichtungen des Bundes oder eines anderen Landes,
- c) Schieds- und Schlichtungsstellen, andere Beratungs- und Ombudsstellen sowie karitative Einrichtungen,
- d) zuständige Behörden und Systempartner,
- e) die Landesregierung

übermitteln.

(4) In Bezug auf dem Landesvolksanwalt zugeleitete personenbezogene Daten, insbesondere solche in Auskünften, Stellungnahmen oder Unterlagen von Organen nach § 2 Abs. 4, sind die Rechte der betroffenen Personen nach Art. 12 bis 22 der Datenschutz-Grundverordnung und § 1 des Datenschutzgesetzes, BGBl. I Nr. 165/1999, zuletzt geändert durch das Gesetz BGBl. I Nr. 70/2024, bei der jeweiligen zuleitenden Stelle oder Person geltend zu machen. Die zuleitende Stelle oder Person hat den Landesvolksanwalt unverzüglich schriftlich über allenfalls getroffene Veranlassungen zu informieren und gegebenenfalls eine datenschutzrechtlich angepasste Version zu übermitteln. Diese ist der weiteren Behandlung durch den Landesvolksanwalt zugrunde zu legen, sofern dem nicht überwiegende Gründe entgegenstehen.

(5) Für Akten in Verfahren vor dem Landesvolksanwalt nach Art. 59 Abs. 2 der Tiroler Landesordnung 1989 sowie für sonstige Dokumente im Prüf- und Kontrollbereich des Landesvolksanwaltes gelten die Rechte der betroffenen Personen nach Art. 13 bis 19 und 21 der Datenschutz-Grundverordnung und § 1 Abs. 3 des Datenschutzgesetzes im Hinblick auf Art. 23 Abs. 1 lit. e und h der Datenschutz-Grundverordnung nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen:

- a) Die nach Art. 13 und 14 der Datenschutz-Grundverordnung vorgeschriebenen Informationen sind in Form einer Erklärung auf elektronischem Weg zur Verfügung zu stellen (Datenschutzerklärung). Die Informationspflichten nach Art. 13 Abs. 1 lit. e sowie Art. 14 Abs. 1 lit. d und e und Abs. 2 lit. f der Datenschutz-Grundverordnung finden keine Anwendung.
- b) Das Recht auf Auskunft (Art. 15 der Datenschutz-Grundverordnung und § 1 Abs. 3 Z 1 des Datenschutzgesetzes) findet in Bezug auf Verfahren nach § 2 auf die vom Beschwerdeführer übermittelten, ihn selbst betreffenden personenbezogenen Daten Anwendung; keine Anwendung findet das Recht auf Auskunft hinsichtlich der Rechte nach Art. 15 Abs. 1 lit. c und g sowie Abs. 3 der Datenschutz-Grundverordnung.
- c) Das Recht auf Berichtigung (Art. 16 der Datenschutz-Grundverordnung und § 1 Abs. 3 Z 2 des Datenschutzgesetzes) ist auf Schreibfehler und andere offensichtliche Unrichtigkeiten beschränkt. Zu darüber hinausgehenden unrichtigen oder unvollständigen personenbezogenen Daten kann die betroffene Person eine (ergänzende) Erklärung abgeben, die gemeinsam mit den als unrichtig oder unvollständig gerügten personenbezogenen Daten im jeweiligen Akt aufzunehmen ist.
- d) Das Recht auf Löschung (Art. 17 der Datenschutz-Grundverordnung und § 1 Abs. 3 Z 2 des Datenschutzgesetzes) findet aufgrund von im öffentlichen Interesse liegenden Archivzwecken keine Anwendung.
- e) Das Recht auf Einschränkung der Verarbeitung (Art. 18 der Datenschutz-Grundverordnung) und die Mitteilungspflicht (Art. 19 der Datenschutz-Grundverordnung) kommen nicht zur Anwendung.
- f) Das Widerspruchsrecht (Art. 21 der Datenschutz-Grundverordnung) ist auf die Veröffentlichung von Dokumenten des Landesvolksanwaltes beschränkt. Anstelle eines Nachweises überwiegender schutzwürdiger Gründe für die Verarbeitung durch den Verantwortlichen genügt die Glaubhaftmachung solcher Gründe.

(6) Die in Abs. 5 lit. c bis f genannten Beschränkungen gelangen nur insoweit zur Anwendung, als die Beschränkung jeweils zur Erfüllung der gesetzlichen Aufgaben des Landesvolksanwaltes geeignet und erforderlich ist.

(7) Als Identifikationsdaten gelten:

- a) bei natürlichen Personen die Namen, das Geschlecht, das Geburtsdatum, allfällige akademische Grade, Standesbezeichnungen und Titel,
- b) bei juristischen Personen und Personengesellschaften die gesetzliche, satzungsmäßige oder firmenmäßige Bezeichnung und hinsichtlich der vertretungsbefugten Organe die Daten nach lit. a sowie die Firmenbuchnummer, die Vereinsregisternummer, die Umsatzsteuer-Identifikationsnummer und die Ordnungsnummer im Ergänzungsregister.

(8) Als Erreichbarkeitsdaten gelten Wohnsitzdaten und sonstige Adressdaten, die Telefonnummer, elektronische Kontaktdaten, wie insbesondere die E-Mail-Adresse und Telefax-Nummer, oder Verfügbarkeitsdaten.

## § 12

### Inkrafttreten

Dieses Gesetz tritt mit 1. Juli 2014 in Kraft.

## 1.3. Team und Büro

Dank des Engagements und der hohen Fachkompetenz der Mitarbeiter:innen des Büros der Landesvolksanwältin ist eine Bearbeitung der vielfältigen Anliegen der Bevölkerung möglich.

Das Team bestand im Berichtsjahr neben der Landesvolksanwältin aus fünf Jurist:innen, einer Sozialarbeiterin und Juristin, teilweise in Teilzeit, sowie zwei Mitarbeiterinnen in der Administration.

Bereits die erste Kontaktaufnahme kann eine Herausforderung darstellen, zum Beispiel dann, wenn Menschen anrufen, die sehr verärgert sind und denen es schwerfällt, genau zu artikulieren, was ihr Anliegen ist. Bei der Feststellung, worum es geht und ob überhaupt eine Zuständigkeit vorliegt, ist daher bereits Geduld und Empathie, aber auch Klarheit und ein umfangreiches Wissen über mögliche richtige andere Anlaufstellen gefragt. Hier leisten die Mitarbeiterinnen im Vorzimmer einen wesentlichen und wertvollen Beitrag.

Die Bearbeitung der aufgenommenen Fälle durch die Jurist:innen erfordert neben der fachlichen Qualifikation in vielen Rechtsbereichen ebenfalls immer wieder große Beharrlichkeit, aber auch Fingerspitzengefühl und Kommunikationsfähigkeit, etwa wenn es darum geht, bei den betreffenden Behörden eine Lösung zu erwirken.

Dies trifft insbesondere dann zu, wenn die Behörde zwar keinen Fehler gemacht hat, jedoch ein rechtlicher Ermessensspielraum gegeben ist, der im Sinne der beschwerdeführenden Person genutzt werden könnte.

Die Mitarbeiter:innen im Büro der Landesvolksanwältin bewältigen die tagtäglichen Herausforderungen sowohl in qualitativer als auch in quantitativer Hinsicht in hervorragender Weise.



Bildnachweis: Foto: Hofer

1. Reihe v.l.: Mag.<sup>a</sup> Sophia Wildauer (Juristin), Mag.<sup>a</sup> Sarah Preisinger (Juristin), Landesvolksanwältin MMag.<sup>a</sup> Dr.<sup>in</sup> Doris Winkler-Hofer (Juristin), Mag.<sup>a</sup> Sarah Storf, LL.B. (Juristin)
2. Reihe v.l.: Lisa Eller (Administration), DSA Mag.<sup>a</sup> Eva Hohenegger (Dipl.-Sozialarbeiterin/Juristin), Patricia Schatz (Administration)
3. Reihe v.l.: Behindertenanwalt Mag. Kristof Widhalm (Jurist), Dr. Wilfried Dobrowz, LL.M. (Jurist)

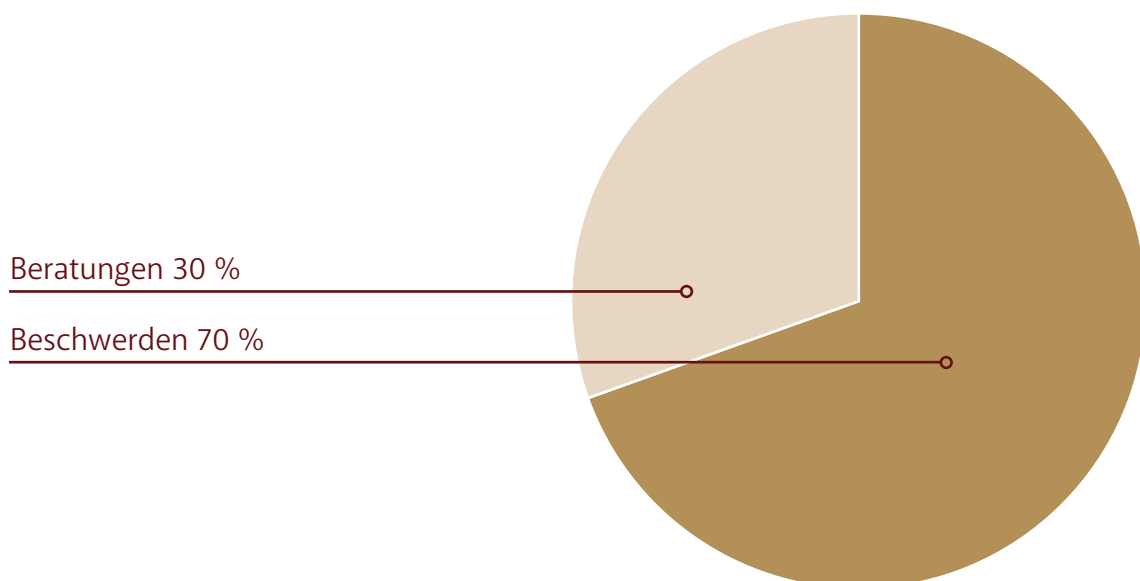
# 1. Allgemeiner Teil

## 1.4. Statistische Übersicht

Im Berichtsjahr wurden insgesamt **4.851 Kontakte** mit Bürger:innen verzeichnet, die sich für eine Beratung oder um sich zu beschweren an das Büro der Landesvolksanwältin wandten. Bei 361 davon ergab sich, dass die Landesvolksanwältin unzuständig war.

Im Berichtsjahr wurde in keinem Fall die seit Mai 2025 in Kraft stehende Regelung des Gesetzes über den Tiroler Landesvolksanwalt angewandt, wonach eine Beschwerdeprüfung nicht zwingend durchgeführt werden muss, wenn eine Person vom behaupteten Missstand nicht betroffen ist und kein öffentliches Interesse an der Beschwerdeprüfung besteht.

Die Kontakte wurden nach verschiedenen Gesichtspunkten ausgewertet. Eine geschlechtsspezifische Auswertung ergibt eine Aufteilung dieser Kontakte auf 2.178 Frauen, 2.666 Männer und sieben Personen unbekanntes Geschlechts.

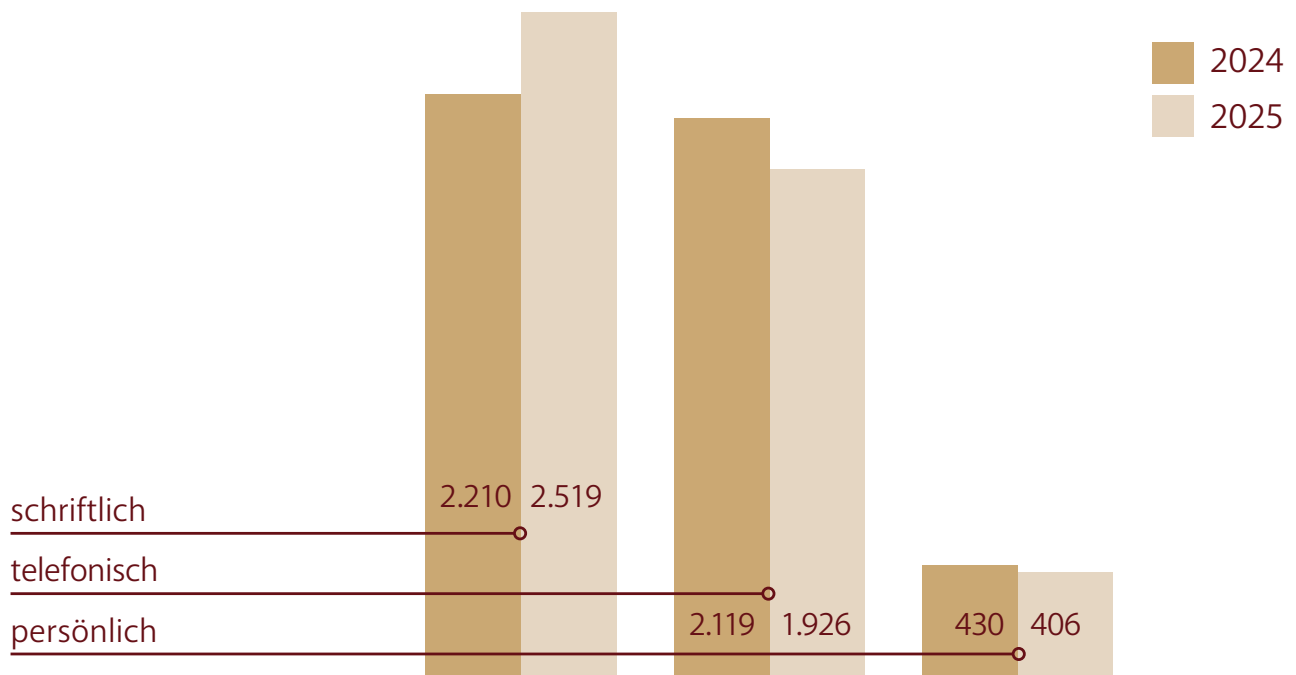


1.368 Kontaktaufnahmen betrafen Beratungen und 3.122 Beschwerden. Im Vergleich zum Vorjahr nahmen die Beschwerden um 22 % zu.

Dennoch besteht immer wieder – besonders auf Gemeindeebene – eine Scheu davor, sich zu beschweren, da Nachteile befürchtet werden, auch wenn die Beschwerde völlig berechtigt sein mag. Die Landesvolksanwältin führt daher auf Wunsch der Hilfesuchenden Beratungen durch,

ohne dass die betreffenden Behörden kontaktiert werden. Diese Vorgangsweise verhindert mögliche Nachteile für die Betroffenen durch das Bekanntwerden einer Beschwerde, hat aber nicht den gleichen Nutzen wie ein Austausch mit der Behörde, bei dem ein umfassendes Bild vom jeweiligen Sachverhalt gewonnen werden kann und gemeinsam Lösungen gefunden werden können.

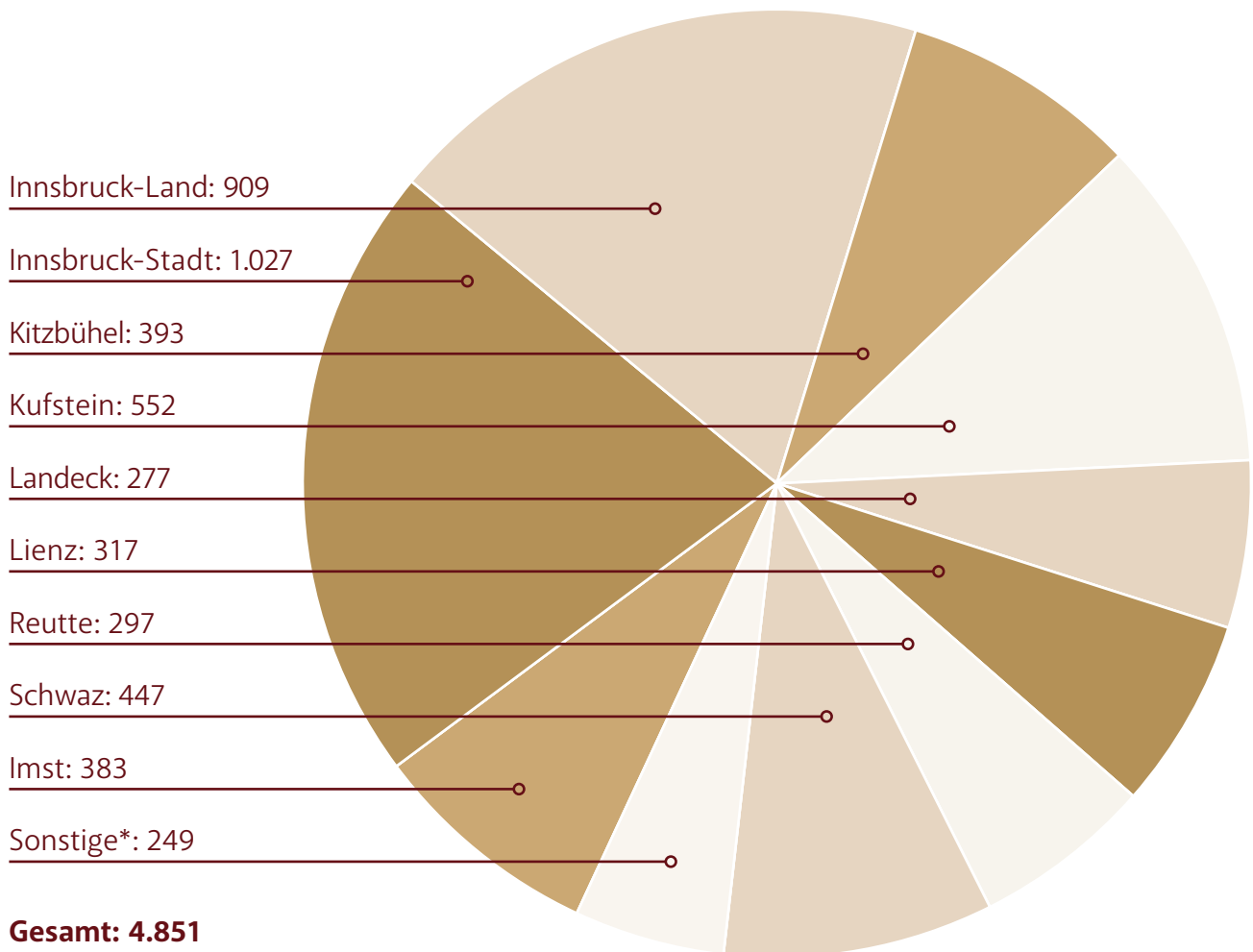
## Darstellung der Kontakte nach Art der Inanspruchnahme und im Verhältnis zum Vorjahr



Diese Darstellung zeigt einen leichten Anstieg der schriftlichen Kontakte und eine geringfügige Abnahme der telefonischen und persönlichen Kontakte im Vergleich zum Vorjahr. Das Kontaktformular auf der Website wird weiterhin häufig genutzt.

# 1. Allgemeiner Teil

## Aufteilung der Kontakte auf die einzelnen Bezirke



\*andere Bundesländer, Ausland oder Bezirk unbekannt

Ein Vergleich dieser Zahlen mit der (hier nicht angeführten) Bevölkerungszahl im jeweiligen Bezirk ergibt, dass es in den Bezirken Innsbruck-Land, Schwaz und Kufstein verhältnismäßig etwas weniger Kontakte gab, als es dem Bevölkerungsanteil entsprechen würde. In den Bezirken Innsbruck-Stadt, Kitzbühel, Imst, Landeck und Lienz entsprach die Anzahl der Kontaktaufnahmen weitgehend der Bevölkerungszahl. Im Bezirk Reutte war die Häufigkeit der Inanspruchnahme der Landesvolksanwältin im Vergleich zum Bevölkerungsanteil etwas höher.

## Aufteilung der Kontakte nach Materien

Die durchgeführten Beratungen und die Beschwerdefälle lassen sich folgenden Rechtsbereichen zuordnen:

Abgaben, Gebühren, Steuern	70
Agrarrecht, Forst, Jagd und Fischerei	108
Baurecht und Raumordnung	751
Behindertenanliegen	469
Bildung	90
Dienstrecht	81
Finanzrecht	17
Förderungswesen	84
Fremdenrecht, Asyl, Grundrechte (OPCAT)	94
Gemeinderecht, Stadtrecht	336
Gewerberecht, Betriebsanlagen	197
Grundverkehr	15
Informationsfreiheitsgesetz (IFG)	13
Kinder- und Jugendhilfe	285
Klinikangelegenheiten, Krankenanstaltengesetz, Covid-19	42
Kraftfahrrecht, Straßenverkehrsordnung, Führerscheingesetz	263
Landespolizeigesetz	3
Pensionsrecht, ASVG	52
Privatrecht und Angelegenheiten der Gerichtsbarkeit	419
Sicherheitswesen	51
Sonstiges	371
Sozialrecht	370
Staatsbürgerschaft, Personenstandsangelegenheiten	54
Straßenrecht	89
Tourismus, Sportwesen	53
Umweltschutz, Naturschutz, Lärmschutz	80
Verwaltungsverfahrensgesetze	68
Wasserrecht	253
Wohnbauförderung	73
<b>Summe</b>	<b>4.851</b>

# 1. Allgemeiner Teil

Die Statistik gibt Aufschluss darüber, in welchen Bereichen Bürger:innen besonders häufig Rat suchten beziehungsweise Beschwerden einbrachten.

Es ist anzumerken, dass statistische Daten allein wenig über den tatsächlichen Arbeitsaufwand aussagen, da sie weder die Dauer noch den Schwierigkeitsgrad der Bearbeitung abbilden.

Im Berichtsjahr gab es erneut viele Beratungen und Beschwerdeprüfungen im Bau- und Raumordnungsrecht. Auch dem Sozial- und Behindertenbereich waren wieder viele Kontakte zuzuordnen.

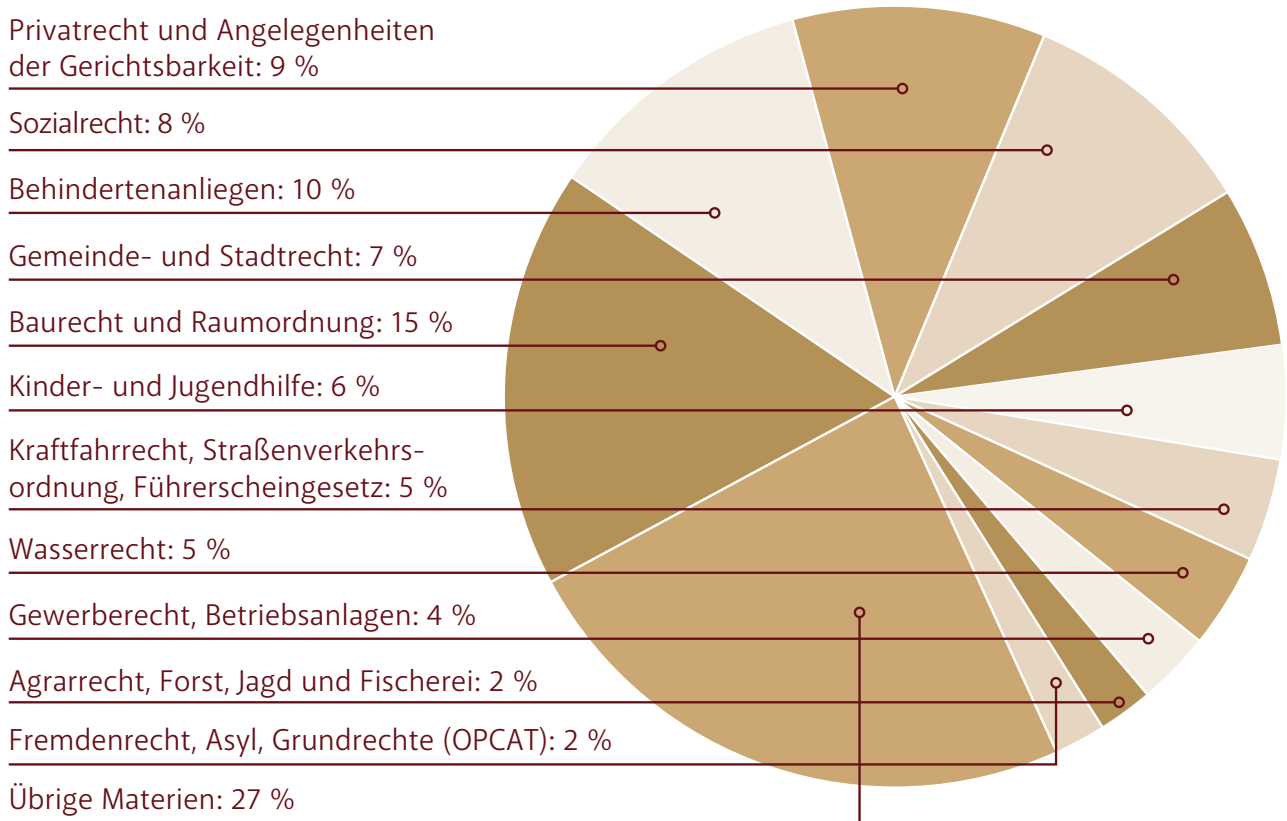
Weiterhin steigend waren Kontakte betreffend Kinder- und Jugendhilfe. Die Bearbeitung dieser Anfragen ist oft besonders schwierig und erfordert ein hohes Maß an Geduld und Empathie.

Fast verdoppelt haben sich die Kontakte betreffend Agrarrecht, Forst-, Jagd- und Fischereirecht sowie Gewerbebereich.

Tourismus und Sport, Umweltschutz, Lärmschutz sowie Wasserrecht waren ebenfalls häufiger als im Vorjahr Gegenstand von Kontakten.

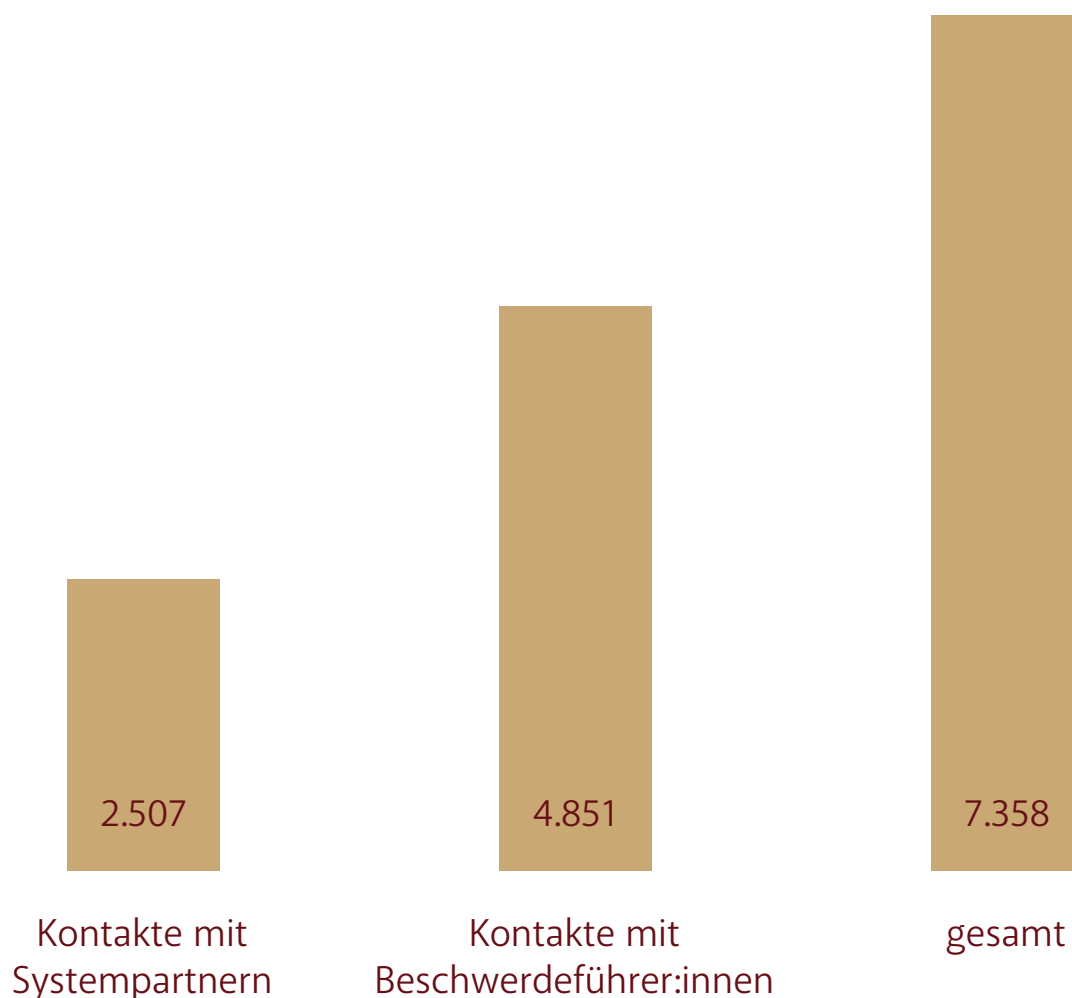
Wesentlich weniger Nachfragen als im Jahr 2024 konnten im Bereich Staatsbürgerschaft verzeichnet werden.

## Verteilung der Kontakte nach Rechtsbereichen



# 1. Allgemeiner Teil

## Abbildung aller Kontakte mit Beschwerdeführer:innen und Systempartnern



Im Berichtsjahr wurden auch wieder Kontakte mit den Systempartnern erfasst, da diese einen wesentlichen Teil der Tätigkeit im Büro der Landesvolksanwältin ausmachen. Dazu zählen insbesondere Kontakte mit Behörden, Beratungs- und Ombudsstellen, Interessensvertretungen und anderen Einrichtungen.

Insgesamt wurden im Berichtsjahr 2.507 derartige Kontakte verzeichnet.

## 1.5. Unsere Erreichbarkeit

Unser Büro ist in Innsbruck, Meraner Straße 5, zentral gelegen und daher mit öffentlichen Verkehrsmitteln aus allen Landesteilen bestmöglich erreichbar. Ebenso erleichtert es die Orientierung für die Bürger:innen, dass sämtliche Anwaltschaften des Landes in einem Haus angesiedelt sind. Neben der Kinder- und Jugendanwaltschaft, der Umwelthanwaltschaft, der Heimanwaltschaft und der Tiroler Patientenvertretung ist dort auch das Tiroler Hilfswerk untergebracht. Diese Landeseinrichtung bildet eine wertvolle Ergänzung zum Hilfsangebot.

Für eine rasche und effiziente Bearbeitung sollte jedes Vorbringen folgende Informationen enthalten:

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

Für alle Menschen, denen es möglich ist, ihr Anliegen elektronisch einzubringen, steht auf der Homepage [www.tirol.gv.at/landtag/landesvolksanwaeltin](http://www.tirol.gv.at/landtag/landesvolksanwaeltin) ein Online-Formular für Anfragen und Beschwerden zur Verfügung. Auch hier ist die Angabe der oben aufgelisteten Basisinformationen für eine zeitnahe Bearbeitung hilfreich. Für die Einbringung besteht jedoch keine Formvorschrift.

### Erreichbarkeit:

#### Telefonisch:

+43 (0) 512 508 3052 sowie 0800 100 301 (kostenfrei)

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

Freitag: 08:00 – 12:00 Uhr

Außerhalb dieser Zeiten kann das Anliegen auf ein Tonband gesprochen werden. Bei Hinterlassen einer Telefonnummer erfolgt ein Rückruf.

E-Mail: [buero.lva@tirol.gv.at](mailto:buero.lva@tirol.gv.at)

#### Persönlich:

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

Dienstag – Freitag: 08:00 – 12:00 Uhr

Eine Terminvereinbarung wird empfohlen. Der Zugang ist barrierefrei. Nach telefonischer Terminvereinbarung werden bei Bedarf und nach Möglichkeit auch außerhalb der angeführten Parteienverkehrszeiten Termine vergeben.

## Sprechtage

Sprechtage in den Bezirken bieten den Bürger:innen die Möglichkeit, ihre Anliegen der Landesvolksanwältin persönlich vorzubringen, ohne eine zeitaufwändige Anreise nach Innsbruck in Kauf nehmen zu müssen. Im Interesse der Bürgernähe, insbesondere auch für ältere Personen oder Menschen mit Behinderungen, kommt den Sprechtagen deshalb ein hoher Stellenwert zu. Im abgelaufenen Arbeitsjahr wurden jeweils zwei Sprechtage in allen Bezirkshauptmannschaften und in den größeren Gemeinden Tirols abgehalten. Gerade für Sprechtage in den entlegeneren Bezirken ist immer viel Zeit eingeplant, da Hilfesuchende diese gerne für eine umfangreiche Erörterung ihrer Probleme nützen.

### **Sprechtage der Landesvolksanwältin in den Bezirkshauptmannschaften**

Bezirkshauptmannschaft Kitzbühel	11. Juni 2025	und	04. Dezember 2025
Bezirkshauptmannschaft Lienz	12. Juni 2025	und	05. Dezember 2025
Bezirkshauptmannschaft Landeck	17. Juni 2025	und	12. November 2025
Bezirkshauptmannschaft Imst	17. Juni 2025	und	12. November 2025
Bezirkshauptmannschaft Reutte	27. Juni 2025	und	14. November 2025
Bezirkshauptmannschaft Kufstein	30. Juni 2025	und	26. November 2025
Bezirkshauptmannschaft Schwaz	30. Juni 2025	und	26. November 2025

## Sprechtage der Landesvolksanwältin in den Gemeinden

Landeck	24. April 2025	und	16. September 2025
Imst	24. April 2025	und	16. September 2025
Wörgl	28. April 2025	und	01. Oktober 2025
St. Johann i. T.	28. April 2025	und	01. Oktober 2025
Lienz	29. April 2025	und	02. Oktober 2025
Sillian	29. April 2025		
Matrei i. O.			02. Oktober 2025
Kufstein	13. Mai 2025	und	25. September 2025
Jenbach	13. Mai 2025	und	25. September 2025
Reutte	15. Mai 2025	und	22. September 2025
Telfs	15. Mai 2025	und	22. September 2025

Um einen möglichst großen Teil der Bevölkerung über Ort und Zeit der Sprechstage zu informieren, werden frühzeitig Anzeigen in den Printmedien geschaltet. Auch auf der Homepage werden Informationen zu den Sprechtagen veröffentlicht. Zusätzlich erhalten alle Gemeinden und Bezirkshauptmannschaften Plakate, die dankenswerterweise öffentlichkeitswirksam kundgemacht werden.

## 2. Besonderer Teil: Beispielhafte Fälle aus der Praxis

### 2.1. Verwaltungsstrafrecht: Kosten im Rechtsmittelverfahren

Im Zuge einer Entziehung der Lenkberechtigung wegen des Verdachts auf Suchtmittelkonsum kam es zu einer Blutabnahme, die über ein Jahr später analysiert wurde, obwohl dazu keine Veranlassung mehr bestand. Die Kosten für diese Blutanalyse wurden dem Beschwerdeführer vorgeschrieben, obwohl das Verfahren bereits abgeschlossen war.

Dem Beschwerdeführer wurde die Lenkberechtigung entzogen, da er bezichtigt wurde, sein Auto in einem durch Suchtmittel beeinträchtigten Zustand gelenkt zu haben. Bei der Abnahme des Führerscheins in der Polizeidienststelle wurde ihm Blut abgenommen, dieses wurde aber nicht sofort analysiert.

Im weiteren Verfahrenslauf erhielt er von der Bezirkshauptmannschaft den entsprechenden Bescheid über die Entziehung der Lenkberechtigung sowie das Straferkenntnis. Danach meldete er sich bei der Landesvolkswältin, berichtete über das bisherige Verfahren und erhielt eine Beratung über seine weiteren Möglichkeiten.

Der Beschwerdeführer entschloss sich dazu, bei der Bezirkshauptmannschaft eine Ratenzahlung des Strafbetrags von knapp € 1.000 zu beantragen. Die Behörde deutete dieses Ansuchen als Beschwerde und legte es dem Landesverwaltungsgericht vor.

In der Folge erging die Aufforderung des Landesverwaltungsgerichtes an die Bezirkshauptmannschaft zur Darlegung von Beweisen in Form von Dokumenten aus dem Führerscheinakt. Daraufhin schickte die Bezirkshauptmannschaft das in der Polizeidienststelle abgenommene Blut des Beschwerdeführers, welches mittlerweile bereits über ein Jahr gelagert war, zur Analyse. Als Beweis wurde sodann das amtsärztliche Gutachten samt Blutanalyse dem Landesverwaltungsgericht vorgelegt.

Zu diesen Beweisen gab das Landesverwaltungsgericht nunmehr dem Beschwerdeführer die Möglichkeit, Stellung zu nehmen. Mit dem Schreiben des Landesverwaltungsgerichtes wurden auch der Prüfbericht und die Gebührennote für die Blutanalyse in Höhe von € 780 übermittelt. Der Beschwerdeführer wurde auf die Möglichkeit der Zurückziehung der Beschwerde aufmerksam gemacht und darauf hingewiesen, dass bei Abweisung seiner Beschwerde Verfahrenskosten zu zahlen sind. Zu diesem Zeitpunkt erfolgte aber weder eine Mitteilung darüber, dass er auch die Kosten der Blutanalyse tragen müsse, noch darüber, dass seine Beschwerde verspätet ist.

Zur mündlichen Verhandlung vor dem Landesverwaltungsgericht war nur der Beschwerdeführer erschienen. In der mündlichen Verhandlung wurde der Beschluss verkündet, dass die Beschwerde als verspätet zurückgewiesen wird.

Dennoch wurden dem Beschwerdeführer mit Bescheid der Bezirkshauptmannschaft die Kosten für die Blutanalyse, welche im Beschwerdeverfahren vor dem Landesverwaltungsgericht entstanden sind, vorgeschrieben.

Aufgrund der zu spät eingebrachten Beschwerde hätte überhaupt kein Beschwerdeverfahren geführt und sohin weder das Blut analysiert noch dem Beschwerdeführer diese Kosten auferlegt werden dürfen. Daher wurde dem Beschwerdeführer angeraten, ein Rechtsmittel gegen den Kostenbescheid der Bezirkshauptmannschaft zu erheben.

Dieses führte richtigerweise zum Erfolg und der Beschwerdeführer musste die Kosten für die Blutanalyse schließlich nicht bezahlen.

## **2.2. Straßenverkehrsordnung: Parkstrafe trotz entrichteter Parkgebühr**

Von einer Bezirksverwaltungsbehörde wurde eine Organstrafverfügung ausgestellt und das Strafverfahren weitergeführt, obwohl der Beschwerdeführer belegen konnte, dass er die Parkgebühr bezahlt hatte.

Der Beschwerdeführer erhielt von einer Bezirksverwaltungsbehörde eine Organstrafverfügung mit der Begründung, er habe keinen Parkschein gelöst.

Dies konnte der Beschwerdeführer mit Fotos widerlegen. Daher wurde ihm per E-Mail von einem Mitarbeiter der Behörde mitgeteilt, dass der Akt mangels Vergehen geschlossen werde.

Dennoch bekam der Beschwerdeführer nach einiger Zeit vom selben Mitarbeiter der Bezirksverwaltungsbehörde eine Lenkererhebung zugestellt. Obwohl er sich darüber wunderte, erteilte der Beschwerdeführer ordnungsgemäß die Lenkerauskunft und wies erneut mit Fotos darauf hin, dass er die Parkgebühr entrichtet hatte und ihm bereits mitgeteilt worden war, dass der Fall geschlossen wird.

## 2. Besonderer Teil: Beispielhafte Fälle aus der Praxis

Schließlich erhielt der Beschwerdeführer sogar eine Strafverfügung. Ihm wurde erneut vorgeworfen, er habe die Parkgebühr nicht entrichtet. Deshalb wandte er sich an die Landesvolksanwältin.

Auf Nachfrage der Landesvolksanwältin bei der Bezirksverwaltungsbehörde wurde mitgeteilt, dass es sich um einen technischen Fehler handle, wobei auch ein Fehler des Mitarbeiters nicht ausgeschlossen werden konnte.

Am Ende musste der Beschwerdeführer keine Strafe bezahlen, da er die Parkgebühr ordnungsgemäß bezahlt hatte. Das Verfahren wurde endgültig eingestellt.

### 2.3. UN-Behindertenrechtskonvention: Plötzlich versperrter Wanderweg

Es ist zu begrüßen, dass Tirol mit dem umfassenden Tiroler Aktionsplan die Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention vorantreibt. Die folgende Erfahrung einer Rollstuhlfahrerin, bei der eine geschlossene Schranke an einem Wanderweg zu einem Rettungseinsatz der Bergwacht führte, zeigt, dass sich die Umsetzung in der Praxis nicht immer einfach gestaltet und dass es eines gerechten Ausgleichs der Interessen bedarf.

Im Sommer 2025 wandte sich eine Frau mit Behinderungen mit folgendem Anliegen an die Landesvolksanwältin: Sie sei sehr bewegungshungrig und abenteuerlustig und verbringe daher gerne ihren Urlaub in Tirol. Ihr geländegängiger Elektrorollstuhl eigne sich besonders gut für Ausflüge in die langgezogenen Täler Tirols mit gut befahrbaren Forststraßen, da sie damit auch auf für Rollstühle untypischen Wegen unterwegs sein könne. Der Vorteil ihres Rollstuhls liege darin, dass sie nicht ausschließlich auf zertifizierte, barrierefreie Wege mit sehr hohem Standard angewiesen sei.

Für ihren Sommerurlaub 2025 wählte sie gemeinsam mit ihrem Mann gezielt eine Region in Tirol mit gut ausgebauten Forststraßen. Zu Beginn ihres Aufenthalts erkundigten sie sich im örtlichen Tourismusbüro nach geeigneten Wegen für Rollstuhlfahrer:innen.

Gut informiert starteten sie an einem Urlaubstag eine der vom Tourismusbüro empfohlenen Wanderungen in ein Tal. Auf dem Weg passierten sie eine geöffnete Schranke. Nach wenigen Kilometern begegneten sie dann

einem Förster, der ihnen riet umzukehren, da er die Schranke schließen müsse, um das Befahren der Strecke durch unberechtigte Auto- oder Motorradfahrer:innen zu verhindern. Er habe darauf hingewiesen, dass die Beschwerdeführerin dann nicht mehr aus dem Tal gelangen könne, da neben der Schranke nicht ausreichend Platz für ihren Rollstuhl vorhanden sei.

Nach einer längeren Diskussion habe sich der Förster schließlich bereit erklärt, die Schranke ausnahmsweise offen zu lassen. Den Vorfall meldeten sie anschließend dem zuständigen Naturpark-Zentrum.

Am folgenden Tag wählte das Ehepaar eine andere Wanderroute in Richtung einer Hütte. Auch dort kamen sie an einer geöffneten Schranke vorbei, wobei die Strecke auch von mehreren Autofahrer:innen genutzt worden sei.

Bei der Rückkehr am späten Nachmittag war die Schranke jedoch verschlossen. Sämtliche Versuche, den sehr wendigen Rollstuhl zwischen der Schranke und einem am Straßenrand platzierten Stein durchzumanövrieren, scheiterten. Dem Ehepaar blieb somit nichts anderes übrig, als den alpinen Notruf der Bergrettung zu verständigen.

Nach kurzer Zeit erhielten sie Hilfe von der Bergwacht, welche die Frau aus ihrer misslichen Lage befreite.

Zur Vermeidung vergleichbarer Situationen regte die Beschwerdeführerin an, entweder breitere Durchgänge neben Schranken zu schaffen oder bei den jeweiligen Tourismus-Informationen einen Schlüssel zu hinterlegen, der gegen Kautions- und Bekanntgabe der Personalien ausgeliehen werden könnte. Auf diese Weise würde das unerlaubte Befahren durch Auto- oder Motorradfahrer:innen verhindert werden, während Menschen im Rollstuhl weiterhin die Möglichkeit hätten, die Wege zu nutzen.

Der Behindertenanwalt bei der Landesvolksanwältin wird in der nächsten Sitzung zur Umsetzung des Tiroler Aktionsplans erneut auf diese Problematik aufmerksam machen und die Vorschläge der Beschwerdeführerin einbringen.

### 2.4. Feuerwehrgesetz: Wer bezahlt die Kosten eines Feuerwehreinsatzes?

Löst wie im vorliegenden Fall die Rauchentwicklung beim Kochen einen Feuerwehreinsatz aus, sieht das Landes-Feuerwehrgesetz 2001 (LFG 2001) einen Kostenersatz vor. Kostenfrei sind nur Einsätze zur Brandbekämpfung, zur Rettung von Menschen oder Tieren sowie zur Abwehr allgemeiner Gefahren oder bei Naturkatastrophen.

Eine Beschwerdeführerin wandte sich an die Landesvolksanwältin und berichtete, dass sie in einer Stadtwohnung lebe, in der vor einiger Zeit ein besonders sensibler Rauchmelder installiert worden sei. Dieser schlage bereits bei geringster Rauchentwicklung Alarm und könne von ihr selbst nicht deaktiviert werden. In einem solchen Fall müsse jeweils das Eintreffen der Feuerwehr abgewartet werden, die den Rauchmelder ausschalte.

Sie habe beim Kochen Fleisch angebraten, wodurch der Rauchmelder ausgelöst worden sei. Daraufhin habe sie warten müssen, bis die Berufsfeuerwehr eintraf und den Alarm deaktivierte. Auf ihre Nachfrage hin habe ihr ein Feuerwehrmann mitgeteilt, dass sie für den Einsatz nichts zu bezahlen habe, da der Alarm nicht mutwillig ausgelöst worden sei.

Rund drei Monate später erhielt die Beschwerdeführerin von der Eigentümerin der Wohnung, einer Immobiliengesellschaft, eine Rechnung über den Feuerwehreinsatz in Höhe von € 470. Die Immobiliengesellschaft teilte mit, dass sie den Betrag an die Berufsfeuerwehr bezahlt habe und diesen nun im Regressweg von der Mieterin einfordern wolle.

Das Büro der Landesvolksanwältin klärte die Beschwerdeführerin über die geltende Rechtslage auf. Nach dem LFG 2001 ist ein Kostenersatz vorgesehen, wenn die Feuerwehr zu einem Einsatz herangezogen wird, der keinen öffentlichen Notstand darstellt, sondern überwiegend dem privaten Interesse dient. Bei Einsätzen zur Brandbekämpfung, Gefahrenabwehr oder Rettung von Leben besteht hingegen keine Kostenersatzpflicht.

Die Vorschreibung der Einsatzkosten an die Immobiliengesellschaft als Eigentümerin der Wohnung erfolgte daher grundsätzlich gesetzeskonform auf Basis der Bestimmungen des LFG 2001.

Nach Rücksprache mit der Immobiliengesellschaft stellte sich jedoch heraus, dass dort eine interne Regelung besteht, wonach Kostenersatzforderungen gegenüber Mieter:innen nur bei einem Fehlverhalten gestellt werden. Da das Auslösen des Rauchmelders durch Kochen kein Fehlverhalten

darstellt, war die Weiterverrechnung der Kosten im vorliegenden Fall zu Unrecht erfolgt, weshalb sie der Beschwerdeführerin in der Folge erlassen wurden.

Dieser Fall zeigt, dass die Landesvolksanwältin selbst am Rande ihrer Zuständigkeit noch Möglichkeiten zur Hilfe und Aufklärung hat.

## **2.5. Straßenverkehrsordnung: Hinterlassen der Kontaktdaten auf der Windschutzscheibe**

Bei Verkehrsunfällen mit bloßem Sachschaden wird häufig angenommen, dass das Hinterlassen von Kontaktdaten am beschädigten Fahrzeug ausreichend sei. Dass eine Verständigung der Polizei nur bei gegenseitigem Identitätsnachweis unterbleiben darf, zeigt ein Fall aus dem Sommer 2025.

Im Berichtsjahr wandte sich ein in London wohnhafter Mann an die Landesvolksanwältin. Er berichtete von einem Vorfall während seines Aufenthalts in Tirol, der zu einer Verwaltungsstrafe führte. Er habe neben seinem Ferienapartment einen Parkschaden verursacht. Daraufhin habe der Beschwerdeführer einen Zettel mit seinen Kontaktdaten an der Windschutzscheibe des beschädigten Fahrzeugs hinterlassen, weil der Fahrzeughalter nicht vor Ort anwesend war und er selbst beabsichtigte, unmittelbar neben der Unfallstelle in seiner Ferienwohnung zu bleiben.

Der Fahrzeugbesitzer des beschädigten Autos verständigte nach seiner Rückkehr zunächst die Polizei und nahm erst danach Kontakt mit dem Unfallverursacher auf. Bis zum Eintreffen der Polizei hätten die beiden versucht, einen Unfallbericht vor Ort auszufüllen. Der Beschwerdeführer habe dem Geschädigten seinen Führerschein vorgewiesen und seine Versicherungsdaten bekanntgegeben.

Nach dem Eintreffen der Polizei sei der Beschwerdeführer darauf hingewiesen worden, dass er wegen des Verlassens der Unfallstelle eine Verwaltungsübertretung nach der Straßenverkehrsordnung 1960 (StVO 1960) begangen habe, weshalb in der Folge Anzeige erstattet und eine Geldstrafe in Höhe von € 110 verhängt wurde.

## 2. Besonderer Teil: Beispielhafte Fälle aus der Praxis

Für den Beschwerdeführer war nicht nachvollziehbar, weshalb trotz Hinterlassens seiner Kontaktdaten und seiner Mitwirkung an der Unfallaufklärung eine Strafe verhängt wurde. Die Landesvolksanwältin klärte ihn daher über die österreichische Rechtslage auf.

Die StVO 1960 sieht vor, dass bei Verkehrsunfällen mit Sachschaden die nächste Polizeidienststelle ohne unnötigen Aufschub, somit unverzüglich, zu verständigen ist. Diese Verständigung darf nur dann unterbleiben, wenn die Unfallbeteiligten einander ihren Namen und ihre Anschrift nachgewiesen haben. Das bloße Hinterlassen eines Zettels mit Kontaktdaten an der Windschutzscheibe erfüllt diese gesetzliche Voraussetzung nicht.

Da die Polizei vom Unfall verständigt worden war, bestand aufgrund des Prinzips der amtswegigen Verfolgung die Verpflichtung, ein Verwaltungsstrafverfahren einzuleiten. Eine allfällige Zurückziehung der Anzeige durch den Geschädigten hätte daran nichts geändert.

Derartige Übertretungen werden umgangssprachlich häufig als „Fahrerflucht“ bezeichnet. Dabei ist es rechtlich unerheblich, ob sich der Unfallverursacher tatsächlich vom Unfallort entfernt oder lediglich einen Zettel mit Kontaktdaten hinterlässt und sich in unmittelbarer Nähe in einem Ferienapartment aufhält.

Die Behörde verhängte aufgrund der geltenden Rechtslage eine Strafe. Jedoch wurde das kooperative Verhalten des Beschwerdeführers im Verfahren als Milderungsgrund berücksichtigt.

## 2.6. Tiroler Kinder- und Jugendhilfegesetz: Die Erziehungshilfe ist nach Kriterien der Verhältnismäßigkeit zu prüfen

Bei der Anordnung von Erziehungshilfen ist darauf zu achten, dass diese verhältnismäßig sind. Dies sind sie dann, wenn sie unter Berücksichtigung des gesamten Umfeldes am besten geeignet sind, die Erziehungsberechtigten so zu unterstützen, dass die Minderjährigen weiterhin in der Familie leben und aufwachsen können. Die Anordnung der Unterbringung einer alleinerziehenden Mutter mit zwei ihrer drei Kinder in einer Mutter-Kind-Einrichtung für sechs Monate hätte in diesem Fall nicht dem Grundsatz der Verhältnismäßigkeit entsprochen.

Am Anfang des Berichtsjahrs meldete sich ein Herr, weil er Probleme mit der Kinder- und Jugendhilfe hatte. Er berichtete, dass er und seine Gattin Zwillinge im Kindergartenalter und einen pubertierenden Teenager haben. Es sei in der Vergangenheit schon zu diversen Überforderungssituationen gekommen, weshalb eine ambulante Betreuung installiert worden sei.

Die Situation eskalierte, als sich die Kindeseltern trennten und die Kindesmutter zusätzlich die Arbeitsstelle wechselte.

Der Kindesvater wandte sich an die Kinder- und Jugendhilfe, um weitere Hilfe zu bekommen. Die Kinder- und Jugendhilfe habe die Bitte um Hilfe als Gefährdungsmeldung gewertet und daraufhin eine Gefährdungsabklärung eingeleitet. Diese sei zunächst ohne Beteiligung des Kindesvaters erfolgt. Die Einschätzung habe eine Kindeswohlgefährdung ergeben. Als Maßnahme sei unter anderem eine Unterbringung der Kindesmutter mit den Zwillingen in einer Mutter-Kind-Einrichtung für sechs Monate angeordnet worden. Falls die Kindeseltern dieser Maßnahme nicht zustimmen würden, würde die Kinder- und Jugendhilfe beim Gericht einen Antrag auf Übertragung der Obsorge einbringen. Sie hätten um Hilfe und Unterstützung gebeten und seien nun mit einer möglichen Entziehung der Obsorge konfrontiert.

Der betroffene Vater wollte trotzdem zunächst keine Beschwerde über die Vorgehensweise der Kinder- und Jugendhilfe einbringen. Er wollte lediglich wissen, welche Möglichkeiten er und seine Gattin im weiteren Verfahren hätten.

Da sich der Aufgabenbereich der Landesvolksanwältin auch auf die Erteilung von Rat erstreckt und noch keine Zuständigkeit des Bezirksgerichtes vorlag, wurden mit dem Kindesvater folgende Möglichkeiten besprochen:

## 2. Besonderer Teil: Beispielhafte Fälle aus der Praxis

Wahrung der Beteiligungsrechte, Anordnung gelinderer Maßnahmen unter Bedachtnahme des gesamten Familiensystems sowie Ergänzung der Gefährdungsabklärung durch Stellungnahmen von qualifizierten Fachkräften.

Der Herr berichtete, dass nach etlichen Gesprächen mit der Kinder- und Jugendhilfe Erziehungshilfen vereinbart wurden, die mit dem Familiensystem vereinbar waren und dazu beitrugen, es zu stabilisieren.

### 2.7. Kinderbetreuung: Chaos bei der Kostenvorschreibung

Der Erhalter einer Kinderbetreuungseinrichtung kann zur Kostendeckung von den Eltern Entgelt für die Kinderbetreuung und sonstige Entgelte, insbesondere für eine allfällige Verpflegung, verlangen. Die Abrechnungsmodalitäten regelt der Erhalter. Entgegen einer Vereinbarung mit dem Erhalter, dass für eine bestimmte Zeit nur die Kosten für die Verpflegung zu tragen sind, wurde im vorliegenden Fall versucht, auch die Kosten für die Betreuung über ein Inkassobüro einzutreiben.

Eine Gemeinde im Oberland ist Erhalter mehrerer Kinderbetreuungseinrichtungen. Eine alleinerziehende Mutter von zwei Kindern meldete sich bei der Landesvolksanwältin und berichtete, dass ihre Kinder seit 2023 Kinderbetreuungseinrichtungen dieser Gemeinde besuchen.

Aufgrund der schwierigen und belastenden Familiensituation wurde mit dem Bürgermeister vereinbart, dass zunächst nur die Kosten der Verpflegung der Kinder zu tragen sind, nicht aber die Kosten für die Kinderbetreuung. Diese Vereinbarung wurde bis September 2024 verlängert. Ab September 2024 hat die Kinder- und Jugendhilfe die Kinderbetreuungskosten übernommen.

Die betroffene Mutter und auch die Kinder- und Jugendhilfe hatten bis Frühjahr 2025 keine Rechnungen oder Forderungen von Seiten der Gemeinde erhalten.

Im Frühjahr 2025 bekam die Betroffene ein Schreiben eines Inkassobüros mit einer Gesamtforderung von über € 4.000 für Kinderbetreuung, Verpflegungskosten und Spesen. Dies hat die Betroffene derart aus der Bahn

geworfen, dass ein psychiatrischer Notfall eintrat. Sie war immer sehr bemüht, trotz der Schicksalsschläge für sich und ihre Kinder zu sorgen.

Im Zuge der Erhebungen meldeten sich noch weitere Familien, die von intransparenten und nicht nachvollziehbaren Rechnungen für die Kinderbetreuung dieser Gemeinde betroffen waren. Teilweise betrafen die Forderungen einen Zeitraum von über zwei Jahren.

Der Bürgermeister wurde mit dieser Vorgangsweise konfrontiert. Als erste Maßnahme stoppte er die Eintreibung über das Inkassobüro. Da die vermeintlich offene Forderung zu Unrecht vorgeschrieben worden war, musste sie nicht bezahlt werden.

Weiters berichtete er, dass die Abrechnungen in Zusammenarbeit mit dem Gemeinderevisor neu aufgerollt werden. Wie sich herausstellte, waren falsche Eingaben in das Abrechnungsprogramm verantwortlich für die Fehler bei der Kostenvorschreibung.

Künftig werde darüber hinaus eine monatliche Abrechnung erfolgen. Die betroffenen Eltern wurden diesbezüglich vom Bürgermeister informiert.

## **2.8. Tiroler Heim- und Pflegeleistungsgesetz: Fehlende Pflegegeld-einstufung würde die Aufnahme in ein Pflegeheim verhindern**

Leistungen nach dem Tiroler Heim- und Pflegeleistungsgesetz (THPG) können nur jene Personen in Anspruch nehmen, die betreuungs- oder pflegebedürftig sind. Der Nachweis darüber erfolgt über den Pflegegeldbezug nach bundesrechtlichen Vorschriften. Eine Aufnahme auf die Warteliste eines Pflegeheimes war im konkreten Fall nicht möglich, weil kein Bezug des Pflegegeldes nachgewiesen werden konnte.

An die Landesvolksanwältin wenden sich immer wieder Angehörige von Personen, bei denen eine Aufnahme in ein Alten- oder Pflegewohnheim bevorsteht, die jedoch keinen Bezug des Pflegegeldes nach bundesrechtlichen Vorschriften nachweisen können.

## 2. Besonderer Teil: Beispielhafte Fälle aus der Praxis

Die Hilfeleistungen „stationäre Betreuung“ und „stationäre Pflege“ werden gemäß THPG jenen Personen gewährt, die betreuungs- und/oder pflegebedürftig sind und sich in einer Notlage befinden.

Betreuungsbedürftig ist, wer insbesondere infolge altersbedingter Beeinträchtigungen, die mit dem im Alter fortschreitenden Abbau der körperlichen Funktionen oder geistigen Fähigkeiten zusammenhängen, der Betreuung bedarf und Pflegegeld höchstens der Stufe 2 bezieht.

Pflegebedürftig ist, wer darüber hinaus Pflegegeld zumindest der Stufe 3 bezieht.

Für manche Pflegeheime ist der Bezug des Pflegegeldes schon für die Aufnahme auf die Warteliste eine Voraussetzung.

Eine betroffene Dame bezog eine geringe Pension aus der Schweiz, weil sie vor mehr als 50 Jahren für eine kurze Zeit dort beschäftigt war. Aufgrund der gesetzlichen Regelung ist die Schweiz auch für Pflegeleistungen zuständig. Die Schweiz gewährt diese nur, wenn ein Hauptwohnsitz in der Schweiz besteht. Da die Pflegebedürftige in Österreich wohnte, jedoch eine Schweizer Pension bezog, bestand mangels Zuständigkeit kein Anspruch auf Pflegegeld nach den österreichischen bundesrechtlichen Vorschriften.

Somit wäre eine Aufnahme in ein Pflegeheim nicht möglich gewesen.

In Absprache mit der Fachabteilung konnte erreicht werden, dass Sachverständigengutachten gerichtlich beeideter Sachverständiger über die Pflegebedürftigkeit dem Bezug des Pflegegeldes gleichzusetzen sind.

## 2.9. **Mindestsicherung: Vermeintliche Benachteiligung wegen vierteljährlicher Auszahlung der Sonderzahlung für Menschen mit Behinderungen**

Menschen mit Behinderungen haben oft erhöhte Lebenshaltungskosten. Dieser Umstand wird im Sozialhilfe-Grundsatzgesetz (SH-GG) berücksichtigt, indem unter bestimmten Voraussetzungen ein sogenannter Zuschlag wegen Behinderung monatlich zu gewähren ist. Das Tiroler Mindestsicherungsgesetz (TMSG) sieht jedoch nur eine vierteljährliche Auszahlung dieser behinderungsbedingten Sonderzahlung vor.

Ein betroffener Beschwerdeführer mit Behinderungen bezieht laufend Mindestsicherung und lebt mit seiner Gattin und seinen drei Kindern, wobei ein Kind ebenfalls eine Behinderung hat, in einer sogenannten Bedarfsgemeinschaft.

Er wies darauf hin, dass gemäß § 5 SH-GG Menschen mit Behinderungen neben der Mindestsicherung einen verpflichtenden Behindertenzuschlag zu erhalten haben, der monatlich ausbezahlt ist.

In Tirol wird dieser Zuschlag gemäß § 5 Abs. 3 lit. d TMSG in Form einer vierteljährlichen Sonderzahlung ausbezahlt.

Der Betroffene fühlte sich durch diese Vollzugspraxis diskriminiert und beschwert, weil dies seine finanzielle Planungssicherheit beeinträchtigt und die Teilhabe am gesellschaftlichen Leben erschwere.

Die Landesvolksanwältin hat in Angelegenheiten der Landesverwaltung jedermann auf Verlangen Rat zu erteilen und Beschwerden entgegenzunehmen. Sie hat jede Beschwerde zu prüfen und kann sie selbst durch Aufklärung des Beschwerdeführers erledigen.

Die vorliegende Frage war durch ein Erkenntnis des Landesverwaltungsgerichts bereits geklärt. Es hat entschieden, dass aus § 5 SH-GG kein Recht abgeleitet werden kann, wonach dem Beschwerdeführer über die Mindestsätze des § 5 TMSG hinaus weitere Geldleistungen zustehen.

Die Landesvolksanwältin teilte dies dem Beschwerdeführer mit und konnte die Anfrage somit durch Aufklärung erledigen.

## 2. Besonderer Teil: Beispielhafte Fälle aus der Praxis

### 2.10. Förderwesen: Nichtgewährung von Bildungsgeld „Update“

Bei der Gewährung von Förderungen ist es nachvollziehbar, wenn sich die auszahlende Stelle auf die jeweils gültigen Richtlinien und einzuhaltenden Fristen beruft. Im Einzelfall muss es jedoch möglich sein, die Förderung zu gewähren, wenn die förderwerbende Person keine Schuld am Versäumen der Frist trifft.

Anfang des Berichtsjahrs kontaktierte eine junge Frau die Landesvolksanwältin und ersuchte um Abklärung hinsichtlich einer Förderabsage. Ihr sei trotz rechtzeitigen Antrags das Bildungsgeld „Update“ nicht gewährt worden.

Sie sei der Meinung gewesen, ihrem Antrag alle erforderlichen Unterlagen beigelegt zu haben, so auch den Lohnzettel als Nachweis für ihren arbeitsrechtlichen Status. Sie habe jedoch nicht daran gedacht, dass der Lohnzettel passwortgeschützt war. Die Förderstelle habe das Dokument nicht öffnen und den Lohnzettel daher nicht lesen können.

Im Zeitraum November bis Dezember 2024 verbrachte die Förderwerberin mehrere Wochen bei ihrer Familie in einem anderen Bundesland. Während ihrer Ortsabwesenheit übermittelte die zuständige Abteilung per Post ein Schreiben an die betroffene Dame. Mit diesem Schreiben wurde sie aufgefordert, einen Nachweis binnen einer bestimmten Frist zu übermitteln. Die Frist lief jedoch noch vor ihrer Rückkehr an den Wohnsitz ab.

Bereits am Tag nach ihrer Rückkehr übermittelte sie den angeforderten Nachweis sofort an die Behörde. Die Dame wies auch darauf hin, dass sie der Frist aufgrund der Ortsabwesenheit nicht rechtzeitig entsprechen habe können.

Von der zuständigen Stelle wurde ihr mitgeteilt, dass eine positive Erledigung ihres Antrags aufgrund der geltenden Richtlinien nicht möglich sei, da die fehlende Unterlage nicht rechtzeitig nachgereicht worden sei. Es folgte ein weiterer Schriftverkehr zwischen der Betroffenen und der zuständigen Abteilung. Im Ergebnis wurde ihr mitgeteilt, dass Ausnahmen im Sinne der Gleichbehandlung nicht möglich seien und man sich strikt an die Richtlinien halten müsse.

Seitens der Landesvolksanwältin wurde im Zuge der Beschwerdeprüfung insbesondere argumentiert, dass der Dame das Schreiben betreffend die

Nachforderung unzweifelhaft während bestehender Ortsabwesenheit zuzuging. Zum Nachweis hierfür wurden die Zugtickets an die Förderstelle übermittelt. Für die Förderwerberin sprach auch der Umstand, dass die Nachreichung des geforderten Versicherungsdatenauszugs umgehend nach ihrer Rückkehr erfolgte. Die zuständige Abteilung wurde daher um nochmalige Prüfung ersucht, ob in diesem speziell gelagerten Einzelfall nicht doch eine Förderzusage erfolgen könnte.

In weiterer Folge fand eine Einzelfallprüfung statt. Im Ergebnis konnte die Förderung von rund € 600 doch gewährt werden.

## **2.11. Allgemeines Verwaltungsverfahrenrecht: Verweigerung der Akteneinsicht im Bauverfahren**

Das Recht auf Akteneinsicht von Nachbar:innen im Bauverfahren besteht nicht erst ab Ausschreibung der Bauverhandlung. Diese Vorgehensweise würde eine unzulässige Beschränkung der Akteneinsicht darstellen.

Mehrere Eigentümer:innen wandten sich an die Landesvolksanwältin und teilten mit, auf ihrem Nachbargrundstück solle ein großes Bauvorhaben umgesetzt werden.

Zwei Nachbar:innen brachten vor, sie hätten in den Bauakt einsehen wollen. Die Akteneinsicht sei ihnen jedoch mit dem Argument verweigert worden, dass die Ausschreibung der Bauverhandlung noch nicht erfolgt sei. Laut Auskunft der Behörde stehe ihnen erst ab Ladung zur Bauverhandlung das Recht zu, Einsicht in den Akt samt Projektunterlagen zu nehmen.

Das Recht auf Akteneinsicht gemäß § 17 Allgemeines Verwaltungsverfahrensgesetz 1991 stellt einen ganz wesentlichen Pfeiler zur Wahrung der Rechte von Parteien dar. Dadurch wird ihnen unter anderem ermöglicht, gut vorbereitet am Verfahren teilzunehmen und taugliche Einwendungen vorzubringen. In einem Verwaltungsverfahren erhalten nur Personen mit Parteistellung Akteneinsicht.

Auch der Tiroler Bauordnung 2022 konnte keine Bestimmung entnommen werden, wonach die Ladung zur Bauverhandlung Voraussetzung für die Berechtigung zur Akteneinsicht ist. Eine zeitliche Einschränkung, wonach

## 2. Besonderer Teil: Beispielhafte Fälle aus der Praxis

die Nachbar:innen erst ab dem Zeitpunkt der Ladung zur Bauverhandlung Einsicht in den Bauakt nehmen dürfen und sich zum Verfahren äußern können, lässt sich aus dem Gesetz nicht ableiten. Das Recht zur Akteneinsicht und Geltendmachung von Nachbarrechten besteht bereits ab Einleitung des Bauverfahrens.

Die Behörde wurde daher um Mitteilung ersucht, aufgrund welcher gesetzlichen Grundlage die Akteneinsicht beschränkt wird. Nach nochmaliger behördeninterner Prüfung ging das Bauamt von seiner Rechtsansicht ab und gewährte die gewünschte Akteneinsicht.

Die Vorgehensweise der Behörde führte jedoch zu einem Vertrauensverlust. Bei den Nachbar:innen ist der Eindruck entstanden, dass ihnen Informationen bewusst vorenthalten werden sollen. Seither wird das Bauverfahren von ihnen sehr kritisch verfolgt.

### 2.12. Baurecht: Bescheid ohne Antrag – eine unerfreuliche Überraschung

Eine Baubehörde erließ einen Bescheid, obwohl gar kein Antrag vorgelegen hat. Ob es sich um einen Versuch gehandelt hat, die Kosten des baupolizeilichen Verfahrens auf Umwegen auf den Beschwerdeführer abzuwälzen, oder die Behörde tatsächlich nur einem Rechtsirrtum unterlegen ist, bleibt dahingestellt.

Ein Fall aus einer Gemeinde im Bezirk Kitzbühel beschäftigt die Landesvolksanwältin nun schon seit weit über einem Jahr. Bereits zuvor hatte der Beschwerdeführer selbst mehrere vergebliche Versuche unternommen, die Behörde zu einem baupolizeilichen Tätigwerden zu bewegen. Auch nach Kontaktaufnahme der Landesvolksanwältin dauerte es über ein Jahr, bis zumindest in einigen Bereichen ein Fortkommen zu verzeichnen war. Der Fall weist viele unterschiedliche Facetten auf und ist noch nicht abgeschlossen. Nachstehend wird lediglich ein Teilaspekt herausgegriffen.

Normalerweise langen Beschwerden ein, wonach die Behörde untätig sei und ein Bescheid trotz Antrag und Vorlage der Projektunterlagen über einen langen Zeitraum nicht erlassen worden sei. Im gegenständlichen Fall war es aber so, dass der Beschwerdeführer mitteilte, er habe im Mai 2025 einen Bescheid erhalten, obwohl er gar keinen Antrag gestellt habe. Zudem seien die mit aktuellem Bescheid bewilligten Maßnahmen bereits Gegenstand eines anderen Bescheides gewesen.

Mit dieser ohne Antrag erfolgten neuerlichen Bewilligung wurden ihm Sachverständigengebühren und Kosten in Höhe von rund € 650 vorgeschrieben.

Einige Jahre zuvor hatte der Beschwerdeführer eine Bewilligung für Änderungen im Bereich seines Wohnhauses erhalten. Von der Bewilligung umfasst waren auch Maßnahmen betreffend die Terrasse. Im Jahr 2024 zeigte ein Nachbar bei der Behörde an, der Beschwerdeführer habe die Baumaßnahmen teilweise abweichend von der Baubewilligung ausgeführt. Die Behörde verfügte zunächst die Einstellung der Bauarbeiten für die Erweiterung der Bestandsterrasse. Es fand ein Gespräch mit dem Bürgermeister statt, in dessen Rahmen der Beschwerdeführer erklärte, er habe alles entsprechend der Bewilligung ausgeführt. Er kündigte an, zur besseren Veranschaulichung Planunterlagen an die Gemeinde zu übermitteln, um den aus seiner Sicht zu Unrecht erhobenen Vorwurf zu widerlegen. Seitens des Beschwerdeführers wurde jedoch kein neuer oder abgeänderter Antrag eingebracht.

Die Behörde wich nicht von ihrer Rechtsansicht ab und bestand darauf, dass noch keine Bewilligung vorgelegen habe und der Bescheid vom Mai 2025 korrekt sei. Der Beschwerdeführer wurde daher von der Landesvolksanwältin auf die Möglichkeit eines Rechtsmittels hingewiesen.

Die Behörde weigerte sich zunächst beharrlich, die Beschwerde dem Landesverwaltungsgericht vorzulegen, obwohl die zweimonatige Frist für die Beschwerdevorentscheidung bereits abgelaufen war. An die im Gesetz eigentlich klar geregelte Vorlagepflicht sah sie sich unverständlicherweise nicht gebunden. Erst nach mehreren Schreiben der Landesvolksanwältin erfolgte seitens der Behörde doch die Vorlage der Beschwerde an das Landesverwaltungsgericht.

Dieses entschied in Folge im Sinne des Beschwerdeführers und behob den Bescheid. Es wurde zusammengefasst festgestellt, dass kein Bauansuchen vorlag und deshalb die Erlassung eines antragsbedürftigen Bescheides von Amts wegen diesen Bescheid mit Rechtswidrigkeit belastet. Es wurde auch festgehalten, dass die Behörde gegen das Recht auf ein Verfahren vor dem gesetzlichen Richter verstoßen hat, weil sie eine Zuständigkeit in Anspruch genommen hat, die ihr gar nicht zukam.

Angesichts der bisherigen Vorgeschichte kann nicht ausgeschlossen werden, dass die Baubehörde einen Versuch unternommen hat, die im baupolizeilichen Verfahren angefallenen Kosten dem aus ihrer Sicht unbequemen Beschwerdeführer mittels eines eigentlich nicht vorgesehenen Bauverfahrens aufzubürden.

### 2.13. Tourismuswesen: Verpflichtende elektronische Gästemeldung

Die Digitalisierung bringt nicht immer nur Vorteile mit sich. Dies zeigt sich beispielsweise im Tourismuswesen. Die Unterstützungsangebote betreffend die digitale Umstellung sind nicht bei allen Tourismusverbänden gleich ausgestaltet.

Im Berichtsjahr wandten sich mehrere Personen im Zusammenhang mit Gästemeldungen an die Landesvolksanwältin. Hintergrund für die vermehrten Anfragen war, dass im November 2024 das Tiroler Aufenthaltsabgabegesetz 2003 geändert wurde. Es wurde eine verpflichtende elektronische Gästemeldung ab 01.11.2025 eingeführt.

Vom Landesgesetzgeber wurden keine Ausnahmen von der Verpflichtung zur elektronischen Meldung vorgesehen. Dies stellt für große Hotels in der Regel kein Problem dar, da diese bereits mit digitalen Programmen arbeiten. Für ältere Personen, die lediglich einige wenige Zimmer vermieten, kann dies jedoch eine unüberwindbare Hürde darstellen.

Zuletzt haben noch manche Unterkunftgeber:innen die Gästemeldungen auf Papierblöcken erfasst. Die analogen Aufzeichnungen wurden dann zum zuständigen Tourismusverband gebracht und dort digital eingetragen. Auf Basis dieser Eintragungen ergab sich der jeweilige Tourismusbeitrag.

Grundsätzlich ist es den Tourismusverbänden nicht zuzumuten, dass sie für alle Unterkunftgeber:innen – auch für jene, die lediglich zu bequem sind, sich mit der Technologie vertraut zu machen – analoge Gästemeldungen digital einpflegen.

Vor Inkrafttreten der Gesetzesänderung haben alle Tourismusverbände Schulungen zur digitalen Erfassung von Gästemeldungen angeboten. Allerdings scheuten sich einige ältere Vermieter:innen, an derartigen Schulungen teilzunehmen, oder hatten Probleme, den Schulungsinhalt zu erfassen. Besser geeignet für ältere Personen wären Einzelschulungen, wobei zu berücksichtigen ist, dass dies mit einem höheren Personalaufwand einhergeht.

Bei den an die Landesvolksanwältin herangetragenen Fällen hat sich gezeigt, dass bei den Tourismusverbänden die Hilfsbereitschaft sowie das Unterstützungsangebot für die meldepflichtigen Unterkunftgeber:innen unterschiedlich gehandhabt werden.

Nachstehend werden zwei ausgewählte Beispielfälle angeführt:

Eine 80-jährige Vermieterin teilte mit, sie hätte sich ein Smartphone oder Tablet kaufen müssen, um die entsprechende Software installieren zu können. Da sie sich mit der digitalen Welt bisher nicht beschäftigt habe, sei sie damit überfordert. Zudem brachte die Dame vor, sie habe keine Verwandten in der Nähe, die ihr beim Schritt in die Digitalisierung zur Seite stehen könnten.

In wenigen Tourismusverbänden wird für die Übergangszeit ein „Vermietercoach“ zur Verfügung gestellt, der die Vermieter:innen bei jeder digitalen Erfassung unterstützt, sofern dies gewünscht ist. Dieser Service ist außerordentlich positiv hervorzuheben. Der betroffenen Dame stand im gegenständlichen Fall die Option offen, das Unterstützungsangebot in Anspruch zu nehmen.

In einem anderen Fall berichtete eine betroffene Person, sie leide an einer starken Sehbeeinträchtigung. Sie vermiete lediglich eine Ferienwohnung. Die Vermietung erfolge nicht jahresdurchgängig, sondern lediglich zwei bis drei Monate im Jahr. Die Verpflichtung zur Nutzung des elektronischen Gästeblasses würde es ihr verunmöglichen, die Vermietung fortzusetzen.

Die Kontaktaufnahme mit der zuständigen Fachabteilung ergab, dass die Verpflichtung zur elektronischen Meldung der Daten für alle Unterkunftgeber:innen gilt. Dies ohne Rücksicht auf die Betriebsgröße und die technische Infrastruktur.

Die Behörde teilte aber auch mit, dass beispielsweise für (Kleinst)Betriebe, die aus nachvollziehbaren persönlichen Gründen absolut nicht in der Lage sind, die elektronische Meldung umzusetzen, im Sinne eines „weichen Vollzugs“ eine kulante Handhabung praktiziert werden solle.

Die Fachabteilung wies auf die Möglichkeit hin, dass sich betroffene Personen an den zuständigen Tourismusverband wenden können, um die weitere Vorgehensweise abzuklären. Es wurde ausgeführt, dass der jeweilige Tourismusverband die individuelle Situation der Dame beurteilen könnte und bei Vorliegen einer Unzumutbarkeit die Daten im Auftrag der Unterkunftgeberin elektronisch erfassen könnte. Die Fachabteilung wies aber auch darauf hin, dass es sich um eine ausschließlich temporäre und ungeschriebene Vollzugsregelung handle, die ausschließlich für Härtefälle

## 2. Besonderer Teil: Beispielhafte Fälle aus der Praxis

greifen solle. Das Ziel sei der zeitnahe und vollständige Umstieg auf das elektronische Meldesystem.

Trotz dieser Mitteilung der Behörde war der Tourismusverband zunächst nicht gewillt, die betroffene Person bei der elektronischen Gästemeldung zu unterstützen. Nach vielen weiteren Kontaktaufnahmen zwischen Landesvolksanwältin, Tourismusverband und Fachabteilung erklärte sich der Tourismusverband doch noch bereit, im konkreten Fall die elektronische Einmeldung der analogen Gästeblätter vorzunehmen.

Es ist aber unzufriedenstellend, wenn es auf den jeweiligen Tourismusverband ankommt, ob und in welcher Form der betroffenen Person Hilfestellung geboten wird. Deshalb wurden diese Fälle zum Anlass genommen, in diesen Bericht eine Anregung im Kapitel 3 aufzunehmen.

### 2.14. Wohnbauförderung: Rückzahlung der Wohnbauförderung, weil eine Doppelhaushälfte leer steht?

Ein Hausbau ist mit hohen Kosten verbunden. Das Land Tirol unterstützt Bauvorhaben mit der Wohnbauförderung. Ein Ehepaar bekam mit der Förderzusage für ihre Doppelhaushälfte aber die Mitteilung, dass die Hälfte der Förderung wieder an das Land zurückzuzahlen sein wird, wenn die Nachbarin nicht bis zu einem Stichtag im Jahr 2027 ihren Hauptwohnsitz in die zweite Haushälfte verlegt hat.

Eine Tirolerin kaufte gemeinsam mit ihrem Ehemann im Jahr 2020 eine Doppelhaushälfte. Das Ehepaar habe nun das Problem, dass die Eigentümerin der zweiten Hälfte dort nicht ihren Hauptwohnsitz begründet hat. Diese habe sich zwar in einem Raumordnungsvertrag mit der Gemeinde verpflichtet, das Gebäude innerhalb von zehn Jahren als Hauptwohnsitz zu nützen. Es gebe aber trotz mehrerer Nachfrageversuche keine klare Antwort auf die Frage, ob und wenn ja, wann sie ihren Hauptwohnsitz in das Doppelhaus verlegen wolle.

Bereits bei der Förderzusage für die Wohnbauförderung habe ihnen das Land mitgeteilt, dass € 16.000 zurückzuzahlen sein werden, wenn die zweite Haushälfte nicht bis zu einem Stichtag im Jahr 2027 von ihrer Nachbarin mit Hauptwohnsitz bewohnt werde.

Damit gäbe es zwar noch eine Frist von nicht ganz zwei Jahren, aber die Eheleute machten sich dennoch Sorgen. Schließlich würden sie keinen Einfluss darauf nehmen können, dass die Nachbarin ihren Hauptwohnsitz dort begründet.

Die Landesvolksanwältin hat der zuständigen Fachabteilung die Situation geschildert und nachgefragt, ob es sonstige Lösungsmöglichkeiten gäbe, wie etwa eine Fristverlängerung oder eine Einzelfalllösung, wenn das Worst-Case-Szenario einträte und die Haushälfte einfach weiter leer stünde.

Die zuständige Fachabteilung bekräftigte zunächst, dass der genannte Betrag tatsächlich zurückzuzahlen sein wird, wenn bis zum Stichtag im Jahr 2027 nicht beide Haushälften mit Hauptwohnsitz bewohnt werden. Zugleich wurde aber auch eine Fristverlängerung in Aussicht gestellt. Zusätzlich wurde die Möglichkeit einer Ratenzahlung angeboten, falls auch bis zu einem späteren Termin kein Hauptwohnsitz begründet wird. Das Ehepaar wurde entsprechend informiert.

## **2.15. Wohnungsvergabe: Lebenslange Sperre wegen Falschangaben des Ex-Partners**

Um den Wohnungsmarkt zu entlasten, vergeben viele Städte und Gemeinden Sozialwohnungen. Da diese Wohnungen sehr begehrt sind, gibt es klare Vorgaben und die Wohnungen werden nach sozialen Kriterien vergeben. Wie soll jedoch damit umgegangen werden, wenn jemand unwahre Angaben macht, um sich einen Vorteil zu erschleichen?

Einer jungen Dame wurde mitgeteilt, dass sie aufgrund eines Verstoßes gegen die Wohnungsvergaberichtlinien von der Vormerkliste genommen werde und eine neuerliche Bewerbung nicht mehr in Frage komme. Sie selbst habe jedoch keine falschen Angaben gemacht und könne sich die Sperre nicht erklären. Vor allem könne doch eine lebenslange Sperre nicht rechtskonform sein.

Eine Wohnungsvergabe erfolgt im Rahmen der Privatwirtschaftsverwaltung einer Gemeinde. Man hat also keinen Rechtsanspruch darauf und es gibt kein formales Rechtsmittel. Das Land Tirol gibt die groben Rahmenbedingungen vor und der Gemeinderat der jeweiligen Gemeinde kann

## 2. Besonderer Teil: Beispielhafte Fälle aus der Praxis

zusätzliche Kriterien festlegen, wie etwa Zeitvorgaben, wie lange jemand schon in der Gemeinde wohnen muss oder eben auch Sperrfristen. Manche sind sehr streng und verhängen bei falschen Angaben zu Liegenschaftseigentum eine lebenslange Sperre.

Die Landesvolksanwältin prüfte den Sachverhalt. Die junge Frau hat gemeinsam mit ihrem Partner den Antrag auf Vormerkung ausgefüllt. Zum Zeitpunkt der Antragstellung im Jahr 2023 wurde fälschlicherweise nicht angegeben, dass die zweite Person bis Ende 2024 Liegenschaftseigentum hatte. Für diesen Fall sieht die Richtlinie vor, dass man von der Liste gestrichen wird und eine neuerliche Bewerbung in Zukunft nicht mehr möglich ist.

Dies wurde der jungen Frau von der Landesvolksanwältin erklärt. Sie entgegnete, sie habe sich mittlerweile von der Person getrennt. Sie habe beim Ausfüllen nicht wissen können, dass diese Eigentum hat, und habe nur für die Angaben, die sie selbst betreffen, inhaltlich die Verantwortung übernehmen können. Sie selbst habe ja kein Eigentum gehabt. Es sei unverhältnismäßig, sie dafür lebenslang zu sperren. Es könne doch nicht undifferenziert jede fehlerhafte Angabe mit einer derart schwerwiegenden Sanktion belegt werden.

Es wurde klargestellt, dass beide Personen mit der Unterschrift auf den eingereichten Unterlagen die Verantwortung für den Inhalt tragen und damit auch beide die allfälligen Konsequenzen aus falschen oder unvollständigen Angaben treffen.

Grundsätzlich ist es rechtlich zulässig, Falschangaben, die dazu dienen, sich einen Vorteil im Vergabeverfahren zu erschleichen, mit einer dauerhaften Sperre zu sanktionieren. Die Landesvolksanwältin nahm den Fall zum Anlass, die Vergaberichtlinien verschiedener Gemeinden zu prüfen und zu vergleichen. Die Sanktionen für Falschangaben reichen von einer lebenslangen Sperre über gestaffelte Sperrn je nach Schwere der Verfehlung bis zu fixen, überschaubaren Zeiträumen. Einige Richtlinien sehen trotz lebenslanger Sperrn vor, dass in besonders berücksichtigungswürdigen Fällen Ausnahmen gemacht werden können.

Daher wurde empfohlen zu prüfen, ob die lebenslange Sperre auf einen überschaubaren Zeitrahmen verkürzt werden könnte oder zumindest die Möglichkeit einer Ausnahme aus besonders berücksichtigungswürdigen Gründen in die Richtlinie aufgenommen werden könnte.

Dieser Fall zeigt, wie wichtig es ist, Behörden gegenüber korrekte und vollständige Angaben zu machen. Schon ein einmaliges Fehlverhalten kann gravierende Folgen haben.

## **2.16. Verkehrsstrafe: Kann ein Anhänger einen Lenker haben?**

Wird ein Kraftfahrzeug mit überhöhter Geschwindigkeit von einem Radargerät erfasst, dann wird das Verkehrsreferat der zuständigen Bezirkshauptmannschaft tätig. In einem kuriosen Fall beschwerte sich eine Person, dass die Behörde ihr dreimal dieselbe Lenkererhebung zugeschickt habe, obwohl sie gleich beim ersten Mal geantwortet habe. Im Endeffekt ging es um die Frage, ob ein Anhänger ein Fahrzeug ist und einen Lenker haben kann.

Eine ungewöhnliche Beschwerde erreichte die Landesvolksanwältin. Die Behörde habe drei Mal zum selben Sachverhalt gefragt, wer das Kraftfahrzeug gelenkt habe. Die betroffene Person habe gleich beim ersten Mal geantwortet und könne die weiteren Schreiben nicht nachvollziehen. Sie erwarte von einer Behörde mehr Sorgfalt und Professionalität.

Die Landesvolksanwältin erkundigte sich bei der zuständigen Bezirkshauptmannschaft, wie es zu den mehrfachen Lenkererhebungen gekommen ist.

Die Bezirkshauptmannschaft erläuterte, dass die Anonymverfügung mit der Geldbuße in Höhe von € 45 für die Geschwindigkeitsüberschreitung nicht einbezahlt wurde. Daher folgte eine Lenkererhebung an die Zulassungsbesitzerin.

Diese wies darauf hin, dass es sich um einen Anhänger und nicht um ein Kraftfahrzeug handle. Sie belehrte die Behörde, dass ein Anhänger keinen Lenker haben kann und informierte darüber, wer den Anhänger an dem Tag benützt hat. Es handelte sich um eine Person mit dem gleichen Nachnamen und der gleichen Adresse wie die Beschwerdeführerin. Es wurde jedoch explizit angemerkt, dass dies keine Lenkerbekanntgabe darstelle.

Die Behörde nahm das wörtlich und forderte noch einmal schriftlich dazu auf, den Lenker bekannt zu geben. Die Beschwerdeführerin antwortete, dass der Lenker doch bereits bekannt gegeben worden ist, was jedoch

## 2. Besonderer Teil: Beispielhafte Fälle aus der Praxis

ihrer früheren Angabe widersprach. Die Behörde versuchte anschließend noch einmal per E-Mail Klarheit zu erlangen, was ebenfalls scheiterte und eine gleichlautende Beschwerde der Betroffenen an die Behördenleitung und die Landesvolksanwältin nach sich zog.

Die Behördenleitung antwortete auf die Beschwerde, dass alle Bezirkshauptmannschaften in Tirol für Lenkererhebungen automatisch generierte Textbausteine aus dem gleichen Computerprogramm verwenden. Zum Einsatz der Textbausteine gab die Behörde zu bedenken, dass zirka 160.000 Anzeigen jährlich zu Verkehrsdelikten zu bearbeiten und entsprechende Schreiben zu versenden sind. Dabei ist es absolut unmöglich, jedes einzelne Schreiben zu individualisieren oder vorab genauer zu überprüfen. Es wurde aber angekündigt, eine entsprechende Adaptierung der Textbausteine vorzuschlagen, damit künftig Kraftfahrzeuge und Anhänger gleichermaßen umfasst und genannt sind.

### 2.17. Förderwesen: Antrag auf Förderung nur digital möglich?

Die Landesvolksanwältin regt seit Jahren an, für alle Anträge neben der elektronischen Form auch die Antragstellung in Papierform zuzulassen. Die Verwaltungspraxis zeigt jedoch, dass dem nicht immer entsprochen wird.

Ein Herr teilte mit, er habe bereits im Juli 2024 persönlich bei der Poststelle der Behörde einen Antrag auf „Förderung von Stromspeichersystemen für Photovoltaikanlagen“ samt den erforderlichen Beilagen in Papierform abgegeben und auf seiner Kopie einen Eingangsstempel erhalten.

Kurz darauf habe er von der Behörde die Mitteilung erhalten, dass derartige Förderungsansuchen ausschließlich online gestellt werden können. Er habe sich deshalb telefonisch an die zuständige Sachbearbeiterin gewandt und von ihr die Auskunft erhalten, der Abteilungsvorstand habe festgelegt, dass derartige Ansuchen nur online gestellt werden können.

Der Beschwerdeführer teilte mit, er sei über 80 Jahre alt und verfüge über keine technischen Möglichkeiten wie Internet und Computer. Zwischenzeitlich habe ihm zwar ein Bekannter geholfen und elektronisch den Antrag für ihn eingereicht. Er wolle dennoch wissen, ob die ausschließlich digitale Einreichung zulässig ist.

Die Landesvolksanwältin trat mit der zuständigen Behörde in Kontakt und verwies auf ihre Jahresberichte der Jahre 2017 bis 2022, in denen jeweils eine Anregung an die Verwaltung erging, für alle Anträge neben der elektronischen Form zusätzlich auch die Papierform zuzulassen. Niemand soll durch die ausschließliche Möglichkeit der Online-Antragstellung von Förderungen oder Leistungen ausgeschlossen werden.

Die zuständige Fachabteilung hat daraufhin mitgeteilt, dass aus verfahrensökonomischen Gründen auf die Auflage von analogen Formularen verzichtet worden sei, wodurch die Förderanträge schneller und effizienter bearbeitet werden sollen. Selbstverständlich seien auch formfreie schriftliche Anträge zulässig und würden genauso bearbeitet.

Um auf den Widerspruch hinzuweisen, hat die Landesvolksanwältin der zuständigen Fachabteilung deren eigenes Schreiben an den Beschwerdeführer übermittelt, in dem ihm mitgeteilt wurde, dass der Antrag nur online gestellt werden könne. Die zuständige Fachabteilung wurde um eine Stellungnahme gebeten, warum einerseits der Landesvolksanwältin mitgeteilt wird, dass formfreie schriftliche Anträge selbstverständlich zulässig seien, andererseits jedoch dem Beschwerdeführer zu seinem schriftlichen Antrag mitgeteilt wurde, dass dieser nur online gestellt werden könne.

Nach zwei weiteren Urgenzen erfolgte schließlich Monate später die Rückmeldung der zuständigen Fachabteilung, dass bei der gegenständlichen Förderung auch schriftliche Förderansuchen entgegengenommen und abgewickelt werden. Das Schreiben an den Beschwerdeführer mit dem Inhalt, dass der Antrag nur online gestellt werden könne, sei ein Fehler gewesen und beruhe wohl auf einem abteilungsinternen Missverständnis. Dem Beschwerdeführer sei die Förderung inzwischen ausbezahlt worden.

Auch wenn dieser Fall offenbar auf einem Missverständnis beruht, zeigt er wieder einmal auf, wie wichtig es ist, dass weiterhin auch schriftliche Anträge entgegengenommen und bearbeitet werden.

Es ist ausgesprochen bedauerlich, dass das ständige Bekenntnis zur analogen Einreichmöglichkeit oftmals im Widerspruch zur tatsächlichen Vorgangsweise der Behörden steht.

### 2.18. Förderwesen: Problemlösung in Rekordzeit

Nach einer schriftlichen Förderzusage erhielt eine Beschwerdeführerin die Auskunft, dass aufgrund von Budgetknappheit die Förderung möglicherweise nicht oder nicht in voller Höhe ausbezahlt werde. Alleine der Hinweis der Beschwerdeführerin bei der zuständigen Stelle, die Landesvolksanwältin um Hilfe zu bitten, bewirkte die Auszahlung der Förderung.

Eine Bürgerin einer großen Tiroler Gemeinde wandte sich mit folgendem Problem an die Landesvolksanwältin:

Sie habe im Dezember 2024 von der Gemeinde eine schriftliche Förderzusage über rund € 1.800 für einen Fenstertausch erhalten. Da ihr zwei Monate später noch immer keine Förderung ausbezahlt worden sei, habe sie sich im Februar 2025 telefonisch bei der Gemeinde nach dem Verfahrensstand erkundigt.

Dabei sei ihr mitgeteilt worden, dass aufgrund von Budgetknappheit der Förderbetrag möglicherweise nicht oder nicht in voller Höhe ausbezahlt werde.

In diesem Stadium kontaktierte die Beschwerdeführerin telefonisch die Landesvolksanwältin und bat um Hilfe. Der Beschwerdeführerin wurde von der Landesvolksanwältin mitgeteilt, dass nach Übermittlung der Förderzusage eine entsprechende Nachfrage an die Gemeinde ergehen werde. Aufgrund des geschilderten Sachverhalts lag nach Ansicht der Landesvolksanwältin eine verbindliche schriftliche Förderungszusicherung vor.

Die Beschwerdeführerin kontaktierte eine halbe Stunde später erneut telefonisch die Landesvolksanwältin und teilte mit, dass sie nach dem Telefongespräch nochmals bei der Förderstelle der Gemeinde angerufen habe, um mitzuteilen, dass sie die Landesvolksanwältin um Hilfe gebeten habe und deshalb den Namen des zuständigen Sachbearbeiters wissen möchte.

Daraufhin sei ihr in diesem Gespräch mitgeteilt worden, dass sie die Förderung nunmehr doch in voller Höhe ausbezahlt bekomme. Auf spätere Rückfrage bestätigte die Beschwerdeführerin, die Förderung in voller Höhe erhalten zu haben.

Alleine mit dem Hinweis, dass die Landesvolksanwältin beigezogen wird, konnte das Problem in Rekordzeit gelöst werden, ohne dass die Landesvolksanwältin überhaupt mit der zuständigen Stelle in Kontakt getreten ist.

## 2.19. Führerscheingesetz: Verjährung der Prüfgebühren

Einem Beschwerdeführer konnte nach seiner Beschwerde bei der Landesvolksanwältin mitgeteilt werden, dass die für seine Führerscheinprüfung vorgeschriebenen Gebühren verjährt sind und er diese nicht mehr zu bezahlen hat.

Ein Bürger wandte sich im April 2025 an die Landesvolksanwältin und teilte mit, dass ihm sein Führerschein wegen eines Vergehens nach der Straßenverkehrsordnung 1960 entzogen worden sei. Er sei im August 2021 zur praktischen Führerscheinprüfung angetreten, welche er nicht bestanden habe. Die Gebühren für diesen Antritt habe er bereits beglichen.

Nunmehr habe er eine Ladung samt Zahlungsaufforderung wegen offener Gebühren in Höhe von € 90 von der Bezirkshauptmannschaft erhalten. Er könne sich das nicht erklären.

Die Landesvolksanwältin trat daraufhin mit der zuständigen Behörde in Kontakt und bat diese um eine Stellungnahme. Ganz so, wie es der Beschwerdeführer geschildert hatte, war es dann doch nicht, da bislang keine Gebühren beglichen wurden. Allerdings ist aufgefallen, dass möglicherweise hinsichtlich der offenen Gebühren bislang kein Gebührenbescheid gegenüber dem Beschwerdeführer erlassen wurde. Die Landesvolksanwältin ersuchte daher für den Fall, dass kein Gebührenbescheid vorliegen sollte, um Überprüfung, ob die Gebühren bereits verjährt sind.

Die Behörde teilte dazu mit, dass der Führerscheinakt des Beschwerdeführers nach den Prüfungsantritten ungewöhnlich lange bei der Fahrschule verblieben ist. Daher wurde lediglich eine Aufforderung zur Begleichung der offenen Prüfungsgebühren an den Beschwerdeführer verschickt. Wegen der verspäteten Aktenübermittlung wurde noch kein entsprechender Gebührenbescheid erlassen.

Seit dem Prüfungsantritt im August 2021 als gebührenauslösendes Ereignis waren zwischenzeitlich mehr als drei Jahre vergangen. Damit war nach Mitteilung der Bezirkshauptmannschaft hinsichtlich der offenen Forderung in Höhe von € 90 Verjährung eingetreten und somit war dieser Betrag vom Beschwerdeführer nicht mehr zu bezahlen.

## 3. Anregungen an die Gesetzgebung und die Verwaltung

### 3.1. Erwerb eines landwirtschaftlichen Grundstücks durch einen Nicht-Landwirt vom Tiroler Grundverkehrsgesetz gedeckt

An die Landesvolksanwältin wurde das folgende grundverkehrsrechtliche Problem herangetragen: Es wurde ein Grundstück veräußert, welches teilweise landwirtschaftlicher Grund im Freiland und teilweise bereits als Bau-land gewidmet war. Trotz einiger am Kauf dieses Grundstücks interessierter Landwirt:innen kamen diese nicht zum Zug.

Nach dem Tiroler Grundverkehrsgesetz 1996 (TGVG) bedarf jeder Erwerb von land- und forstwirtschaftlichen Grundstücken der Genehmigung durch die Grundverkehrsbehörde. Diese hat bei der Genehmigung zu prüfen, ob der Erwerb den agrarstrukturellen Grundsätzen entspricht und eine nachhaltige sowie ordnungsgemäße Bewirtschaftung sichergestellt ist.

Beim Erwerb landwirtschaftlicher Flächen werden Landwirt:innen bevorzugt, während Nicht-Landwirt:innen nur dann zum Zug kommen, wenn keine geeigneten landwirtschaftlichen Interessent:innen vorhanden sind. Im Sinn des TGVG gilt als Landwirt:in zusammengefasst, wer nach dem Erwerb eines landwirtschaftlichen Grundstücks einen landwirtschaftlichen Betrieb führen will, die dazu erforderlichen Fähigkeiten nachweisen kann und erklärt, dass das landwirtschaftliche Grundstück bewirtschaftet wird.

Im § 7a TGVG ist die Interessentenregelung ausgeführt. Diese kommt zur Anwendung, wenn landwirtschaftliche Grundstücke an Personen veräußert werden sollen, die nicht als Landwirt:innen im Sinne des TGVG gelten. In diesem Fall ist die zuständige Grundverkehrsbehörde verpflichtet, eine öffentliche Kundmachung zu veranlassen. Bei Kaufinteresse von Landwirt:innen haben diese den Zuschlag zu erhalten.

Die Interessentenregelung nach § 7a TGVG gilt gemäß Abs. 8 lit. i jedoch nicht für Rechtserwerbe an einem landwirtschaftlichen Grundstück zwischen Verwandten bis zum dritten Grad der Seitenlinie.

§ 7a Abs. 8 lit. i TGVG wurde im Jahr 2012 eingeführt. In den Erläuternden Bemerkungen wird dazu erklärt, dass nach der bisherigen Rechtslage bei der Übergabe von Grundstücken im Familienkreis die Interessentenregelung anzuwenden war, wenn es sich nicht um eine Gesamtübergabe an eine Person handelte und die erwerbende verwandte Person nicht über die Landwirteeigenschaft verfügte. Dies führte in Einzelfällen, etwa bei der Aufteilung landwirtschaftlichen Besitzes auf mehrere Kinder, zu unbefriedigenden Ergebnissen, die nunmehr mit Hilfe der lit. i des Abs. 8 vermieden werden sollen. Nach dieser Bestimmung ist im Hinblick auf die darin

angeführten Erwerbe im Familienkreis kein Interessentenverfahren mehr durchzuführen.

Damit sollten Rechtsgeschäfte im Familienkreis zu Lebzeiten von der Interessentenregelung ausgenommen werden. Es ist naheliegend, dass hier Grundstücke gemeint sind, die seit langem in Familienbesitz sind und im Verwandtenkreis weitergegeben oder aufgeteilt werden sollen.

Im TGVG ist kein zeitlicher Zusammenhang zwischen Rechtserwerb und Übergabe eines Grundstücks im Sinne des § 7a Abs. 8 lit. i TGVG verankert. Es wird angeregt, zu überdenken, ob es die Intention des Gesetzgebers ist, dass Landwirt:innen ein landwirtschaftliches Grundstück erwerben können, um es postwendend ohne Interessentenverfahren an Verwandte, die nicht Landwirt:innen sind, weiterzugeben. Diese Vorgangsweise, die derzeit rechtmäßig ist, dient nämlich nicht der Erhaltung und Stärkung land- und forstwirtschaftlichen Grundbesitzes, wie es die Zielbestimmung des Gesetzes vorsieht.

### **3.2. Kommunikation mit Bürger:innen im Hinblick auf die Beschwerde- und Fehlerkultur**

Erfreulicherweise hat sich das Land Tirol zuletzt mit dem Tirol Konvent zu einer Verbesserungs- und Fehlerkultur bekannt.

Jedoch sieht sich die Landesvolksanwältin immer wieder mit Situationen konfrontiert, aus denen ersichtlich ist, dass diese Botschaft nicht in allen Bereichen der Landesverwaltung angekommen ist.

Folgende Beispiele aus der Praxis zeigen, was immer wieder Realität ist:

Jemand erhielt eine Leistung, die ihm nicht zur Gänze zustand. Der Fehler wurde nach drei Jahren von der Behörde bemerkt und das zu viel bezogene Geld, eine Summe von mehreren tausend Euro, wurde zurückgefordert.

Gesetzlich vorgesehen ist jedoch eine Überprüfung durch die Behörde schon nach einem Jahr. Darauf hingewiesen, dass die Behörde die hohe Rückforderungssumme durch die nicht erfolgte Überprüfung mitverursacht hatte, kam die Antwort, es habe personelle Engpässe gegeben, wes-

### 3. Anregungen an die Gesetzgebung und die Verwaltung

halb die Überprüfung nicht möglich gewesen sei. Eine Anerkennung des Behördenfehlers durch Reduzierung des Rückforderungsanspruches sei gesetzlich nicht vorgesehen. Es gebe also keine Rechtsgrundlage für eine faire Lösung im Sinne des Betroffenen.

Wenn im Gesetz also nicht ausdrücklich angeführt ist, dass ein Fehler der Behörde behoben werden kann, könne man leider nichts mehr tun.

In solchen Fällen sollte nicht der Formalismus im Vordergrund stehen, sondern eine gerechte Vorgangsweise im Sinne der Rechtsunterworfenen. Dass dies durchaus möglich ist, zeigen Gegenbeispiele in ähnlichen Fällen, in denen Lösungen gefunden werden konnten.

Immer wieder wird argumentiert, dass der Rechnungshof Österreich oder der Landesrechnungshof Tirol eine Zahlung, die gesetzlich so nicht ausdrücklich vorgesehen ist, jedoch zum Ausgleich eines Behördenfehlers erforderlich wäre, beanstanden würde.

Das bedeutet also, dass man den Fehler beheben würde, wenn das nicht zu Kritik anderer Kontrollorgane führen würde.

Dazu ist festzuhalten, dass die Prüfungsgrundsätze der Rechnungshöfe nicht nur die Rechtmäßigkeit, sondern etwa auch die Zweckmäßigkeit umfassen. Wenn sich aus der Analyse und Beurteilung des Sachverhalts die Zweckmäßigkeit der Zahlung ergibt, aber diesem Ansatz die Rechtmäßigkeit entgegensteht, wäre – wie eine Nachfrage bei den Rechnungshöfen ergab – eine Änderung der Rechtsgrundlage zu überlegen, um die zweckmäßige Vorgehensweise auch ordnungsgemäß umsetzen zu können. Zudem ist anzumerken, dass Prüfungen der Rechnungshöfe vor allem Abläufe und Systeme betreffen, aber kaum Leistungen an Einzelpersonen.

Es wird daher angeregt, nicht auf angebliche Vorgaben anderer Kontrollorgane hinzuweisen, um sachlich gerechtfertigte Zahlungen zu verweigern. Hier werden Scheinargumente verwendet, um Fehler nicht beheben zu müssen.

Zugleich wird auch immer wieder argumentiert, die Betroffenen könnten in Angelegenheiten der Privatwirtschaftsverwaltung das Land klagen, um zu ihrem Recht zu kommen. In der Realität werden die mit einer Klage verbundenen Kostenrisiken allerdings oft als unüberwindbare Hürden wahrgenommen.

Aus Sicht der Landesvolksanwältin sind die Barrieren, die für den Großteil der Bevölkerung mit Gerichtsprozessen einhergehen, realistisch zu sehen. Eine Klage ist zwar theoretisch möglich, aber in vielen Fällen kein gangbarer Weg.

Daher wird die bereits mehrfach erhobene Forderung wiederholt, die Verlagerung von Sozialleistungen von der Hoheits- in die Privatwirtschaftsverwaltung zu überdenken.

Auch bei der Art und Weise der Kommunikation mit Bürger:innen gibt es Verbesserungspotential, wie die nachstehenden Fälle zeigen.

Im Berichtsjahr häuften sich Beschwerden von Bürger:innen, wonach die Behörde keine Gesprächsbereitschaft zeige, Eingaben unbeantwortet blieben und schriftliche Anfragen nicht bearbeitet würden.

Ein Herr berichtete, er habe knapp ein Jahr lang mehrere Schreiben an die Behörde geschickt und dargelegt, dass eine Vorschreibung fehlerhaft erfolgt sei. Zu seinen Ausführungen habe er keinerlei Antwort von der Behörde erhalten. Erst als die Landesvolksanwältin die Behörde kontaktierte und auf die Fehlberechnung aufmerksam machte, wurde das Problem behoben. Inhaltlich wären der Behörde aber bereits mit dem ersten Schreiben des Beschwerdeführers sämtliche Informationen vorgelegen, um die falsche Berechnung zu korrigieren. Eine Entschuldigung gegenüber der betroffenen Person erfolgte übrigens nicht.

Es kann der Eindruck entstehen, dass Behörden in manchen Fällen Eingaben unbearbeitet lassen in der Hoffnung, dass die betroffenen Bürger:innen ihre Rechte nicht weiterverfolgen.

Die Bürger:innen hatten das Gefühl, sie seien es nicht wert, dass sich die Behörde mit ihren Anfragen befasst und ihnen eine Antwort gibt. Das führte zu Frustration und Verärgerung darüber, dass sie sich erst an die Landesvolksanwältin wenden mussten, damit sich die Behörde mit den jeweiligen Eingaben auseinandersetzt.

Die Nichtbearbeitung von Eingaben stellt keine gute Verwaltung dar. Wenn Bürger:innen mit einem berechtigten Anliegen an die Behörde herantreten, sollte dort das Bewusstsein gegeben sein, dass der jeweiligen Person eine angemessene, zeitnahe und inhaltliche Beantwortung zusteht. Eine

### 3. Anregungen an die Gesetzgebung und die Verwaltung

bürger:innenorientierte Verwaltung ist nur mit einer guten Service- und Antwortkultur möglich.

Neben Fällen, in denen die Behörde die Eingaben schlichtweg ignorierte und keine Bearbeitung erfolgte, sind auch Fälle bekannt, bei welchen eine Bearbeitung grundsätzlich beabsichtigt war, jedoch monatelang nicht erfolgte.

Den Bürger:innen wurde also viel Geduld abverlangt. Die Behörden erachteten es jedoch nicht als erforderlich, den betroffenen Personen eine kurze Zwischeninformation zu übermitteln.

In manchen Fällen war es nicht nachvollziehbar, weshalb die Behörde keine Antwort übermittelte. Manchmal handelte es sich um umfangreiche und in der Bearbeitung aufwändige Angelegenheiten. Es wäre aber auch hier ohne großen Aufwand möglich, der betroffenen Person zumindest kurz mitzuteilen, dass eine Bearbeitung erfolgen wird, diese jedoch aufgrund des Arbeitsanfalls oder der Komplexität des Falles längere Zeit in Anspruch nehmen wird.

Bedenklich waren auch einige Rückantworten von Behördenvertreter:innen in Bezug auf das Ersuchen der Landesvolksanwältin um Stellungnahme zu einer Beschwerdeprüfung. Es kam wiederholt vor, dass zunächst keine Stellungnahme abgegeben wurde, sondern die Vorbringen der jeweiligen Personen damit abgetan wurden, dass diese amtsbekannt oder Querulant:innen seien.

So entstand der Eindruck, dass Eingaben von amtsbekannten Personen oder Nachfragen zu deren Vorbringen es immer wieder nicht der Mühe wert zu sein scheinen, inhaltlich bearbeitet zu werden.

Es ist richtig, dass Behörden fallweise mutwillig und über Gebühr in Anspruch genommen werden. Aber auch amtsbekannte oder als querulatorisch wahrgenommene Personen können ein begründetes Vorbringen haben. Es wird daher angeregt, alle Anbringen von Bürger:innen ernst zu nehmen und mit ihnen so umzugehen, wie man selbst von einer Behörde behandelt werden möchte, wenn man ein berechtigtes Anliegen hat.

Die geschilderten Fälle stellen nur einen kleinen Teil der eingelangten Beschwerden dar. Viele Betroffene kontaktierten die Landesvolksanwältin in ähnlichen Sachverhalten.

Im Ergebnis kann dennoch nicht pauschal von einer Verschlechterung der Kommunikation beziehungsweise der Fehler- und Beschwerdekultur gesprochen werden. In vielen Fällen wird ein guter Weg gefunden, mit den Parteien zu kommunizieren und mit Beschwerden umzugehen.

Wie obige Beispiele zeigen, ist der Weg zu einer gelebten Fehlerkultur in der Landesverwaltung in manchen Bereichen jedoch noch ein weiter. Selbiges gilt für jene Fälle, bei denen Anfragen oder Beschwerden von Bürger:innen seitens der Behördenvertreter:innen nicht ernst genommen und teilweise sogar gänzlich ignoriert werden.

### **3.3. Erschließungs- und Gehsteigbeitrag bei thermischer Sanierung ohne Wohnraumvergrößerung**

Das Tiroler Verkehrsaufschließungs- und Ausgleichsabgabengesetz (TVAG) ermächtigt Gemeinden, im Falle eines Neubaus oder der Änderung eines Gebäudes, durch die seine Baumasse vergrößert wird, einen Erschließungsbeitrag beziehungsweise Gehsteigbeitrag einzuheben.

Im an die Landesvolksanwältin herangetragenen Fall sah sich der Beschwerdeführer mit der Vorschreibung eines Erschließungsbeitrages von rund € 7.300 und eines Gehsteigbeitrages von circa € 1.300 konfrontiert.

Grund für die Vorschreibung war, dass der Beschwerdeführer die Fassade seines Wohnhauses mit einem Wärmedämmverbundsystem thermisch saniert hatte. Dadurch ist eine zusätzliche Baumasse von rund 220 m<sup>3</sup> entstanden.

Das Gebäudevolumen hatte sich im konkreten Fall also lediglich durch die Fassaden-Wärmedämmung vergrößert. Der Wohnraum und die Anzahl der Wohnungen sowie der ursprüngliche Baukörper waren unverändert geblieben, ebenso die Anzahl der Parkplätze.

### 3. Anregungen an die Gesetzgebung und die Verwaltung

Der Beschwerdeführer brachte sein Unverständnis zum Ausdruck, dass sein Beitrag zum Umwelt- und Klimaschutz mit der Vorschreibung von hohen Beiträgen einhergehe. Aus seiner Sicht wäre daher eine Ausnahmeregelung bei Maßnahmen, die zum Klimaschutz beitragen, sachlich geboten.

Ausnahmeregelungen gibt es bereits im TVAG. Es sind beispielsweise Begünstigungen für landwirtschaftliche Wirtschaftsgebäude oder entsprechend genutzte Gebäudeteile vorgesehen.

Durch die Anbringung einer Wärmedämmung an einem Bestandsgebäude und die dadurch ausgelöste bloße Volumensvergrößerung entstehen der betroffenen Gemeinde keine zusätzlichen Kosten.

Thermische Sanierungen dienen auch dem Klimaschutz. Wenn die Umsetzung wärmedämmender Maßnahmen für die jeweiligen Liegenschaftseigentümer:innen zu Beitragsvorschreibungen führt, wird kein Anreiz geschaffen, klimaschonende Projekte umzusetzen.

Es ergeht daher die Anregung, zu prüfen, ob und inwieweit eine Änderung des TVAG dahingehend angezeigt wäre, dass Maßnahmen im Sinne des Klimaschutzes, mit denen keine Vergrößerung der Wohnfläche und kein faktischer finanzieller Aufwand für die Gemeinde einhergeht, von der Beitragspflicht ausgenommen oder zumindest begünstigt werden könnten.

### **3.4. Bedürfnisse älterer Mitbürger:innen bei Digitalisierungsmaßnahmen berücksichtigen**

Wie im Kapitel 2 ausgeführt, stellt die im Tiroler Aufenthaltsabgabegesetz 2003 (TAAG 2003) vorgesehene ausschließlich elektronische Einmeldung der Gästedaten für manche ältere Personen ein großes Problem dar. Je nachdem wie unterstützungsbereit der jeweilige Tourismusverband war, konnten teilweise Lösungen gefunden werden. Seitens der Fachabteilung wurde aber klargestellt, dass dies nur eine Übergangslösung sein kann und das Ziel der vollständige Umstieg auf die digitale Eingabe sein soll.

Es darf jedoch angemerkt werden, dass sich das Land Tirol im Umsetzungsprogramm des Tirol Konvents vom 28.01.2025 dazu bekannt hat, sowohl digitale als auch analoge Zugänge bereitzustellen, um allen Zielgruppen gerecht zu werden. Darin wird auch betont, dass digitale Barrierefreiheit herzustellen ist und analoge Zugangswege gewährleistet bleiben sollen.

Die Bedeutung einer analogen Alternative geht auch aus einer im stattgefundenen Beteiligungsprozess vorgebrachten Anregung hervor. Im Umsetzungsprogramm wird ausgeführt, dass ein zentrales Anliegen die Beibehaltung analoger Servicewege sein soll. Es wird darauf hingewiesen, dass insbesondere ältere Menschen und Personen mit geringerer digitaler Affinität die Sorge äußerten, durch die Digitalisierung abgehängt zu werden. Im Umsetzungsprogramm ist deshalb angeführt, dass für alle digitalen Leistungen weiterhin analoge Alternativen oder Unterstützungsmöglichkeiten zur Verfügung stehen sollen.

Dieses Bekenntnis findet bei vielen Fällen in der Praxis jedoch keine Anwendung. Mit der Novelle des TAAG 2003, LGBl. Nr. 75/2024, wurden analoge Meldemöglichkeiten gänzlich beseitigt.

Es würde für die betroffenen Unterkunftgeber:innen mehr Rechtssicherheit schaffen, wenn mögliche Ausnahmen gesetzlich verankert wären. Andernfalls sind sie auf das Entgegenkommen des jeweiligen Tourismusverbandes angewiesen. Zudem ist die Hilfsbereitschaft der Tourismusverbände unterschiedlich ausgeprägt und es gibt auch keine einheitlichen Unterstützungsangebote.

Es ergeht daher die Anregung, zu prüfen, ob für begründete Einzelfälle, in denen der Umfang der Vermietung so gering ist, dass nicht von für Unternehmer:innen geltenden Maßstäben ausgegangen werden kann, eine Ausnahme ins Gesetz aufgenommen werden könnte, die weiterhin eine analoge Gästemeldung ermöglicht.

### 3.5. Schulassistenz

Im November des Berichtsjahrs wurde ein Gesetzesentwurf zum Tiroler Teilhabegesetz zur Begutachtung verschickt, der am 04.02.2026 vom Landtag beschlossen wurde.

Bis zu dieser Novelle war die Bewilligung von Schulassistenz an den Bezug von Pflegegeld oder erhöhter Familienbeihilfe geknüpft. Da dieses System auch Nachteile mit sich brachte, werden die Anspruchsvoraussetzungen in Zukunft über eine Richtlinie definiert werden. Der Text dieser Richtlinie lag im Begutachtungsverfahren jedoch noch nicht vor. Daher wurde von mehreren Seiten die Befürchtung geäußert, dass der Zugang zur Assistenz erschwert werden könnte und der Sinn dieser Maßnahme nur darin liege, Einsparungen zu erzielen.

Die Vereinten Nationen überwachen durch einen eigenen Ausschuss die Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention. Dieser Ausschuss für die Rechte von Menschen mit Behinderungen empfahl, angemessene Vorkehrungen, einschließlich persönlicher Assistenz, für Schulkinder und Studierende mit Behinderungen auf allen Bildungsebenen zu treffen und Menschen mit psychosozialen sowie intellektuellen Behinderungen mit einzubeziehen.

Darum ergeht die Anregung, die Unterstützungsangebote für Kinder und Jugendliche mit Behinderungen auszubauen, um ihnen die bestmögliche Nutzung des Bildungsangebotes in Tirol zu ermöglichen. Um dem gerecht zu werden, möge die Schulassistenz-Richtlinie entsprechend formuliert werden.

### 3.6. Umsetzung des Bedarfs- und Entwicklungsplans

Im Berichtsjahr wurde intensiv an der Erstellung des seit 2018 vorgesehenen „Bedarfs- und Entwicklungsplans für die Behindertenhilfe Tirol 2026–2031“ gearbeitet. In elf Expertise-Gruppen wurden Grundlagen erarbeitet, die danach von der zuständigen Fachabteilung aufgegriffen und in ungefähr 200 Seiten Text gegossen wurden.

In der Abschlussphase der Erstellung wurde auch der Behindertenanwalt bei der Landesvolksanwältin als Mitglied in der Reflexionsgruppe dazu eingeladen, sich zu den bis dahin entstandenen Teilen des Plans zu äußern. Die endgültige Version lag bis zur Erstellung dieses Jahresberichts noch nicht vor.

Die Finalisierung des Bedarfs- und Entwicklungsplans steht ganz im Zeichen des Spannungsfelds zwischen dem aktuellen Spardruck, den Vorgaben der UN-Behindertenrechtskonvention sowie den Wünschen der Betroffenen und den in den einzelnen Expertise-Gruppen ausgearbeiteten Empfehlungen.

Das Ziel für die Weiterentwicklung muss sein, die Angebote der Behindertenhilfe bestmöglich im Sinne der UN-Behindertenrechtskonvention und der Bedürfnisse der Menschen mit Behinderungen zu gestalten und gleichzeitig ein langfristig leistungsfähiges und finanzierbares System zu schaffen.

Angesichts dieser Konstellation wurde bereits eine Empfehlung an die Entscheidungsträger:innen abgegeben, die an dieser Stelle als Anregung wiederholt werden soll. Wenn das Budget es nicht zulässt, die Maximalvariante an Leistungen und Angeboten umzusetzen, dann sollten zumindest konkrete Schwerpunkte gesetzt werden, um wenigstens einen Teil der Forderungen der Expertise-Gruppen umzusetzen.

Manche Aspekte wären wahrscheinlich auch kostenneutral umsetzbar. Darunter fallen die Flexibilisierung der bestehenden Angebote und eine bessere Kombinierbarkeit der Dienstleistungen.

### 3.7. Wirtschaftliche Benachteiligung von Bereitschaftspflegeeltern

Bereitschaftsfamilien übernehmen für einen befristeten Zeitraum die Pflege und Betreuung von Säuglingen und Kleinkindern im Alter von null bis zwei Jahren und geben ihnen in dieser Zeit Halt und Sicherheit.

Von den Bereitschaftsfamilien ist Flexibilität gefordert, da sich nie genau sagen lässt, wann ein Kind in die Familie kommt und diese wieder verlässt. Das setzt eine psychische Belastbarkeit dieser Familien voraus, denn sie müssen die betroffenen Kinder einerseits in der Familie willkommen heißen, sich auf das neue Familienmitglied rasch einstellen und es nach relativ kurzer Zeit wieder verabschieden. Darüber hinaus sind die Mitglieder der Bereitschaftsfamilien meist mit Kinderschicksalen konfrontiert, die zu Herzen gehen und belasten können. Ganz wichtig ist daher auch die Stabilität in der eigenen Familie und Partnerschaft, um im Umgang mit dem betroffenen Kind viel Verständnis und Rücksichtnahme aufbringen zu können.

Eine Voraussetzung ist, dass die Bereitschaftsfamilie wirtschaftlich abgesichert ist, damit sie nicht auf jenes Einkommen angewiesen ist, welches sie durch die Bereitschaftspflege erzielt. Auf diesen Umstand wird auch in der Schulung immer wieder hingewiesen.

Die Bereitschaftspflegeperson wird für die Dauer des Pflegschaftsverhältnisses in Form eines freien Dienstvertrags mit einem monatlichen Gehalt knapp über der Geringfügigkeitsgrenze angestellt. Sie ist somit voll unfall-, pensions-, kranken- und arbeitslosenversichert.

Den zweiten Teil des Einkommens bildet das Pflegegeld für das betreute Kind, dessen Höhe in der Pflegeelterngehaltverordnung geregelt ist.

Allerdings ist nur das Entgelt aus dem freien Dienstvertrag für die Beiträge in die Pensionsversicherung maßgeblich.

Durch die niedrigen Beitragszahlungen in die Pensionsversicherung und die Abmeldungen zwischen der Betreuung der Pflegekinder ergibt sich das Problem, dass nur eine geringe Pension erworben werden kann.

Trotz der Entlohnung fühlen sich die Bereitschaftspflegepersonen, die meistens Frauen sind, benachteiligt. Es besteht die berechtigte Sorge, in Altersarmut zu geraten, weil sie durch ihre für die Gesellschaft wertvolle Tätigkeit keine entsprechende Altersversorgung erwerben können.

Der Grund, weshalb das Land Tirol diese Form des Anstellungsverhältnisses gewählt hat, ist nachvollziehbar, denn Bereitschaftsfamilien werden nur auf Abruf tätig, der Bedarf ist also nicht vorhersehbar und planbar. Trotzdem scheint diese Regelung reformbedürftig zu sein.

Es wird daher angeregt, die Bereitschaftspflegeverhältnisse zeitnah derart zu regeln, dass Bereitschaftspflegeeltern durch diese Tätigkeit eine entsprechende Alterspension erwerben können. Damit würden Personen, die sich dankenswerterweise für die herausfordernde Tätigkeit zur Verfügung stellen, nicht langfristig benachteiligt.

### **3.8. Zuschuss zur Finanzierung der 24-Stunden-Betreuung**

Der Wunsch, in den eigenen vier Wänden alt beziehungsweise zu Hause professionell gepflegt und betreut zu werden, lässt sich nicht immer erfüllen. Ein grundlegendes Problem ist hierbei vor allem die Finanzierung der Pflege und Betreuung.

Eine Möglichkeit für eine umfassende Betreuung zu Hause ist die 24-Stunden-Betreuung, für welche unter gewissen Voraussetzungen eine Förderung von Seiten des Bundes möglich ist.

Derzeit beträgt die maximale Förderhöhe pro Monat bei zwei selbstständigen Betreuungspersonen € 800.

Gemäß einer Vereinbarung zwischen dem Bund und den Ländern über die gemeinsame Förderung der 24-Stunden-Betreuung übernimmt das Land Tirol 40 % der tatsächlichen Kosten.

Ein zusätzlicher Zuschuss durch das Land Tirol zu den Kosten für Betroffene ist, außer für langzeitbeatmete Klient:innen, die zuhause betreut und gepflegt werden, nicht vorgesehen.

Da die Kosten für die 24-Stunden-Betreuung bei rund € 3.000 liegen, müssen Betroffene, wenn man das durchschnittliche Pflegegeld berücksichtigt, etwa € 1.500 selbst bezahlen. Vom verbleibenden Einkommen müssen dann noch unter anderem die mobile Hauskrankenpflege, Medikamente und Selbstbehalte für Hilfs- und Heilmittel bezahlt werden.

### 3. Anregungen an die Gesetzgebung und die Verwaltung

Diese Betreuungsform wird daher zum „Luxusgut“ und ist nur einem finanzkräftigen Personenkreis zugänglich.

Abgesehen davon, dass es mitunter sehr lange dauert, bis ein Platz in einem Pflegeheim verfügbar ist, hat das Land Tirol die Kosten für die stationäre Betreuung und Pflege, die nicht durch die Geldleistungen der Betroffenen gedeckt sind, zu tragen. Durchschnittlich kostet ein Pflegeheimplatz je nach Pflegestufe im Monat zwischen € 4.500 und € 7.400.

Es kann also davon ausgegangen werden, dass dem Land Tirol durch eine Heimaufnahme höhere Kosten entstehen als durch einen personenbezogenen Zuschuss zu den Kosten für die 24-Stunden-Betreuung.

Entsprechend dem Grundsatz der Wirtschaftlichkeit und den Grundsätzen „mobil vor stationär“ und „Zur-Verfügung-Stellung einer individuellen und adäquaten Betreuung und Pflege“ wird daher die bereits mehrfach erhobene Anregung wiederholt, gesetzliche Grundlagen für eine personenbezogene Förderung zu schaffen, damit die 24-Stunden-Betreuung wirklich leistbar wird.

## 4. Bericht des Behindertenanwaltes

### 4.1. Allgemeines

Im Berichtsjahr wurden 469 Kontakte in der Statistik als Behindertenanliegen erfasst. Die Anfragen betrafen wie in den Vorjahren einen sehr breiten Themenkreis. Neben Anliegen zu Leistungen im Rahmen der Behindertenhilfe des Landes Tirol gab es etwa Fragen zu den Themen Barrierefreiheit, Arbeitswelt, Wohnprobleme oder Vergünstigungen in der Privatwirtschaft.



Bildnachweis: Foto Hlifer

Behindertenanwalt Mag. Kristof Widhalm

## 4. Bericht des Behindertenanwaltes

Das Jahr 2025 war stellenweise von großer Verunsicherung geprägt. Im Herbst machte die Botschaft die Runde, das Land Tirol wolle in allen Bereichen bis zu 15 % einsparen. Es gab mediale Berichterstattung dazu, einige Verhandlungsrunden zwischen Interessensvertretungen, Politik und Betroffenen sowie schriftliche Mitteilungen mancher Einrichtungen an die Klient:innen. Weniger Mittel würden dazu führen, dass entweder einzelne Leistungen gänzlich einzustellen wären oder deren Ausmaß gekürzt werden müsste. Auch die Landesvolksanwältin richtete ein Schreiben an die Politik, um auf die Folgen von Kürzungen hinzuweisen.

Entgegen den Befürchtungen wurde dann aber von der Landesregierung verkündet, dass die Tarife im Jahr 2026 vorerst um 1,5 % erhöht werden. Dies bedeutet, dass die Einrichtungen vom Land Tirol um 1,5 % mehr Geld bei der Abrechnung der Leistungen bekommen, die sie für Klient:innen erbringen. Damit konnte das Land Tirol den Einrichtungen einstweilen Planungssicherheit geben und die Leistungen absichern. In diesem Zusammenhang ist allerdings zu berücksichtigen, dass mit der aktuellen Inflation steigende Kosten in vielen Bereichen einhergehen und somit trotz der nominellen Erhöhung faktisch weniger Geld zur Verfügung steht. Begleitend zur Budgeterhöhung gab es eine Aufweichung bei den Gruppengrößen und beim Qualifizierungsgrad der Begleitkräfte.

## 4.2. Tiroler Aktionsplan

Im Jahr 2025 fanden wieder zahlreiche Sitzungen der Umsetzungsteams zum Tiroler Aktionsplan (TAP) statt. Darin wurden von den jeweils zuständigen Abteilungen des Landes Fortschritte und Projekte zu verschiedenen Maßnahmen präsentiert, darüber diskutiert und der Umsetzungsstand dokumentiert.

Teilnehmende äußerten immer wieder den Wunsch, eine Maßnahme umzuformulieren, weil der Text im TAP mehrdeutig ist, unglücklich gewählte Formulierungen enthält oder ihrer Meinung nach unvollständig ist. In den TAP flossen im Rahmen des damaligen Beteiligungsprozesses viele Vorschläge für Maßnahmen aus dem Publikum ein. Leider kann die vom Land beschlossene Fassung nicht mehr geändert werden. Anregungen für Änderungen können erst bei der Fortschreibung des Plans geprüft und berücksichtigt werden.

Es wird immer wieder deutlich, in wie vielen Bereichen der TAP für Bewegung sorgt. Anliegen von Menschen mit Behinderungen werden aus der Nische der Behindertenhilfe herausgeholt. Bei Vorträgen von externen Experten in den TAP-Sitzungen werden diesen zahlreiche Anregungen mitgegeben. Dem Experten aus dem Baubereich wurde beispielsweise verdeutlicht, dass die bautechnischen Vorgaben zwar eine gute Basis bilden, ein gehörloser Mensch im Notfall aber trotzdem ratlos im Aufzug steht, wenn nur eine akustische Verbindung zur Verfügung steht, um Hilfe zu holen. Ebenso nützt für Hörbeeinträchtigte eine Gegensprechanlage bei einem Wohnhaus nichts und eine blinde Person kann mit einem Touchscreen wenig anfangen.

Die Freizeitgestaltung ist ein weiterer Bereich, der im TAP behandelt wird. Menschen mit Behinderungen stoßen auch dort häufig auf Hindernisse. Viele würden sich gerne sportlich betätigen, die Natur genießen und ein breites Angebot an Möglichkeiten nutzen, wie es allen anderen auch zur Verfügung steht. Oft scheitern sie jedoch an Hürden, die sich mit ein wenig Planung leicht beseitigen ließen.

Ein Beispiel aus dem Berichtsjahr, das in Kapitel 2 näher ausgeführt wird, betraf eine Frau mit Behinderungen, der bei einem Wanderausflug mit ihrem geländegängigen Elektrorollstuhl der Rückweg ins Tal plötzlich durch eine geschlossene Schranke versperrt war. Die Bergwacht musste die Frau aus der Notlage befreien.

Die Beschwerdeführerin schlug als Lösung für die Problematik die Verbreiterung der Durchgänge neben den Schranken oder die Hinterlegung eines

## 4. Bericht des Behindertenanwaltes

Schlüssels bei den jeweiligen Tourismus-Informationen vor. So wird das unerlaubte Befahren durch Auto- oder Motorradfahrer:innen verhindert, während Menschen im Rollstuhl die Möglichkeit haben, die Wege zu nutzen.

Seitens des Behindertenanwaltes ergeht daher der Appell, in sämtlichen Lebensbereichen stets mitzudenken, wie sich Situationen für Menschen mit Behinderungen darstellen, und deren Bedürfnisse von Anfang an mitzuberücksichtigen. Es gilt also stets zu prüfen, ob Angebote so gestaltet sind, dass auch sie diese tatsächlich nutzen können. Die zahlreichen zielgruppenspezifischen Interessensvertretungen unterstützen gerne dabei, Barrieren und Schwachstellen zu erkennen und aufzuzeigen.

### 4.3. Bedarfs- und Entwicklungsplan

Während der Tiroler Aktionsplan (TAP) sämtliche Lebensbereiche vom Wohnen bis zur Freizeitgestaltung abbildet und das Ziel hat, Hemmnisse in allen Bereichen abzubauen, geht es beim Bedarfs- und Entwicklungsplan (BEP) um die Leistungen der Behindertenhilfe gemäß Tiroler Teilhabegesetz (TTHG). Der Bogen reicht vom Persönlichen Budget bis zu Dolmetschleistungen.

Zur Erstellung des BEP wurden die Leistungen thematisch zusammengefasst und elf Expertise-Gruppen eingerichtet. In diesen Gruppen waren Nutzer:innen, Angehörige, Dienstleister:innen, Fördernehmer:innen, Mitarbeiter:innen der Bezirksverwaltungsbehörden und weitere Expert:innen vertreten. Ihre Aufgabe bestand darin, Empfehlungen zu den einzelnen Leistungen zu erstellen. Der Behindertenanwalt war Mitglied der Reflexionsgruppe. Diese Gruppe hatte die Aufgabe, den gesamten Prozess kritisch zu hinterfragen und auf blinde Flecken hinzuweisen.

Die Vielfalt an Themen, die im BEP abzudecken sind, würde den Rahmen des Jahresberichts sprengen. Ergänzend zur Anregung in Kapitel 3 wird an dieser Stelle nur ein Aspekt herausgegriffen. Die De-Institutionalisierung ist den Vereinten Nationen ein wichtiges Anliegen. Große Einrichtungen sollen geschlossen werden und Menschen mit Behinderungen sollen wohnen, leben und arbeiten können wie alle anderen auch.

Wie dies in der Praxis ausschauen kann, wurde von der slw Soziale Dienste GmbH anlässlich deren Feier „50 Jahre slw Innsbruck“ am 27.06.2025 präsentiert. Das slw hat dem Dezentralisierungsprojekt den Namen „Mitten

im Leben“ gegeben. Dafür lässt das slw den Mietvertrag für das Wohnheim auslaufen und hat stattdessen zahlreiche kleinere Wohnungen in sozialen Wohnbauten angemietet.

Klient:innen, die teilweise ihr ganzes Leben im Wohnheim verbracht hatten, schilderten, wie sie die Übersiedelung in eine eigene Wohnung erlebt haben. Begleitet von Verunsicherung, aber auch Vorfreude, stellte sie einen großen Einschnitt in ihr Leben dar. Der Umzug in einen neuen Stadtteil brachte viele Umstellungen mit sich. Sie berichteten, wie die neue Umgebung nach einiger Zeit vertraut wurde. Man kennt die Geschäfte, die Lokale, die Nachbar:innen und trifft auf der Straße immer wieder bekannte Gesichter. Schlussendlich erlebten sie den Umzug in eine neue Umgebung positiv.

Nichtsdestotrotz darf nicht übersehen werden, dass die neuen Wohnformen nicht von allen Betroffenen uneingeschränkt begrüßt werden und jeweils an die persönlichen Bedürfnisse angepasst werden müssen.

Wichtig ist, dass das Land Tirol den eingeschlagenen Weg fortsetzt und bei den angebotenen Leistungen nicht gleich wieder Rückschritte durch Sparvorgaben erfolgen müssen. Die Einrichtungen haben im Vertrauen auf die Unterstützung des Landes langjährige Mietverträge gekündigt, neues Personal angestellt, Konzepte angepasst und sich weiterentwickelt.

v.l.: Peter Stocker, BScN (Leiter Netzwerk St. Josef Ost), Klaus Springer (Pädagogische Geschäftsleitung slw Soziale Dienste GmbH), Mag. Felix Hell, BA (Vorstand Verein slw Soziale Dienste der Kapuziner), Mag.<sup>a</sup> Bianca Vetter (Geschäftsführung slw Soziale Dienste GmbH), Mag. Ludwig Plangger (Obmann argeSODiT und Geschäftsführer MOHI Tirol), Mag. Kristof Widhalm (Behinderteranwältin bei der Landesvolksanwältin) bei der Feier „50 Jahre slw Innsbruck“ am 27.06.2025



## 4. Bericht des Behindertenanwaltes

### 4.4. LOMB und Vernetzung mit ausgewählten Systempartnern

Im Berichtsjahr fand auch die gute Zusammenarbeit mit den Behindertenanwälten von Kärnten und der Steiermark ihre Fortsetzung. Neben der jährlichen Konferenz, die diesmal am 09.04.2025 in Oberösterreich stattfand, wurden regelmäßig verschiedene Fälle und Themen per E-Mail diskutiert.

Im Namen der Länderkonferenz der Ombudsstellen für Menschen mit Behinderungen (LOMB) wurde auch eine Stellungnahme zu der vom Sozialministerium vorgenommenen Kürzung des jährlichen Mobilitätszuschusses für berufstätige Menschen mit Behinderungen um rund 50 % abgegeben. Dieser wichtige Zuschuss des Bundes soll Fahrtkosten in Zusammenhang mit einer Berufsausübung abdecken und wird von bislang € 697 auf € 335 pro Jahr gesenkt. In Zeiten, in denen überall der Sparstift angesetzt wird, stellen derartige Kürzungen eine wesentliche Einbuße für den einzelnen Menschen mit Behinderungen dar, wirken sich aber nur minimal auf das Budget des Staates aus.

Die Einrichtung des Regionalbüros West der Behindertenanwältin des Bundes Mag.<sup>a</sup> Christine Steger (Anwaltschaft für Gleichbehandlungsfragen für Menschen mit Behinderungen) hat die Zusammenarbeit vertieft. Betroffene in den Bundesländern Salzburg, Tirol und Vorarlberg werden nun von Salzburg aus betreut. Es wenden sich immer wieder Menschen an die Landesvolksanwältin, die Schwierigkeiten in mehreren Lebensbereichen haben. Eine schnelle Weiterleitung an die richtige Stelle und Kooperation tragen zu einer raschen Klärung bei. Die Behindertenanwältin veranstaltet außerdem Vernetzungstreffen, die eine gute Gelegenheit für Austausch bieten.

An dieser Stelle ist nicht zuletzt auch die Servicestelle Gleichbehandlung und Antidiskriminierung des Landes Tirol zu nennen, die in den Fällen mit Landesbezug ebenfalls miteinbezogen wird und den Sachverhalt auf Verstöße gegen das Tiroler Antidiskriminierungsgesetz 2005 prüft.

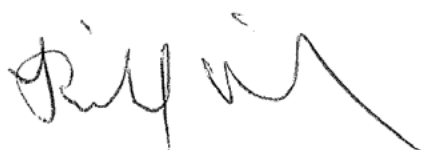
## 4.5. Dank und Ausblick

Die Arbeit an einem Jahresbericht bietet eine gute Gelegenheit, um über die Erfolge und Misserfolge des vergangenen Jahres zu reflektieren und sich noch einmal über das Erreichte zu freuen. Gerade in Beratungen ist es immer wieder sehr schön, mitzuerleben, wie es Menschen besser geht, wenn man ihnen einen Ausweg aus ihrer misslichen Lage aufzeigen kann.

Manchmal werden Ratsuchende auf die verschiedenen Handlungsmöglichkeiten hingewiesen. Auch wenn sie sich nach der Beratung dazu entscheiden, keine Veränderung vorzunehmen, haben sie zumindest die Gewissheit einer Alternative. Das verändert ihre Sichtweise. Es ist nämlich ein Unterschied, ob man einer Situation hilflos ausgeliefert ist oder man sich aktiv auf eine Vorgangsweise festlegt.

An dieser Stelle möchte ich mich bei allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Landesdienst bedanken, die auf Anfrage hilfsbereit nach Lösungen gesucht haben. Natürlich gilt der Dank auch allen Systempartnern von den institutionellen Interessensvertretungen wie den Angehörigen, den Nutzer:innen und der argeSODiT, über die anderen Ombudsstellen bis zu den Mitarbeitenden in den einzelnen Einrichtungen.

Ein Jahresbericht gibt auch Anlass, in die Zukunft zu blicken. Im Behindertenbereich ist auf allen Ebenen sehr viel in Bewegung. Die Auswirkungen des TAP und BEP werden mit Spannung erwartet, gleichzeitig werden weitere Impulse von den Vereinten Nationen und der Europäischen Union kommen.



Mag. Kristof Widhalm  
Behindertenanwalt bei der Landesvolksanwältin

## 5. Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung

### 5.1. Präsenz in Medien und beim Tag der offenen Tür des Landes Tirol

Auch im Berichtsjahr wurde wieder Öffentlichkeitsarbeit geleistet, um die Bevölkerung über die Aufgaben der Landesvolksanwältin und aktuelle Themen zu informieren. Anlässlich der Sprechstage wurden regelmäßig Inserate in den Regionalmedien geschaltet.



Auf der Website steht neben allgemeinen Informationen weiterhin ein Kurzvideo zur Verfügung, mit dem eine zusätzliche Möglichkeit geschaffen wurde, sich von der Tätigkeit der Landesvolksanwältin ein Bild zu machen.



Titelbild Video



## 5. Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung

### 5.2. Zusammenarbeit mit der Servicestelle für Gleichbehandlung und Antidiskriminierung

Das Tiroler Antidiskriminierungsgesetz 2005 sieht in § 16 Abs. 2 vor, dass eine Zusammenarbeit der Antidiskriminierungsbeauftragten mit der Landesvolksanwältin stattzufinden hat. Aber auch ohne gesetzliche Regelung liegt ein gemeinsames Vorgehen auf der Hand, da Fragen und Beschwerden immer wieder sowohl die Verwaltung als auch mögliche Tatbestände der Diskriminierung betreffen. Daher ist eine Abstimmung sachlich oft geboten.

Darüber hinaus ist es sinnvoll, Initiativen zusammen anzugehen, wenn es darum geht, bestimmte Themen in den Fokus zu rücken, um Verbesserungen zu bewirken.

Zur Beurteilung, ob eine Diskriminierung vorliegt, ist häufig vorab zu klären, ob das Verwaltungshandeln der zuständigen Behörde rechtmäßig war. In einem Fall wandte sich eine Person an die Antidiskriminierungsbeauftragte, da sie im Zusammenhang mit dem Bezug der Mindestsicherung Unstimmigkeiten sowie eine mögliche Diskriminierung vermutete. In Kooperation mit der Landesvolksanwältin wurde das Vorgehen der Behörde geprüft und der Sachverhalt aufgearbeitet.

Im Ergebnis konnte Klarheit geschaffen werden. Zudem entschuldigte sich die zuständige Person für den unangemessenen Umgangston und die Lautstärke im Rahmen der Kommunikation mit der betroffenen Person.

Eine Person mit einer Behinderung beantragte bei ihrer Wohnsitzgemeinde eine Baugenehmigung für mehrere notwendige bauliche Adaptierungen an ihrem Wohnhaus. Als Voraussetzung für die Bewilligung wurde sie verpflichtet, die Verantwortung für die Erhaltung einer Stützmauer zu übernehmen.

Dies warf die Frage auf, ob die Erteilung einer bedingten Baugenehmigung in diesem Zusammenhang rechtlich zulässig war oder ob eine Diskriminierung vorliegen könnte. Zur Prüfung war es zunächst erforderlich, das Verwaltungshandeln auf seine Rechtskonformität zu untersuchen.

Daher wurde ein gemeinsames Vorgehen vereinbart. Die betroffene Person erhielt eine rechtliche Einschätzung sowie Beratung über mögliche Schritte. Insbesondere wurde empfohlen, einen Antrag nach dem Tiroler Straßengesetz bei der zuständigen Bezirkshauptmannschaft zu stellen, um

klären zu lassen, ob die betreffende Stützmauer Teil der Landesstraße ist und somit vom Land zu erhalten wäre oder ob sie sich auf dem Privatgrundstück der betroffenen Person befindet und daher in deren Erhaltungspflicht fällt. Darüber hinaus wurde über bestehende Rechtsschutzmöglichkeiten informiert.

Eine Entscheidung über den Antrag nach dem Tiroler Straßengesetz steht derzeit noch aus. Abhängig vom Verfahrensausgang werden seitens der Landesvolksanwältin und der Antidiskriminierungsbeauftragten weitere Beratungen erfolgen und gegebenenfalls weitere Schritte gesetzt.



v.l.: MMag.<sup>a</sup> Dr.<sup>in</sup> Doris Winkler-Hofer (Landesvolksanwältin), Mag.<sup>a</sup> Isolde Kafka (Leiterin der Servicestelle Gleichbehandlung und Antidiskriminierung), Daniela Friedle, MA (Servicestelle Gleichbehandlung und Antidiskriminierung) und Mag. Kristof Widhalm (Behindertenanwalt)

Bildnachweis: Land Tirol/Dorfmair

# 5. Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung

## 5.3. Kontakte im In- und Ausland

### 5.3.1. Volksanwaltschaft des Bundes



Bildnachweis: Volksanwaltschaft/Grubler

v.l.: Volksanwalt Dr. Christoph Luisser, Volksanwältin Gaby Schwarz und Volksanwalt Mag. Bernhard Achitz

Es besteht eine enge Zusammenarbeit mit der Volksanwaltschaft des Bundes, deren Sprechtag in Tirol im Haus der Anwaltschaften stattfinden. Oftmals ist Bürger:innen unklar, dass ihr Anliegen eine Bundesbehörde betrifft, in derartigen Fällen wird dieses der Volksanwaltschaft übermittelt. Umgekehrt werden auch Anfragen von der Volksanwaltschaft zuständigkeitshalber an die Landesvolksanwältin weitergeleitet.

Mit der Umsetzung des UN-Fakultativprotokolls zum Übereinkommen gegen Folter und andere grausame, unmenschliche oder erniedrigende Behandlung oder Strafe (OPCAT) sowie den Regelungen des Übereinkommens der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen (UN-BRK) wurde der Volksanwaltschaft und den von ihr eingesetzten Kommissionen die Aufgabe übertragen, präventiv staatliche und private Einrichtungen zu überprüfen, in denen es zum Entzug oder zur Beschränkung der Freiheit kommen kann.

Zum Themenbereich OPCAT gibt es eine Kooperation mit der Leiterin der Kommission 1 der Volksanwaltschaft, Univ.-Prof.<sup>in</sup> Dr.<sup>in</sup> Verena Murschetz, LL.M.

### 5.3.2. Besuch der Geschäftsprüfungskommission (GPK) der Stadt Zürich

Im April 2025 fand ein Besuch der Geschäftsprüfungskommission der Stadt Zürich statt. Diese hat auch die Aufgabe, Bürgeranliegen zu behandeln. Es erfolgte daher ein Austausch zu aktuellen Themen und ein Vergleich der jeweiligen Tätigkeiten.



Bildnachweis: Büro Landesvolkswirtschaftsreferat

Gruppenfoto vom Austausch mit der Geschäftsprüfungskommission der Stadt Zürich

## 5. Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung

### 5.3.3. Besuch beim Petitionsausschuss des Berliner Landtags

Zu einem Besuch des Petitionsausschusses des Tiroler Landtags beim Petitionsausschuss des Berliner Landtags im Mai 2025 war auch die Landesvolksanwältin eingeladen. Die Tiroler Delegation konnte an einer Sitzung des Berliner Petitionsausschusses teilnehmen.

Aus den dort behandelten Themen wurde ersichtlich, dass die Funktion, die der Petitionsausschuss des Berliner Landtags erfüllt, zu einem großen Teil die Überprüfung der Verwaltung umfasst, die in Tirol von der Landesvolksanwältin ausgeübt wird.



MMag.<sup>a</sup> Dr.<sup>in</sup> Doris Winkler-Hofer (Landesvolksanwältin)

### 5.3.4. Treffen Ombudsstellen

Im Juni 2025 fand wieder ein Treffen mit anderen Ombudsstellen im deutschsprachigen Raum in Vorarlberg in Schloss Hofen statt. Dabei wurde unter anderem über Künstliche Intelligenz und die Verwendung von sozialen Medien diskutiert. Darüber hinaus gab es einen Austausch zum Umgang mit schwierigen Situationen im Rahmen der Tätigkeit von Ombudsstellen.

### 5.3.5. 40 Jahre Vorarlberger Landesvolksanwalt

Am 19.11.2025 feierte der Vorarlberger Landesvolksanwalt Klaus Feurstein das 40-jährige Bestehen dieser Institution.



Bildnachweis: Lamprächt

v.l.: Mag. Kristof Widhalm (Behindertenanwalt), MMag.<sup>a</sup> Dr.<sup>in</sup> Doris Winkler-Hofer (Landesvolksanwältin von Tirol), Mag. Harald Sonderegger (Landtagspräsident von Vorarlberg), Mag. Klaus Feurstein (Landesvolksanwalt von Vorarlberg)

## 5. Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung

### 5.3.6. Konferenz des Europäischen Netzwerks der Ombudsstellen und Petitionsausschüsse (ENO)

Bei der Konferenz des Europäischen Netzwerks der Ombudsstellen und Petitionsausschüsse des Europäischen Parlaments in Brüssel im November 2025 fanden unter anderem Diskussionen zur Bewahrung der Unabhängigkeit von Ombudsstellen in herausfordernden Zeiten und zur Tätigkeit von Ombudsstellen in der nichtstaatlichen Verwaltung statt.



Bildnachweis: Europäische Union

Konferenz des European Network of Ombudsmen in Brüssel

### 5.3.7. International Ombudsman Institute (IOI)

Seit 2024 besteht eine Mitgliedschaft der Landesvolksanwältin beim IOI. Das IOI ist eine Vereinigung zur Vernetzung unabhängiger Verwaltungskontrollorgane auf nationaler, regionaler und lokaler Ebene und hat über 200 Mitglieder aus 100 Staaten weltweit. Sein Sitz ist seit 2009 bei der Volksanwaltschaft des Bundes in Wien, Volksanwalt Mag. Bernhard Achitz hat die Funktion des IOI-Generalsekretärs inne.

Das IOI fördert seine Mitglieder mit regelmäßigen Fortbildungsangeboten. Außerdem wird eine Publikationsreihe von Best-Practice-Papers herausgegeben.

## 6. Anerkennung und Schlusswort

Der vorliegende Tätigkeitsbericht über das Jahr 2025 zeigt eindrucksvoll, wie wichtig eine unabhängige, bürgernahe und konsequente Kontrolle der Verwaltung für das Vertrauen in den Rechtsstaat ist. Die Vielzahl der an die Tiroler Landesvolksanwältin herangetragenen Anliegen verdeutlicht sowohl den hohen Bedarf an Beratung und Unterstützung als auch das große Vertrauen der Bevölkerung in diese Institution. Jede einzelne Anfrage ist Ausdruck des berechtigten Wunsches nach Fairness, Transparenz und rechtsstaatlichem Handeln.

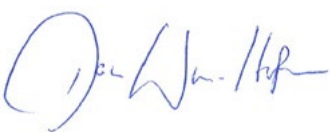
Ein ganz besonderer Dank gilt meinem großartigen Team im Büro der Landesvolksanwältin. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben wieder mit breiter Fachkompetenz und großer Sensibilität zur Klärung oft komplexer Sachverhalte beigetragen. Ihre Arbeit wurde in vielen Fällen von den Betroffenen als extrem hilfreich empfunden. Dabei waren zusätzlich immer wieder ein besonderes Engagement, viel Geduld und eine gewisse Beharrlichkeit erforderlich. Dafür möchte ich hier meine ausdrückliche Anerkennung aussprechen.

Ein herzlicher Dank gilt unserer Frau Landtagspräsidentin Sonja Ledl-Rossmann, den Damen und Herren Abgeordneten zum Tiroler Landtag, der Frau Landtagsdirektorin und allen Mitarbeiter:innen der Landtagsdirektion, dem Herrn Landeshauptmann, den Mitgliedern der Landesregierung, der Direktorin des Landesrechnungshofes, dem Herrn Landesamtsdirektor und der Frau Landesamtsdirektor-Stellvertreterin, den Bezirkshauptleuten und den Abteilungsvorständ:innen.

Ein Dankeschön geht an jene Mitarbeiter:innen bei den verschiedenen Behörden, die mit großem Einsatz, Fachwissen und hohem Verantwortungsbewusstsein ihre Aufgaben erfüllen und bei unseren Anfragen hilfsbereit zur Verfügung stehen. Ihre tägliche Arbeit, die oft im Hintergrund stattfindet, ist die Grundlage für das Funktionieren unseres Gemeinwesens und dafür, dass die Anliegen der Bürger:innen Gehör finden und fair behandelt werden. Die konstruktive Zusammenarbeit und die Bereitschaft, sich den Anliegen der Menschen mit Offenheit und Tatkraft zu widmen, haben entscheidend dazu beigetragen, dass gemeinsam viele Herausforderungen bewältigt und Lösungen gefunden werden konnten.

Insbesondere möchte ich allen Gemeinden danken, die uns kontinuierlich unterstützen. Ihr Anspruch, bei ständig wachsenden Aufgaben die Belange der Menschen vor Ort ernst zu nehmen und verschiedenste Interessen zu berücksichtigen, ist wesentlich für die Stärkung der regionalen Strukturen und das Vertrauen in die Verwaltung.

Ich hoffe, mit dem vorliegenden Bericht einen aufschlussreichen Überblick über die Tätigkeit der Landesvolksanwältin gegeben zu haben, und bedanke mich bei allen Leserinnen und Lesern für das Interesse.



Innsbruck, im April 2026  
MMag.<sup>a</sup> Dr.<sup>in</sup> Doris Winkler-Hofer  
Landesvolksanwältin

## **Landesvolksanwältin von Tirol**

Innsbruck – Meraner Straße 5

Telefon: +43 (0) 512 508 3052 und 0800 100 301 kostenfrei

E-Mail: [buerolva@tirol.gv.at](mailto:buerolva@tirol.gv.at) □ [www.tirol.gv.at/landtag/landesvolksanwaeltin](http://www.tirol.gv.at/landtag/landesvolksanwaeltin)