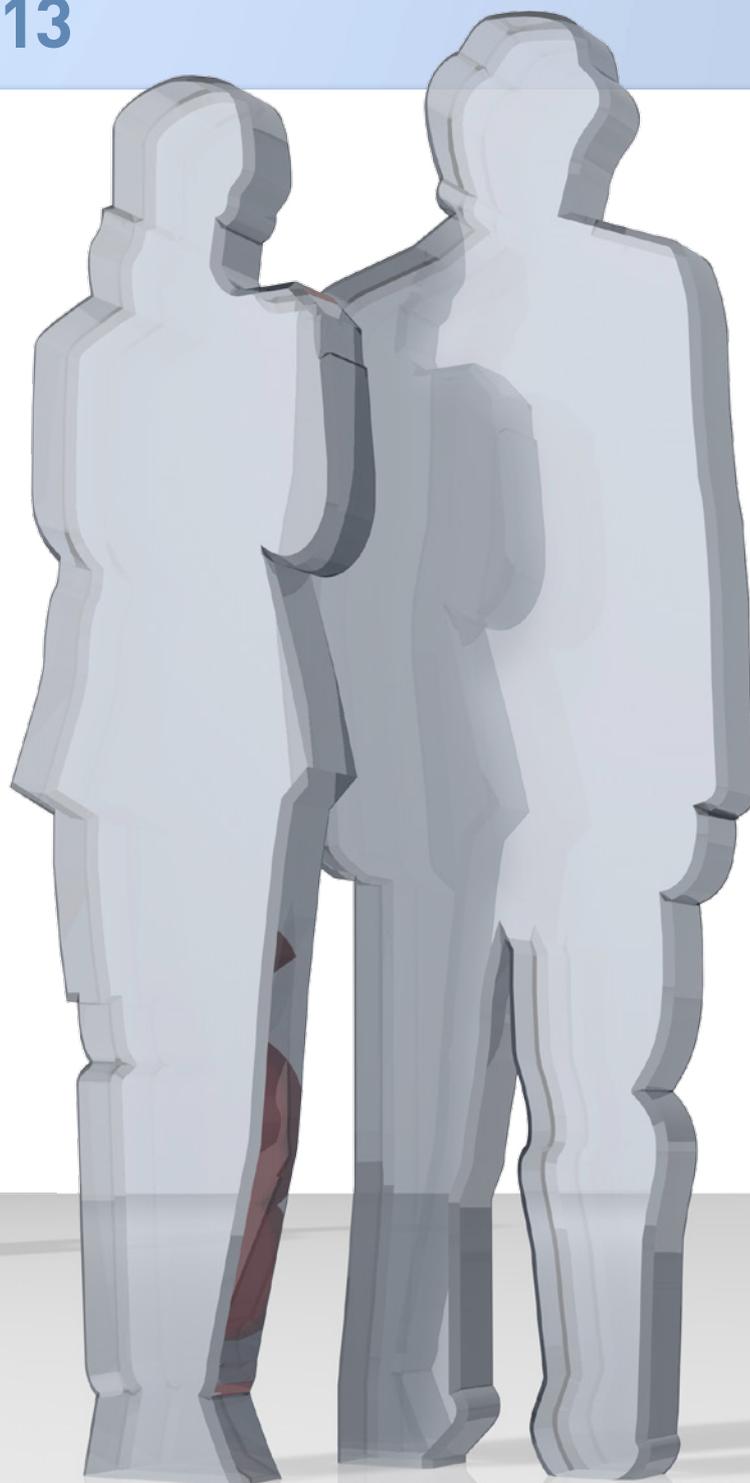


# DER LANDESVOLKSANWALT VON TIROL BERICHT 2013



LANDESVOLKSANWALT  
Organ des Tiroler Landtages



**tirol**  
Unser Land



# **BERICHT DES LANDESVOLKSANWALTES**

über die Tätigkeit  
vom 01. Jänner 2013 bis 31. Dezember 2013

## **AN DEN TIROLER LANDTAG**

### **DER LANDESVOLKSANWALT VON TIROL**

Innsbruck – Meraner Straße 5  
Telefon: 0512/508-3052 ● 0810/006200 zum Ortstarif ● Telefax: 0512/508-743055  
E-Mail: [landesvolksanwalt@tirol.gv.at](mailto:landesvolksanwalt@tirol.gv.at) ● [www.tirol.gv.at/landesvolksanwalt](http://www.tirol.gv.at/landesvolksanwalt)

<b>VORWORT</b>	6
<b>1. ALLGEMEINER TEIL</b>	
1.1 <b>Team und Büro</b>	8
1.2 <b>Die landesverfassungsrechtliche Grundlage</b>	10
1.3 <b>Statistische Übersicht</b>	11
1.3.1 Allgemeines	11
1.3.2 Inanspruchnahme	11
1.3.3 Aufteilung der Beratungs- und Beschwerdefälle nach Materien	14
1.3.4 Erledigung von aktenmäßigen Beratungs- und Beschwerdefällen	16
1.3.5 Delogierungsfälle beim Landesvolksanwalt	17
1.3.6 Internet-Datenbank "Wer hilft wie"	18
1.4 <b>Erreichbarkeit</b>	19
1.5 <b>Sprechtage</b>	20
1.6 <b>Zentrale Ansprechperson für Behindertenanliegen</b>	23
<b>2. BESONDERER TEIL</b>	
2.1 <b>Bemerkungen zu einzelnen Fällen</b>	32
2.1.1 Widmung einer Grundstücksfläche – oftmals ein langer Weg	32
2.1.2 Eine einfache Heizungsanlage bringt über viele Jahre Probleme	33

2.1.3	Mein Haus steht auf der Gemeindewasserleitung .....	34
2.1.4	Der Lebensunterhalt konnte gesichert werden .....	35
2.1.5	Lärmbeschwerde .....	37
2.1.6	„Gehbehindertenausweis“ nach § 29b der Straßenverkehrsordnung .....	37
2.1.7	Familie mit drei Kindern vor Delogierung gerettet .....	38
2.1.8	Geschwindigkeitskontrollen dienen der Sicherheit .....	39
2.1.9	Hilfe zur Selbsthilfe – erfolgreiche Mittelaufbringung für Rollstuhl .....	40
2.1.10	Flächenwidmungsverfahren – ein beispielhafter Fall .....	41
<b>2.2</b>	<b>Anregungen an Gesetzgebung und Verwaltung</b> .....	<b>42</b>
2.2.1	Allgemeines .....	42
2.2.2	Freizeitwohnsitze können nachträglich angemeldet werden .....	43
2.2.3	Richtlinien im Sozial- und Behindertenbereich .....	44
2.2.4	Menschen in Not – Unterlagen des Landesvolksanwaltes helfen .....	45
<b>3.</b>	<b>WEITERE THEMENSCHWERPUNKTE</b>	
<b>3.1</b>	<b>Europäisches Ombudsmann-Institut (EOI)</b> .....	<b>47</b>
<b>3.2</b>	<b>Internationale und nationale Kontakte</b> .....	<b>50</b>
<b>3.3</b>	<b>Öffentlichkeitsarbeit</b> .....	<b>53</b>
	<b>ABSCHLIESSENDE BEMERKUNGEN</b> .....	<b>54</b>

Sehr geehrter Herr Präsident,  
sehr geehrte Damen und Herren Abgeordneten,  
Hoher Tiroler Landtag!

**Gemäß Artikel 59 Abs. 2 der Tiroler Landesordnung 1989 hat der Landesvolksanwalt dem Landtag jährlich einen Bericht über seine Tätigkeit vorzulegen. Diesem Auftrag darf ich mit dem folgenden Bericht für das Jahr 2013 nachkommen.**

Der Tiroler Landtag hat mit der Tiroler Landesordnung 1989 die Institution des Landesvolksanwaltes geschaffen. Am 24. Mai 1989 wurde HR Dr. Helmuth Tschiderer vom Tiroler Landtag zum ersten Landesvolksanwalt von Tirol gewählt. HR Dr. Johannes Pezzei wurde am 05. Mai 1999 vom Tiroler Landtag zu seinem Nachfolger gewählt. Nach etwas mehr als viereinhalb Jahren nahm HR Dr. Johannes Pezzei Ende Feber 2004 Abschied von dieser Funktion und wurde mit 01. März 2004 mit der Leitung der neu geschaffenen Abteilung Verwaltungsorganisation und Personalmanagement betraut.

Auf Vorschlag von Herrn Landtagspräsidenten Prof. Ing. Helmut Mader wurde ich in der Sitzung am 17. März 2004 vom Tiroler Landtag einstimmig zum neuen Landesvolksanwalt von Tirol gewählt und ich habe mit 01. April 2004 den Dienst in dieser Funktion angetreten. In der Sitzung am 03. Feber 2010 wurde ich vom Tiroler Landtag für eine weitere Amtsperiode von sechs Jahren wiedergewählt.

Die in der Tiroler Landesordnung vorgeordnete Berichterstattung an den Tiroler Landtag soll in erster Linie darin bestehen, den Damen und Herren Abgeordneten Informationen über das Verhältnis Bürger – Staat zu geben. Die große Anzahl der Menschen aus Tirol, welche mit dem Landesvolksanwalt und seinen MitarbeiterInnen Kontakt aufnehmen, ist umso bemerkenswerter, als trotz zahlreicher Beratungs- und Ombudseinrichtungen in den verschiedensten Bereichen nach wie vor der Weg zum Landesvolksanwalt gesucht wird. Offensichtlich verbinden die Bürgerinnen und Bürger mit dieser Einrichtung Objektivität, Neutralität und Durchsetzungsfähigkeit, was im Übrigen nicht selten von Vorsprechenden bestätigt wird. Auch stehen nur dem Landesvolksanwalt die verfassungsrechtlich gewährleis-

teten Instrumente der uneingeschränkten Akteneinsicht und behördlichen Auskunftspflicht zur Verfügung, welche jedoch für eine objektive Feststellung des tatsächlichen Sachverhaltes unabdingbar sind.

In einem modernen Europa gehört es mit zum rechtsstaatlichen Auftrag und zur Stärkung der Demokratie, den Bürgerinnen und Bürgern eine unabhängige Stelle zur Verfügung zu stellen, die sie bei Konflikten mit der Verwaltung unterstützt und Verwaltungshandeln überprüft. Dadurch sollen die Menschen bestärkt werden, zur Verwaltung und deren Dienststellen Vertrauen zu haben. Dieses Vertrauen zu stärken oder nötigenfalls wiederherzustellen, ist eine wesentliche Aufgabe jeder Ombudsmann-Einrichtung.

Darüber hinaus befassen sich Ombudsstellen auch mit jenen Entscheidungen, die zwar weder rechtlich noch sachlich falsch sind, aber dennoch irgendwie unbillig erscheinen. Billigkeit im hier verwendeten Sinne bedeutet, dass staatliches Verwaltungshandeln auf die Wirkung hin überprüft werden muss, die es für die Betroffenen hat. Und nicht selten sind gerade die schwächsten Mitglieder unserer Gesellschaft betroffen und wissen sich selbst nicht zu wehren.

So war und ist es Ziel des Landesvolksanwaltes, in gegenseitigem Respekt einen Ausgleich zwischen den Bürgerinnen und Bürgern und der, oft als übermächtig empfundenen, öffentlichen Verwaltung herzustellen.

**Am 01. Juni 1989 nahm HR Dr. Helmuth Tschiderer, gemeinsam mit zwei Juristen und einer Sekretärin, seine Tätigkeit als erster Landesvolksanwalt auf. Die Einrichtung des Landesvolksanwaltes von Tirol feiert daher heuer ihr 25-jähriges Bestandsjubiläum. Darüber wird im Jahresbericht 2014 näher berichtet werden.**

Innsbruck, im März 2014



Dr. Josef Hauser  
Landesvolksanwalt

### 1.1 TEAM UND BÜRO

In der Öffentlichkeit ist zumeist nur der Landesvolksanwalt selbst wahrzunehmen. Für Rat und Hilfe suchende Bürgerinnen und Bürger sind jedoch oft die Mitarbeiterinnen im Sekretariat sowie die juristischen MitarbeiterInnen die ersten Ansprechpartner. Ich habe das große Glück mich wie bisher auf ein ausgezeichnetes und erfahrenes Team verlassen zu können.

Der Personalstand beim Landesvolksanwalt ist seit dem Jahr 2004 unverändert. Eine Juristin, vier Juristen (einschließlich des Landesvolksanwaltes) und zwei Sekretärinnen (eine davon teilzeitbeschäftigt) bilden das Team. Mit 02. Dezember des Berichtsjahres wurde dem Landesvolksanwalt, gemeinsam mit der Servicestelle für Gleichbehandlung und Antidiskriminierung, zum dritten Mal eine Verwaltungspraktikantin, Frau MMag.<sup>a</sup> Judith Dummer, zugeteilt.



Frau MMag.<sup>a</sup> Judith Dummer

Auf Initiative des Präsidenten des Tiroler Landtages, DDr. Herwig van Staa, übersiedelten wir bereits im Herbst 2010, gemeinsam mit weiteren Anwaltschaften des Landes Tirol, in das „Fohringerhaus“ in der Meraner Straße 5 und bezogen dort im 2. Stock moderne Büroräumlichkeiten. Gleichzeitig konnte auch Frau Mag.<sup>a</sup> Isolde Kafka, Gleichbehandlungs- und Antidiskriminierungsbeauftragte des Landes Tirol, im 2. Stock im „Fohringerhaus“ eigene Büroräume beziehen. Für die ausgezeichnete Zusammenarbeit sei Frau Mag.<sup>a</sup> Isolde Kafka an dieser Stelle ausdrücklich gedankt.

Die Entscheidung, sämtliche Anwaltschaften des Landes Tirol in einem eigenen Haus unterzubringen, hat sich als richtig und gut erwiesen. Einerseits ergeben sich für die Bürgerinnen und Bürger entscheidende Standortvorteile hinsichtlich der Erreichbarkeit aller Anwaltschaften und andererseits fördern die regelmäßigen persönlichen Kontakte das gegenseitige Verständnis und die Zusammenarbeit der Anwaltschaften.

Aufgrund der Lage unmittelbar gegenüber dem Landhaus 1 bleiben sämtliche Vorteile der raschen Erreichbarkeit und des persönlichen Kontaktes einerseits mit den Einrichtungen des Tiroler Landtages und andererseits mit den zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Landesverwaltung bei allfälligen Rückfragen gewahrt.

Nur aufgrund des besonderen Einsatzes aller MitarbeiterInnen war es auch in diesem Berichtsjahr wieder möglich, die gewünschten Auskünfte rasch zu erteilen und die unverändert große Anzahl der Anliegen in vertretbarer Zeit zu prüfen.

Einer guten Tradition folgend nehme ich gerne den Jahresbericht als Gelegenheit wahr, Ihnen das Team des Landesvolksanwaltes vorzustellen.



Sitzend von links: Gerda Unterrader, LVA Dr. Josef Hauser, Patricia Schatz  
Stehend von links: Dr. Harald Kefer, Dr. Josef Siegele, Dr.<sup>in</sup> Sabina Nagele, Dr. Christoph Wötzer

## 1.2 DIE LANDESVERFASSUNGSRECHTLICHE GRUNDLAGE



# 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)

Artikel 59

### Landesvolksanwalt

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

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

(3) Der Landesvolksanwalt ist ein Organ des Landtages. Er untersteht unmittelbar dem Landtag, ist nur diesem verantwortlich und von der Landesregierung unabhängig.

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

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

Der Landesvolksanwalt darf weder der Bundesregierung oder der Landesregierung noch einem allgemeinen Vertretungskörper angehören.

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

(7) Die Landesregierung hat die für die Besorgung der Aufgaben des Landesvolksanwaltes erforderlichen Sach- und Geldmittel sowie die aus dem Stellenplan sich ergebende Anzahl von Landesbediensteten für den Landesvolksanwalt nach Anhören des Landtagspräsidenten zur Verfügung zu stellen.

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

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

## 1.3 STATISTISCHE ÜBERSICHT

### 1.3.1 ALLGEMEINES

Unser Land weist mit seinen 12.640 km<sup>2</sup> Ende 2012 (die Daten für 2013 stehen noch nicht zur Verfügung) eine Einwohnerzahl von 715.888 auf. Das Land Tirol besteht derzeit aus 279 Gemeinden, davon 11 Städte sowie 20 Marktgemeinden, und ist in 9 Verwaltungsbezirke eingeteilt.

### 1.3.2 INANSPRUCHNAHME

Im Berichtsjahr wurde der Landesvolksanwalt mit seinen juristischen MitarbeiterInnen von 5.861 Personen beratungs- und beschwerdemäßig in Anspruch genommen. Diese Zahl ergibt sich aus 2.035 persönlichen Vorsprachen, 3.223 telefonischen Erledigungen sowie 603 neuen schriftlichen Eingaben.

Eine geschlechtsspezifische Auswertung der vorliegenden Statistik ergibt, dass im Berichtsjahr 2.986 Bürgerinnen (51 %) und 2.875 Bürger (49 %) mit dem Landesvolksanwalt Kontakt aufgenommen haben.

In einem Vergleich mit dem Vorjahr kann festgestellt werden, dass im Berichtsjahr die Anzahl der Kontakte geringfügig um rund ein Prozent (81 Kontakte) abgenommen hat. Gleichzeitig wurden insgesamt 668 schriftliche Fälle – das entspricht einem Plus von

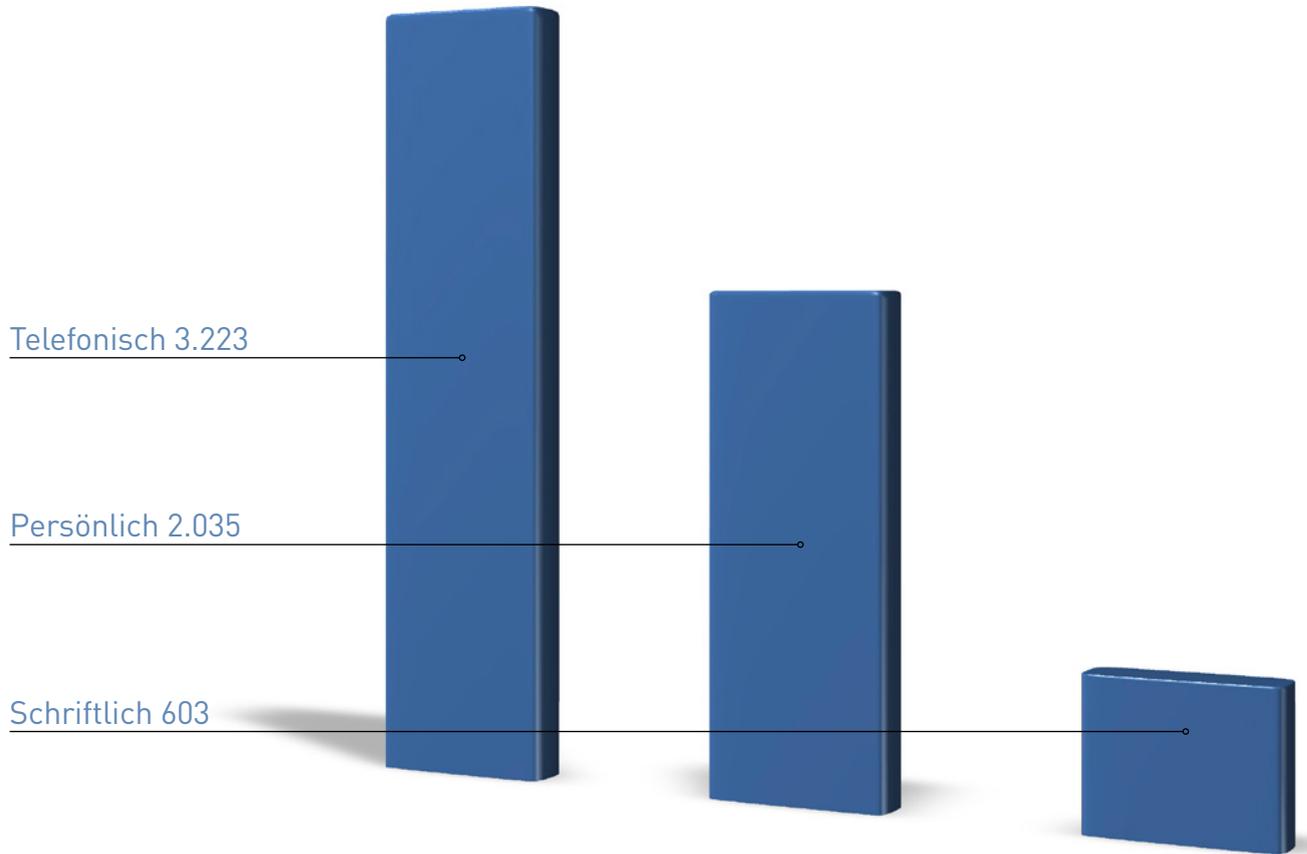
rund 12 % gegenüber dem Vorjahr – abschließend bearbeitet, was das besondere Engagement und den Fleiß des gesamten Teams eindrucksvoll bestätigt.

In Prozentziffern ausgedrückt wurde im Berichtsjahr in 55 % der Fälle telefonisch, in 35 % der Fälle persönlich und in 10 % der Fälle schriftlich mit dem Landesvolksanwalt Kontakt aufgenommen.

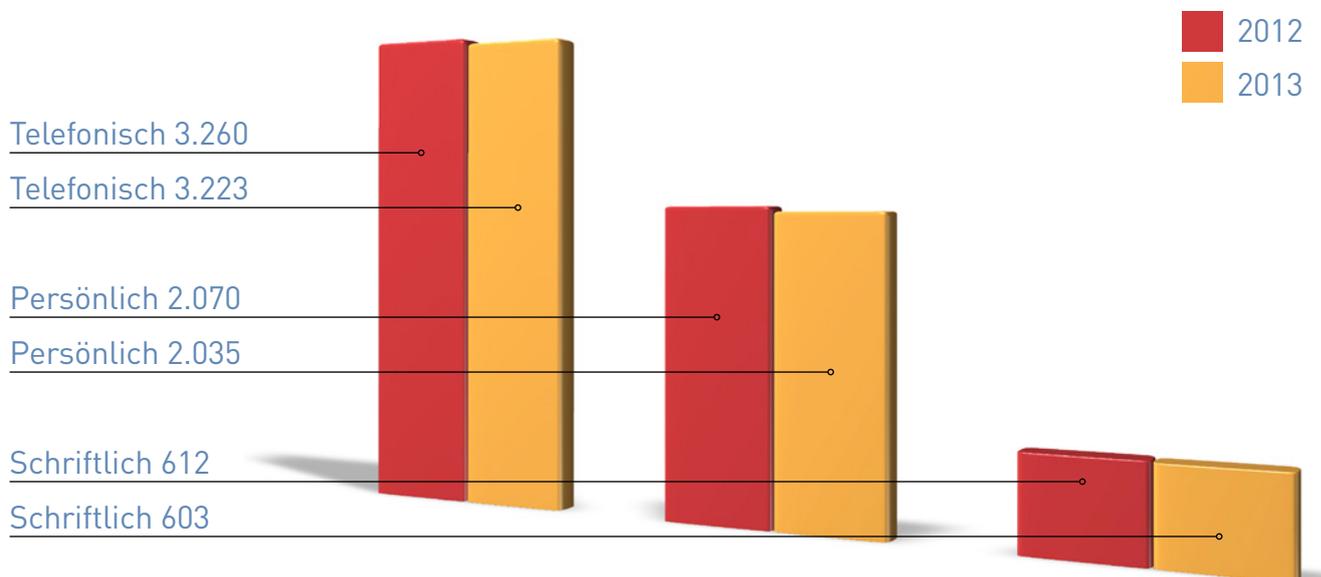
71 % der Vorbringen betrafen Beratungs- und Informationsarbeit, in 29 % der Fälle wurde eine Beschwerde vorgebracht.

Dazu darf angemerkt werden, dass die Anzahl der persönlichen Gespräche mit 35 % der Gesamtkontakte im Vergleich mit ähnlichen Ombudseinrichtungen in Europa übermäßig hoch ist, woraus sich einerseits der Schluss ableiten lässt, dass es den Bürgerinnen und Bürgern in Tirol ein besonderes Bedürfnis ist, Probleme im Rahmen eines Gespräches zu erörtern, und andererseits sich das Team des Landesvolksanwaltes durch hohe fachliche und menschliche Kompetenz auszeichnet.

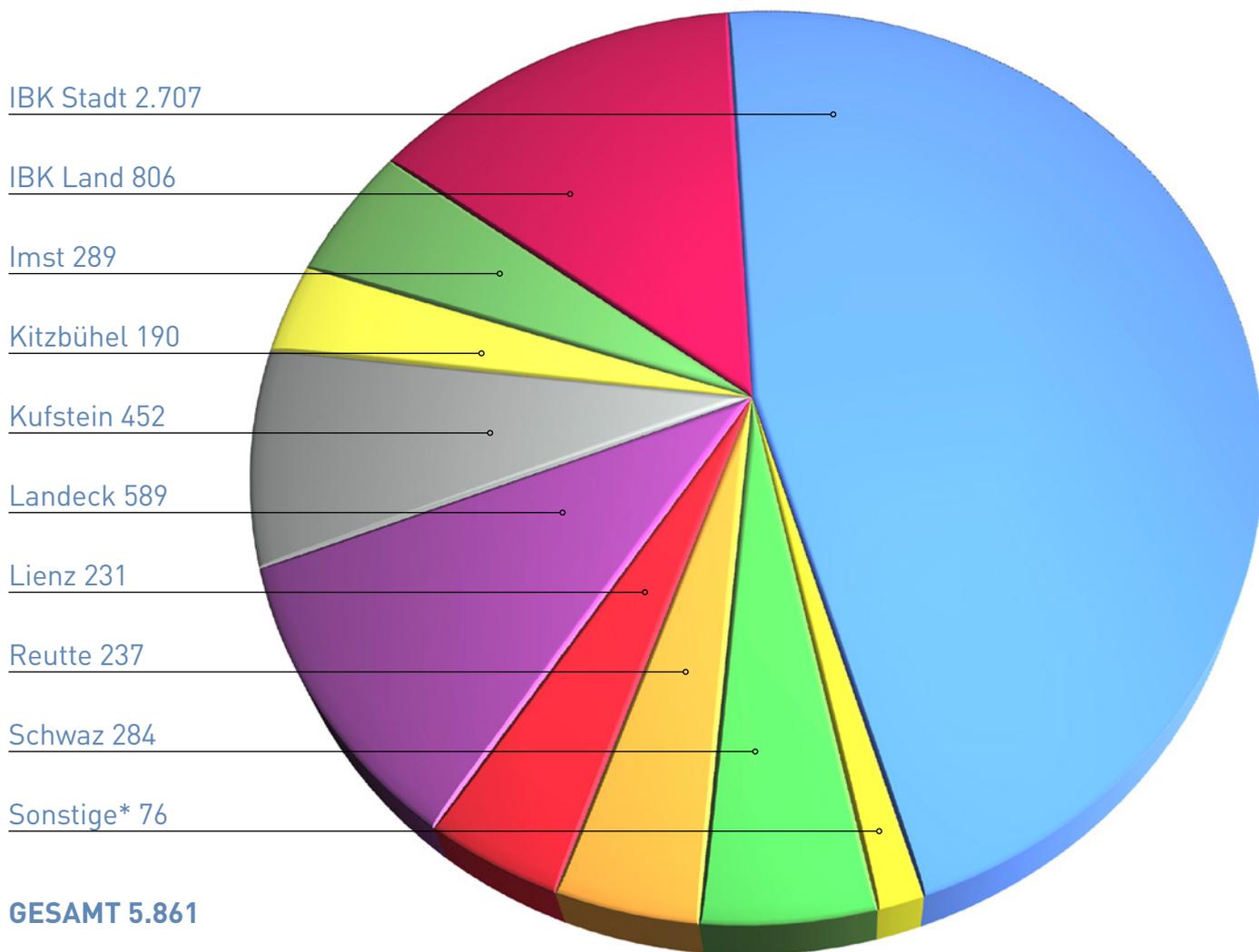
Darstellung nach Art der Inanspruchnahme:



Inanspruchnahme im Verhältnis zum Vorjahr:



Aufteilung der Beratungs- und Beschwerdefälle auf die einzelnen Bezirke:



\* andere Bundesländer und Ausland

Die Frequenz der Inanspruchnahme in der Stadt Innsbruck war immer schon überdurchschnittlich hoch, was sich zweifellos in erster Linie mit dem Sitz des Landesvolksanwaltes in Innsbruck erklären lässt.

Was nun die auffallend hohe Zahl der Kontakte aus dem Bezirk Landeck betrifft, ist dies nicht etwa im dortigen Verwaltungsvollzug begründet, sondern vielmehr in der Tatsache,

dass ein juristischer Mitarbeiter und der Landesvolksanwalt selbst den Wohnsitz im Bezirk Landeck haben, was die bereits öfters getroffene Feststellung untermauert, dass zwischen Bekanntheitsgrad und Zugang zum Landesvolksanwalt ganz allgemein ein direkter Zusammenhang besteht. Auch beziehen sich die aus dem Bezirk Landeck vorgebrachten Anliegen und Anfragen überwiegend auf die beratende Tätigkeit des Landesvolksanwaltes.

### 1.3.3 AUFTEILUNG DER BERATUNGS- UND BESCHWERDEFÄLLE NACH MATERIEEN

Die Inanspruchnahme des Landesvolksanwaltes bezieht sich frequenzmäßig auf folgende ausgesuchte Rechtsbereiche:

Abgabewesen, Landesabgabenordnung	13
Agrarrecht, Forst, Jagd und Fischerei	109
Baurecht und Raumordnung	839
Behindertenanliegen	987
Delogierungen	376
Dienstrecht	70
Finanzrecht - Bund	22
Förderungswesen, allgemein	34
Fremdenrecht	64
Gemeinderecht, allgemein	70
Gewerberecht, Betriebsanlagen	109
Grundverkehr	34
Jugendwohlfahrt	55
Klinikangelegenheiten, Krankenanstaltengesetz	4
Kraftfahrrecht, Straßenverkehrsordnung, Führerscheingesetz	112
Landespolizeigesetz	13
Pensionsrecht, ASVG	188
Privatrecht und Angelegenheiten der Gerichtsbarkeit	641
Schulwesen	81
Sicherheitswesen	10
Sonstiges	69
Sozialrecht	1.480
Staatsbürgerschaft, Personenstandsangelegenheiten	13
Straßenrecht	133
Tourismus, Sportwesen	10
Umweltschutz, Naturschutz	49
Verwaltungsverfahrensgesetze	67
Wasserrecht	113
Wohnbauförderung	96
Summe	5.861

Diese Statistik gibt in erster Linie darüber Aufschluss, in welchen Bereichen Bürgerinnen und Bürger insbesondere Beratung in Anspruch nehmen oder sich beschwert fühlen. Naturgemäß bilden jene Bereiche der Verwaltung den größten Anteil der Beratungs- und Beschwerdefälle, die die meisten Berührungspunkte mit dem alltäglichen Leben aufweisen: Sozial- und Behindertenrecht, Baurecht und Raumordnung, Wohnbauförderung, Führerscheingesetz, Straßenverkehrsordnung und Straßenrecht allgemein, Gewerbe- und Gemeindefragen. So wie bereits in den Vorjahren ist eine nicht unbeträchtliche Anzahl an Kontakten im Rahmen der Bearbeitung von Delogierungsfällen angefallen.

Entgegen dem Trend der Vorjahre hat die Anzahl der sich auf die klassischen Verwaltungsmaterien, insbesondere Baurecht, Gemeindefragen, Gewerbe- und Betriebsanlagenrecht, beziehenden Beschwerden im Berichtsjahr leicht zugenommen. Hingegen werden nur mehr selten Beschwerden über eine zu lange Verfahrensdauer vorgebracht.

Die vorliegende Statistik zeigt jedoch auch sehr klar, dass in den Bereichen Sozialrecht und Behindertenanliegen, so wie in den Vorjahren, die meisten Kontakte zu verzeichnen sind. Auch das ist nicht weiter verwunderlich. Nach einer Studie der Statistik Austria, welche auf entsprechenden Erhebungen der Österreichischen Armutskonferenz (Stand

Datenerhebung 2012) beruht, sind in Österreich rund 12 % der Bevölkerung armutsgefährdet; in Tirol sind rund 66.000 Menschen oder 9,3 % der Bevölkerung betroffen, sehr oft sind dies Menschen mit Behinderung. Österreichweit und auch in Tirol sind rund 5 %, das sind in Tirol etwas mehr als 35.000 Menschen, manifest arm, was bedeutet, dass diese Menschen mit einschneidenden Entbehrungen (z.B. ihre Wohnung nicht immer heizen oder unerwartete Ausgaben für auch nur kleinere Reparaturen nicht tätigen zu können) leben müssen. Daraus leiten sich viele Kontakte beim Landesvolksanwalt ab, zumal diese Menschen meist auf finanzielle Unterstützung im Rahmen der Mindestsicherung oder anderweitige finanzielle Hilfe angewiesen sind. Verstärkt stellen wir auch fest, dass viele Menschen über die weitere Entwicklung im Pflegebereich und dessen Finanzierung verunsichert sind.

Erfreulich ist, dass auch im Bereich Sozialrecht die Anzahl der Beschwerden abgenommen hat und sich die zahlreichen Vorsprachen und Kontakte vermehrt auf die beratende Tätigkeit des Landesvolksanwaltes beziehen.

Auch im abgelaufenen Jahr haben, so wie in den vergangenen Jahren, viele Bürgerinnen und Bürger in Angelegenheiten des Privatrechts und der Gerichtsbarkeit beim Landesvolksanwalt Rat gesucht.

Mit November 2007 wurde bei jedem Oberlandesgericht eine Justiz-Ombudsstelle mit einer ähnlichen Funktion, wie sie die Volks-

anwaltschaft in der Verwaltung hat, nämlich der Prüfung von Beschwerden über die Gerichtsbarkeit, eingerichtet. Dieser Schritt in die richtige Richtung wird unter Hinweis

auf den zweifellos bestehenden Bedarf ausdrücklich begrüßt, zumal eine diesbezügliche Notwendigkeit in den letzten Jahresberichten mehrmals aufgezeigt wurde.

### **1.3.4 ERLEDIGUNG VON AKTENMÄSSIGEN BERATUNGS- UND BESCHWERDEFÄLLEN**

1. Am 01.01.2013 übernommene Akten.....	186
2. Im Berichtszeitraum neu hinzugekommene Fälle.....	603
3. Erledigte Fälle.....	668
4. Am 31.12.2013 noch in Bearbeitung befindliche Fälle.....	121

### 1.3.5 WARUM WERDEN BEIM LANDESVOLKSANWALT NUN AUCH DELOGIERUNGSFÄLLE BEARBEITET?

Im Feber 2010 hat Landeshauptmann Günther Platter das „Netzwerk Tirol hilft“ ins Leben gerufen. Ein besonderes Anliegen war dem Landeshauptmann dabei, die zuletzt stark gestiegene Anzahl der Delogierungsfälle in den Griff zu bekommen und insbesondere Delogierungen von Familien mit Kindern zu verhindern.

Auf der Suche nach einer möglichst objektiven Stelle für die Überprüfung der Unterstützungswürdigkeit der Einzelfälle wandte sich der Landeshauptmann an den Landesvolksanwalt. Die Anforderung war, anhand von zu erstellenden Kriterien im Einzelfall zu prüfen, ob finanzielle Zuwendungen durch das „Netzwerk Tirol hilft“, die Sozialeinrichtungen des Landes und nötigenfalls weitere karitative Einrichtungen zur Vermeidung einer Delogierung gerechtfertigt sind. Einerseits mit dem Hintergrundwissen, dass in diesen finanziellen Notfällen praktisch immer die Sozialeinrichtungen des Landes (hier die Mindestsicherung bzw. der Mindestsicherungsfonds) gefordert sind und andererseits im Hinblick auf den verfassungsrechtlichen Beratungsauftrag des Landesvolksanwaltes von Tirol in Verwaltungsangelegenheiten (dazu zählt auch der Vollzug der rechtlichen Bestimmungen über die Mindestsicherung) wurde diese Aufgabe in dieser Form vorerst befristet übernommen.

Im Berichtsjahr wurden insgesamt 124 Delogierungsfälle geprüft und konnte in Zusammenarbeit mit dem „Netzwerk Tirol hilft“, dem Mindestsicherungsfonds, den Sozialreferaten bei den Bezirksverwaltungsbehörden und weiteren sozialen Einrichtungen in rund 56 %

der Fälle die Delogierung verhindert werden. Zur steigenden Anzahl der Fälle, in denen die Delogierung nicht verhindert werden konnte, muss angemerkt werden, dass der Grund dafür in mehr als 40 % der Fälle in der mangelnden Eigeninitiative (keine Unterlagenvorlage, keine Rückmeldung usw.) der Betroffenen liegt. Weitere Gründe, welche zur Ablehnung des Antrages auf Unterstützung führten, waren unleidliches Verhalten des Mieters, Eigenbedarf des Vermieters und fehlende Nachhaltigkeit (insbesondere in „Wiederholungsfällen“).

Seit März 2010 wurden beim Landesvolksanwalt insgesamt 579 Delogierungsfälle bearbeitet; davon konnten 367 Fälle bzw. 63 % der Fälle positiv erledigt und somit die Delogierung verhindert werden.

Dieser Erfolg konnte nur Dank der unkomplizierten und äußerst zielorientierten Arbeitsweise aller maßgeblichen Stellen erreicht werden, zumal viele Betroffene völlig unverständlicherweise im wahrsten Sinne des Wortes erst „fünf vor zwölf“ (manchmal erst am Vortag des Räumungstermins) bei uns vorsprechen und damit auch die MitarbeiterInnen des Landesvolksanwaltes in zeitlicher Hinsicht vor besondere Herausforderungen stellen. Namens der Betroffenen sei daher an dieser Stelle dem Koordinator des „Netzwerkes Tirol hilft“, Herrn Herbert Peer, den MitarbeiterInnen des Mindestsicherungsfonds, allen SozialreferentInnen bei den Bezirksverwaltungsbehörden sowie allen anderen karitativen Einrichtungen, welche finanzielle Unterstützung im Einzelfall gewährt haben, herzlich gedankt.

### 1.3.6 INTERNET – DATENBANK „WER HILFT WIE“

#### Wer hilft wie – Die Suchmaschine im Sozial- und Behindertenbereich

Home Impressum Hilfe

**wer hilft wie**

Finden Sie Ihre soziale Servicestelle in Tirol

Suche

Wählen Sie Ihren Bezirk in Tirol

Suchbegriff eingeben

Gewählter Bezirk: alle Bezirke

**Suche einschränken (Mehrfachauswahl)**

- Familie
- Alte Menschen
- Arbeit
- Frauen/Beratung
- Behinderung
- Beratung/Therapie
- Männer/Beratung
- MigrantInnen
- Finanzen
- Kinder/Jugend
- Wohnungslosigkeit
- Recht
- Kirchl. Einrichtungen

**Wer ist "wer hilft wie"?**

Hier finden Sie Adressen und Telefonnummern von Sozial-Einrichtungen in Tirol. Die Adressen und Beschreibungen der Einrichtungen sind Kategorien und Suchbegriffen zugeordnet. Für Fragen steht Ihnen die Telefonseelsorge Tirol unter Telefon 142 gerne zur Verfügung.

Bei Fragen sehen Sie auch auf unsere [Hilfeseite](#)

Rückmeldungen bitte an: [telefonseelsorge@dibk.at](mailto:telefonseelsorge@dibk.at) oder an [landesvolksanwalt@tirol.gv.at](mailto:landesvolksanwalt@tirol.gv.at)

**Die Initiatoren**

142 TELEFON SEELSORGE INNSBRUCK

LANDESVOLKSANWALT Organ des Tiroler Landtages

© 2010 Kooperation des Landes Tirol und der Telefonseelsorge der Diözese Innsbruck made by holzweg

Gemeinsam mit der Telefonseelsorge Innsbruck unter der Leitung von Frau Dr.<sup>in</sup> Astrid Höpperger wurde bereits 2010 vom Team des Landesvolksanwaltes eine Suchmaschine entwickelt, die online rund 600 Einrichtungen im Sozial- und Behindertenbereich erfasst. Durch Eingabe eines Begriffes in die Suchleiste können diese Einrichtungen samt Zusatzinformationen über Erreichbarkeit oder Leistung abgerufen werden.

Präzisieren kann der User die Eingabe über 13 Schwerpunktbereiche (Überbegriffe) sowie über die Auswahl eines Bezirkes (Landkarte oder Leiste „alle Bezirke“). Schwerpunkte wurden auf die einfache Bedienung und Übersichtlichkeit gelegt. Hier hat die Fa. Holzweg, Innsbruck, unsere Vorstellungen sehr gut umgesetzt. Die Suchmaschine wird von der Telefonseelsorge und vom Büro des Landesvolksanwal-

tes gemeinsam gewartet und einmal im Jahr online aktualisiert.

Adresse: [www.werhilftwie-tirol.at](http://www.werhilftwie-tirol.at)

Diese Seite wird sehr stark frequentiert und wurde im Jahr 2013 von 36.344 Usern, somit durchschnittlich von 3.028 Usern pro Monat

oder 100 Usern pro Tag, aufgerufen.

Seit Bestehen der Suchmaschine im Juni 2010 erfolgten 196.094 Seitenaufrufe bzw. haben 92.318 Personen diese Webseite besucht. Dies zeigt den hohen Bedarf an diesem Onlineportal.

## 1.4 ERREICHBARKEIT

Anliegen können schriftlich, telefonisch oder mündlich an den Landesvolksanwalt herangetragen werden.

Hingewiesen wird auf das über unsere Homepage (siehe unten angeführte Internetadresse) zur Verfügung stehende Online-Formular für Anfragen und Beschwerden.

### **Landesvolksanwalt**

6020 Innsbruck, Meraner Straße 5

Telefon: 0512/508-3052

0810/006200 zum Ortstarif

Telefax: 0512/508-743055

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

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

Die Möglichkeit, den Landesvolksanwalt mittels der Servicenummer 0810/006200 zum Ortstarif in Anspruch zu nehmen, besteht weiterhin. Hievon wird – nicht nur als Möglichkeit der Anmeldung zu den Sprechtagen, sondern ganz allgemein – in vermehrtem Ausmaß Gebrauch gemacht.

### **ABENDSERVICE:**

Neben den üblichen Amtsstunden für den Parteienverkehr (Montag von 08:00 bis 12:00 Uhr und von 14:00 bis 16:00 Uhr und Dienstag bis Freitag von 08:00 bis 12:00 Uhr) ist der Landesvolksanwalt nach Terminvereinbarung von Montag bis Donnerstag auch abends erreichbar. Damit soll insbesondere berufstätigen Bürgerinnen und Bürgern oder Eltern von Kleinkindern eine zusätzliche Vorsprachemöglichkeit geboten werden.

### 1.5 SPRECHTAGE

Die Tiroler Landesordnung 1989 sieht vor, dass der Landesvolksanwalt seinen Sitz in Innsbruck hat. Er kann außerhalb der Landeshauptstadt Sprechtage abhalten, wenn dies zur Besorgung seiner Aufgaben zweckmäßig ist. Sprechtage in den Bezirken bieten Bürgerinnen und Bürgern Tirols die Möglichkeit, ihre Anliegen dem Landesvolksanwalt persönlich vorzutragen, ohne deswegen die oft zeitaufwändige Anreise nach Innsbruck in Kauf nehmen zu müssen. Im Interesse der Bürgernähe kommt den Sprechtagen deshalb ein hoher Stellenwert zu.

Aus diesem Grund werden zweimal jährlich, im Frühjahr und im Herbst, vom Landesvolksanwalt persönlich in den Bezirkshauptmannschaften und größeren Gemeinden außerhalb von Innsbruck Sprechtage abgehalten. Diese Sprechtage werden in der Landeszeitung, in Rundfunk und Presse, im Internet sowie mittels Plakaten in den Gemeinden entsprechend angekündigt.

#### **SPRECHTAGE DES LANDESVOLKSANWALTES DR. JOSEF HAUSER**

Bezirkshauptmannschaft Landeck	Montag,	11. November 2013
Bezirkshauptmannschaft Imst	Dienstag,	12. November 2013
Bezirkshauptmannschaft Reutte	Mittwoch,	13. November 2013
Bezirkshauptmannschaft Schwaz	Donnerstag,	14. November 2013
Bezirkshauptmannschaft Kufstein	Montag,	18. November 2013
Bezirkshauptmannschaft Kitzbühel	Dienstag,	19. November 2013
Bezirkshauptmannschaft Lienz	Mittwoch,	20. November 2013

Beginn jeweils 9.00 Uhr, Anmeldungen persönlich oder telefonisch an den Landesvolksanwalt von Tirol, Innsbruck – Meraner Straße 5

Telefon: 0810/006200 zum Ortstarif, Fax 0512/508-743055.

Wir sind auch für Anliegen von Menschen mit Behinderung und deren Angehörige zuständig.

Besonders erfreulich ist, dass die Bezirkshauptmannschaften und Gemeinden die Sprechstage des Landesvolksanwaltes wie bisher organisatorisch ausgezeichnet unter-

stützen und sie auch im Rahmen der amtlichen Verlautbarungen den Bewohnerinnen und Bewohnern ihres Bezirkes entsprechend kundmachen.

## **SPRECHTAGE DES LANDESVOLKSANWALTES DR. JOSEF HAUSER**

JENBACH	Montag, 09. September 2013, 14.30 Uhr
LANDECK	Dienstag, 10. September 2013, 09.00 Uhr
TELF S	Dienstag, 10. September 2013, 14.30 Uhr
REUTTE	Mittwoch, 11. September 2013, 09.00 Uhr
IMST	Mittwoch, 11. September 2013, 14.30 Uhr
WÖRGL	Montag, 16. September 2013, 09.00 Uhr
KUFSTEIN	Montag, 16. September 2013, 14.30 Uhr
ST. JOHANN I.T.	Dienstag, 17. September 2013, 09.00 Uhr
MATREI I.O.	Dienstag, 17. September 2013, 14.30 Uhr
LIENZ	Mittwoch, 18. September 2013, 09.00 Uhr
SILLIAN	Mittwoch, 18. September 2013, 14.00 Uhr

im jeweiligen Gemeindeamt

Landesvolksanwalt von Tirol, Innsbruck – Meraner Straße 5.

Telefon: 0810/006200 zum Ortstarif, Fax 0512/508-743055.

Wir sind auch für Anliegen von Menschen mit Behinderung und deren Angehörige zuständig.

Insgesamt wurden im Berichtsjahr 26 Sprechstage außerhalb von Innsbruck abgehalten. Die Sprechstage wurden von 265 Personen, somit von durchschnittlich zehn Personen pro Sprechtag, in Anspruch genommen. Damit hat die Anzahl der bei den Sprechtagen Vorsprechenden gegenüber dem Vorjahr wiederum um rund 10 % zugenommen. Trotz einer zunehmend virtuellen Welt scheint doch der persönliche Kontakt mit dem Volksanwalt eine große Rolle zu spielen.

An den Sprechtagen kamen wieder die unterschiedlichsten Themen zur Sprache: So waren der Vollzug der Tiroler Bauordnung und Fragen zur Raumordnung bzw. Probleme bei geplanten Widmungen Themenschwerpunkte. Eine Reihe von Bürgerinnen und Bürgern berichtete über Probleme betreffend störende Immissionen durch Staub, Lärm und Geruch. Diese Immissionen betrafen neben gewerblichen Betrieben auch landwirtschaftliche Anwesen und Sportanlagen. Darüber hinaus berührten die Bürgerinnen und Bürger vor allem Fragen im Zusammenhang mit öffentlichen Straßen und Wegen sowie verschiedenste Problembereiche des Sozialrechts und des Förderungswesens.

**Wiederum resultierten zahlreiche Vorbringen aus dem Privatrecht. Die von meinen Vorgängern mit dem Präsidenten der Tiroler Rechtsanwaltskammer eingeführte Regelung, aus diesem Bereich Vorsprechende an einen vom Präsidenten namhaft gemachten, in der jeweiligen Bezirkshauptstadt ansässigen Rechtsanwalt zur kostenlosen Beratung weiterleiten zu dürfen, stellt eine wertvolle Bereicherung der Sprechstage dar. Vorsprechende mit überwiegend im Zivilrecht verankerten Problemen können durch diese Regelung sogleich eine kompetente Beratung erhalten. Diese kostenlose Beratung hat sich zu einem unverzichtbaren Bestandteil des angebotenen Services entwickelt, wofür der Landesvolksanwalt dem Präsidenten der Tiroler Rechtsanwaltskammer in seinem wie im Namen der gesamten Tiroler Bevölkerung dankt.**

## 1.6 BEHINDERTENANSPRECHPARTNER

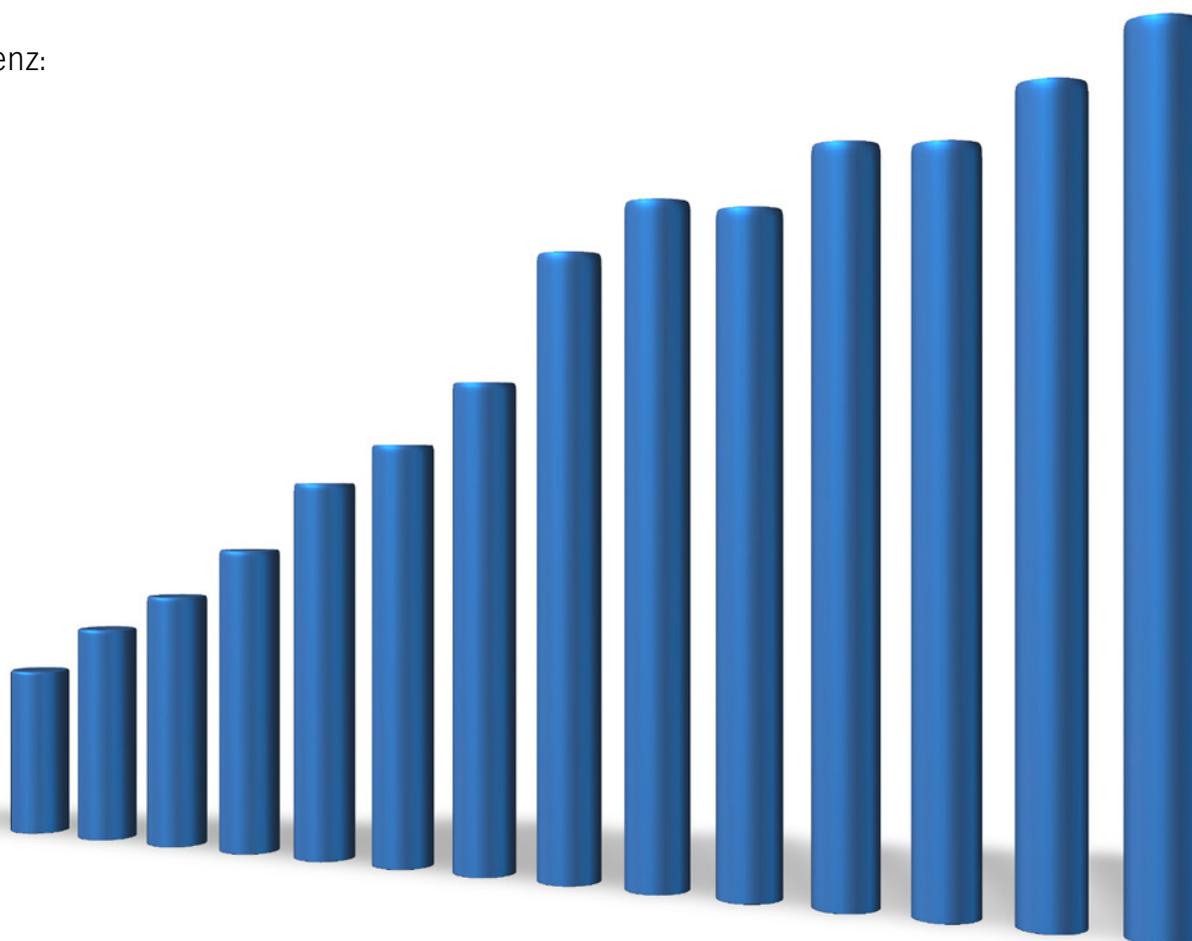
### Ausgangslage

Im Oktober 1999 hat der Tiroler Landtag beschlossen, beim Landesvolksanwalt den „Behindertenansprechpartner“ als zentrale Ansprechstelle für Menschen mit Behinderung und deren Angehörige einzurichten. Mit dieser Aufgabe wurde ich betraut.

Der Behindertenansprechpartner wurde von

der Bevölkerung von Beginn an sehr gut angenommen. So hat sich der Parteienverkehr in den Jahren 2000 bis 2008 fast vervierfacht. Da die Einrichtung aber keine personelle Verstärkung erhielt, habe ich Hilfesuchende, wo möglich, gezielt an Facheinrichtungen weitergeleitet. So konnte erreicht werden, dass sich der Parteienverkehr seit dem Jahr 2008 stabilisiert hat. Die Schwankungen betragen in den letzten Jahren weniger als 10 %.

Frequenz:



Jahr	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Parteien	224	286	334	389	487	536	613	769	826	810	878	870	929	987

Im Berichtsjahr haben 987 Menschen mit Behinderung und Angehörige von Menschen mit Behinderung Hilfe beim Behindertenansprechpartner gesucht.

### Arbeitsfelder des Behindertenansprechpartners

Trotz eingeschränkter personeller Möglichkeiten kann vielseitige Hilfe geleistet werden.

#### Darunter fallen:

- Rechtliche Beratung von Menschen mit Behinderung und deren Angehöriger, insbesondere zur Versorgung von pflegebedürftigen Personen (stationäre und häusliche Versorgung samt Kostenfragen) und zu Pflegegeldverfahren
- Beratung zu finanziellen Hilfen von Menschen mit Behinderung
  - ➔ zum Ankauf von Hilfsmitteln wie z.B. Badelifter
  - ➔ zur Finanzierung von Rehabilitationsmaßnahmen wie z.B. Therapien
  - ➔ z.B. zur Entlastung der pflegenden Angehörigen
- Weitervermittlung der Betroffenen an Facheinrichtungen
- Besuche von Fachtagungen, Arbeits-sitzungen und Veranstaltungen innerhalb der zeitlichen Möglichkeiten
- Erarbeitung von Informationsmaterial im Behindertenbereich.

### Informationen zum Behindertenbereich

**Anlauf- und Kontaktstellen** zu den Bereichen Betreuung, Bauen und Wohnen, Berufsvorbereitung und Arbeitssuche, Freizeit, Selbsthilfeeinrichtungen, Wohngemeinschaften und andere nützliche Informationen im Behindertenbereich, die als wertvolle Orientierungshilfe für Einrichtungen, Behinderte und deren Angehörige dient, wurden in die Online Suchmaschine [www.werhilftwie-tirol.at](http://www.werhilftwie-tirol.at) eingearbeitet. Dieses Portal wurde im Berichtsjahr von 36.344 Besuchern aufgesucht. Näheres dazu siehe in diesem Bericht auf Seite 18.

Mit Hilfe von „Netzwerk INNOVIA – Service und Beratung zur Chancengleichheit gemeinnützige GmbH“, Rennweg 7a, 6020 Innsbruck, wurde für Menschen mit Schwächen im Lesen und Verstehen von Texten der **Falter des Landesvolksanwaltes** von Tirol behindertengerecht erstellt.

Zur Beurteilung für (mögliche) Pflegegeldbezieher, ob und in welcher Höhe ein **Pflege-geld** zusteht, wurde der „Eigenbeurteilungsbogen“ ausgearbeitet.

Darüber hinaus liegt beim Behindertenansprechpartner auch das Muster einer „**Klage**“ auf, um gegen einen Bescheid der für das Pflegegeld zuständigen Pensionsversicherung an das Landesgericht als Arbeits- und Sozialgericht ein Rechtsmittel erheben zu können.

Aufgrund der Aktualität des Themas wird der Bericht aus dem Jahresbericht 2012 über Möglichkeiten des Ausbaus der häuslichen Versorgung in Erinnerung gerufen:

## Finanzierung der häuslichen Betreuung

### Allgemeines

30 – 40 % der Menschen ab 70 Jahren brauchen zu einer selbstständigen Lebensführung zu Hause Hilfe im Alltag. Mit Unterstützungen, wie z.B. bei der Körperpflege, Haushaltsführung und Essenszubereitung, beim Einkaufen gehen, Begleitdienste zum Arzt oder zu den Behörden, ist den Betroffenen oft ein Verbleiben zu Hause möglich. Diese Betreuungsdienste werden zwischenzeitlich von einigen privaten Einrichtungen, häufig mit MitarbeiterInnen aus EU-Ländern, wie z.B. Slowenien, der Slowakei oder Bulgarien, angeboten. Die Betreuungspersonen sind als selbstständige UnternehmerInnen tätig und wohnen in den Haushalten der Betroffenen.

Arbeitsrechtliche Bestimmungen sowie qualitätssichernde Maßnahmen dazu finden sich im „Bundesgesetz, mit dem Bestimmungen über die Betreuung von Personen in privaten Haushalten erlassen werden (Hausbetreuungsgesetz – HBeG)“, BGBl. I Nr. 33/2007. Die Gewerbeordnung 1994 (GewO 1994) führt in § 159 Abs. 1 zur „Personenbetreuung“ aus: „Gewerbetreibende, die das Gewerbe der Personenbetreuung ausüben, sind berechtigt, betreuungsbedürftige Personen zu unterstützen“. Dies umfasst beispielsweise Tätigkeiten wie Zubereitung von Mahlzeiten, Durchführung von Hausarbeiten, Wäscheversorgung oder Begleitung bei diversen Aktivitäten. Der Befugnisbereich dieser „PersonenbetreuerInnen“ wird durch

den § 159 Abs. 2 GewO 1994 um die in § 3b Abs. 2 Z 1 bis 5 des Bundesgesetzes über Gesundheits- und Krankenpflegeberufe (Gesundheits- und Krankenpflegegesetz – GuKG) genannten Tätigkeiten erweitert, wie Unterstützungen bei der Körperpflege, beim Aufstehen und Niederlegen, beim An- und Auskleiden, bei der Benützung von Toiletten oder bei der Flüssigkeits- und Arzneimittelaufnahme.

Pflegedienste fallen nicht in das Tätigkeitsfeld und werden bei Bedarf von Familienangehörigen geleistet oder von professionellen Einrichtungen wie z.B. den Sozial- und Gesundheitssprengeln zugekauft.

### Nutznießler sind zu über

#### 90 % „Pflegebedürftige Personen“

Nach übereinstimmenden Angaben der VertreterInnen von privaten Einrichtungen, die mit PersonenbetreuerInnen arbeiten, beziehen nur 5 – 8 % ihrer KlientInnen ein Pflegegeld der Stufen 1 und 2, sodass über 90 % der zu Hause betreuten Personen ein Pflegegeld der Stufe 3 und höher beziehen. Dieser Personenkreis gilt nach § 2 Abs. 3 des Tiroler Mindestsicherungsgesetzes (TMSG) als „pflegebedürftig“.

Dies zeigt, dass mit häuslicher Betreuung auch BezieherInnen höherer Pflegegeldstufen ein Verbleiben zu Hause ermöglicht wird. Dazu kommt, dass 90 % der Menschen ab 70 Jahren so lange wie möglich zu Hause bleiben und dort auch sterben möchten.

### Kostensituation

Die Kosten für die PersonenbetreuerInnen liegen je nach Qualifikation und Tätigkeitsfeld zwischen € 1.900,- und € 2.600,-/Monat zusätzlich der Kosten für Unterkunft und Verpflegung. Diese sind mit Ausnahme eines Beitrages durch das Bundessozialamt von höchstens € 550,-/Monat (davon leistet das Land € 200,-) von den Betroffenen selbst zu tragen.

Die Versorgungskosten in einem Senioren- und Pflegeheim betragen landesweit im Wohn- und Betreuungsbereich zwischen € 1.100,- und € 2.100,-/Monat und für Pflegegeldbezieher ab der Stufe 3 (also das Hauptklientel der häuslichen Betreuung) zwischen € 2.100,- und € 3.600,-/Monat. Soweit die HeimbewohnerInnen die Kosten nicht bezahlen können, werden diese im Ausmaß von 65 % vom Land Tirol und 35 % von den Gemeinden getragen.

### Deutliche Kostenersparnis im häuslichen Bereich

Der durchschnittliche Kostenbeitrag, den die öffentliche Hand (Land und Gemeinden) im stationären Bereich zu tragen hat, liegt pro HeimbewohnerIn bei € 1.700,-/Monat. Anlassfälle im Berichtsjahr haben die Angaben des Behindertenansprechpartners im Jahresbericht 2012 bestätigt, dass der Finanzierungsbedarf der öffentlichen Hand für Betroffene, die noch im häuslichen Bereich versorgt werden können, bei durchschnittlich € 625,-/Monat liegen würde. Unter Berücksichtigung des Anteiles des Landes für den Betreuungs-

zuschuss (höchstens € 550,- siehe oben) von € 200,- liegt die Kostenersparnis des Landes im Vergleich zum stationären Bereich bei rund 50 %.

Die Gründe dafür sind einerseits, dass in der häuslichen Versorgung (im Gegensatz zur stationären Versorgung, wo nach § 43 Abs. 1 lit c TMSG dem/der HeimbewohnerIn 20 % des Einkommens, die Sonderzahlungen und € 44,29 vom Pflegegeld verbleiben müssen) die gesamten verfügbaren Finanzmittel eingesetzt werden und andererseits häufig noch die Hilfe durch das Umfeld (Nachbarschaft, Freunde, Familie) gegeben ist, die für den Betreuungs- und Pflegeumfang entlastend und damit für den Kostenaufwand reduzierend wirkt.

Das Kostenverhältnis verschiebt sich weiter zu ungunsten des stationären Bereiches, weil zu berücksichtigen ist, dass die obige Kostenaufstellung nur den laufenden Betrieb der Senioren- und Pflegeheime betrifft und keinerlei Kosten für die Errichtung, Erweiterung oder Sanierungsmaßnahmen von Senioren- und Pflegeheimen beinhaltet sind, die nach § 21 Abs. 4 TMSG von den Gemeinden „selbst zu tragen“ sind. Dafür werden aber vom Land Tirol Strukturförderungsmittel ausgeschüttet.

**Faktum ist, dass die oben angeführte Form der häuslichen Betreuung über PersonenbetreuerInnen nicht nur den Wünschen der Betroffenen, möglichst lange zu Hause bleiben zu können, entspricht, sondern für das Land bzw. die Gemeinden erheblich kostengünstiger wäre.**

Die Fachabteilung hat bisher eine Kostenbeteiligung für die häusliche Pflege abgelehnt. Damit waren nachweisbar Betroffene gezwungen, die ambulante Versorgung aufzugeben und in ein Heim zu gehen.

### **Häusliche Betreuung entlastet stationäre Strukturen**

Tatsache ist, dass der häuslichen Betreuung Grenzen gesetzt sind, dies z.B. bei fehlenden Räumlichkeiten, intensivem Pflegebedarf der Betroffenen oder fehlendem stützenden Umfeld, und nicht jede/r Pflegebedürftige zu Hause versorgt werden kann. Tatsache ist aber auch, dass in vielen Fällen mit finanzieller Unterstützung durch die öffentliche Hand der Verbleib zu Hause möglich ist und damit ein Heimaufenthalt vermieden oder verzögert werden kann. Dies dient der Entlastung der stationären Strukturen.

**Es ergeht daher an die politischen Entscheidungsträger die Anregung einer Mitfinanzierung in der häuslichen Betreuung. Ein erster Schritt könnte eine ergänzende IST-Stand-Erhebung und die Prüfung durch eine Wirtschaftsfachkraft sein, in welchem Ausmaß mit der Mitfinanzierung Einsparungen für die öffentliche Hand verbunden sind. In weiterer Folge können geeignete Rahmenbedingungen für die Umsetzung (Festlegung von Qualitätskriterien, Kontrollmechanismen, Tarifgestaltung u.a.) geschaffen werden.**

**Die Ergebnisse der Bestandserhebung und die daraus ableitbaren Möglichkeiten in der häuslichen Versorgung könn-**

### **ten auch in den Bedarfs- und Entwicklungsplan für den stationären Alten- und Pflegebereich einfließen.**

Für die Abwicklung der Verfahren zur Mitfinanzierung braucht die Fachabteilung personelle Ressourcen. Die dadurch entstehenden Mehrkosten im Personalbereich sind aber im Hinblick auf die damit verbundenen Einsparungen leicht tragbar.

### **Lücken im ambulanten Versorgungsnetz**

Die ambulante Versorgung weist Lücken auf, insbesondere hinsichtlich

- ➔ Beratungshilfen und Schulungen als stützende Begleitung für die pflegenden Angehörigen vor Ort sowie
- ➔ Therapieleistungen (Physio- und Ergotherapie sowie Logopädie).

**Es ergeht die Anregung, diese Versorgungslücken im Zuge der Weiterentwicklung des ambulanten Sektors, insbesondere der Sozial- und Gesundheitssprengel, zu schließen.**

### **Bedarfs- und Entwicklungsplan im Behindertenbereich**

Der Entwicklung im landesweiten Behindertenbereich fehlt eine taugliche Gesamtplanung. So sind Behinderteneinrichtungen ungleich auf die Bezirke verteilt. Es darf aber nicht sein, dass der Wohnsitz entscheidend ist, ob Hilfe über eine Behindertenfacheinrichtung möglich ist oder nicht.

**Es ergeht daher die Anregung zur Erstel-**

### **lung eines Bedarfs- und Entwicklungsplanes im Behindertenbereich.**

Ähnlich der Verpflichtung der Fachabteilung zur Erstellung eines Bedarfs- und Entwicklungsplanes für den stationären Alten- und Pflegebereich im Tiroler Heimgesetz 2005 bietet das Nachfolgegesetz des Tiroler Rehabilitationsgesetzes eine Möglichkeit zur Aufnahme einer solchen Verpflichtung der Fachabteilung. Der damit verbundene personelle Mehraufwand ist in den Überlegungen zu berücksichtigen.

### **„UN-Konvention“ – Der Weg in die Zukunft**

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

#### **Schwerpunkte der UN-Konvention:**

- Zentraler Begriff ist die „Teilhabe“ der Menschen mit Behinderung
- Behinderung wird ursachenunabhängig und altersunabhängig gesehen
- Orientierung erfolgt am Bedarf der Menschen mit Behinderung mit Schwerpunktsetzung Lebensqualität
- Selbstbestimmung und Wahlfreiheit der Betroffenen hinsichtlich Betreuungsstruktur sind weitere Grundsätze
- Es herrscht ein ganzheitliches Verständnis von Betreuung.

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

Die UN-Konvention, die eben diese Rechte in vielen Lebensbereichen erstmals überstaatlich formuliert, wurde von Österreich 2008 ratifiziert und damit verbindlich anerkannt. Nach Artikel 4 der UN-Konvention besteht für die Länder eine Verpflichtung, die Inhalte der Konvention umzusetzen. Gemäß Artikel 33 haben die Länder „Anlaufstellen für Angelegenheiten im Zusammenhang mit der Durchführung“ der entsprechenden Maßnahmen einzurichten.

**Nach dieser Verpflichtung sind bestehende Gesetze auf Bundes- und Landesebene dahingehend zu überprüfen, ob die durch die UN-Konvention garantierten Rechte ausreichend umgesetzt sind. Ist dies nicht gegeben, so ist Österreich bzw. sind seine Bundesländer dazu verpflichtet, die jeweiligen Gesetze entsprechend zu ändern bzw. zu erweitern.**

#### **Anregung „Landesetappenplan“**

Die Umsetzung aller Rechte der UN-Konvention für Menschen mit Behinderung ist mit einem gewissen Kostenaufwand verbunden und kann daher nur „nach und nach“ erfolgen. Die UN-Konvention sieht aber dazu keinen verbindlichen Zeitplan vor. Demnach steht es den Vertragsstaaten frei, WANN sie

die jeweiligen Rechte umsetzen. Eine zeitliche Planung zur Umsetzung ist aber dringend notwendig.

**Der Behindertenansprechpartner empfiehlt daher die Erarbeitung eines „Landesetappenplanes“ durch das Land Tirol und die dafür zuständige Fachabteilung, der verbindliche Zeitvorgaben für die Umsetzung der durch die UN-Konvention garantierten Rechte der Menschen mit Behinderung enthält.**

**Dafür sind der Fachabteilung die personellen Ressourcen zur Verfügung zu stellen.**

### **Tiroler Rehabilitationsgesetz**

Das Tiroler Rehabilitationsgesetz aus dem Jahr 1983 ist nicht mehr zeitgemäß. Der Gesetzesinhalt des Nachfolgegesetzes ist richtungsweisend für die Einstellung des Landes zum Behindertenbereich und für seine zukünftige Entwicklung.

**Es ergeht die Anregung, im Nachfolgegesetz zum Tiroler Rehabilitationsgesetz die Grundsätze der UN-Konvention umzusetzen und insbesondere die Leistungen im Behindertenbereich aufgrund der auch damit verbundenen Rechtssicherheit wo nur möglich als Pflichtleistung zu formulieren.**

### **Monitoringausschuss**

**Auf Bundesebene** wurde zur Überwachung der Einhaltung der UN-Konvention durch § 13 des Bundesbehindertengesetzes, BGBl. I Nr. 109/2008, ein unabhängiger „Monitoringausschuss“ mit Fachleuten und Sitz in Wien eingesetzt. Der Ausschuss arbeitet unter seiner Vorsitzenden, Dr.<sup>in</sup> Marianne Schulze, sehr engagiert, gibt Empfehlungen und Stellungnahmen ab und berichtet dem Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz über seine Tätigkeit. Den Jahresbericht 2013 und Näheres zur Arbeit des Monitoringausschusses siehe unter [www.monitoringausschuss.at](http://www.monitoringausschuss.at)

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

Mitglieder sind die Antidiskriminierungsbeauftragte, Mag.<sup>a</sup> Isolde Kafka, als Vorsitzende und VertreterInnen aus Wissenschaft und Lehre, dem Bereich der Menschenrechte und fünf SelbstvertreterInnen mit Behinderungen aus den Bereichen Bewegung, Hören, Sehen, Lernen und psychische Erkrankung. Die Aufgabenfelder sind alle Themen der Überwachung der UN-Konvention. Darunter fallen die Abgaben von Stellungnahmen zu Landesgesetzen und Novellen ebenso wie die Überwachung der gesetzlichen Umsetzungen und anderes mehr. Es finden jedes Jahr mindestens vier nicht öffentliche Sitzungen, mindestens eine öffentliche Sitzung

und weitere nach Bedarf statt. Näheres zur Arbeit des Monitoringausschusses in Tirol siehe unter <https://www.tirol.gv.at/gesellschaft-soziales/gleichbehandlung-antidiskriminierung/un-konvention-behindertenrechtskonvention-brk/>

### **Länderübergreifende Initiativen**

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

### **DANKE für die Unterstützung**

Die umfangreichen Aufgabenfelder sind von mir ohne Hilfe nicht bewältigbar. Ich bedanke mich daher herzlich für die Mitarbeit des Herrn Landesvolksanwaltes und der Gleichbehandlungs- und Antidiskriminierungsbeauftragten des Landes Tirol und ihren Teams für die entlastende Hilfe und Unterstützung. Mein Dank gilt weiters den MitarbeiterInnen der Fachabteilung des Landes und der Facheinrichtungen für Menschen mit Behinderung für die gute Zusammenarbeit.

Dr. Christoph Wötzer,  
Behindertenansprechpartner



## 2.1 BEMERKUNGEN ZU EINZELNEN FÄLLEN

Durch die Darstellung beispielhafter Einzelfälle soll ein besserer Einblick in die Tätigkeit des Landesvolksanwaltes gegeben und auch die Themenvielfalt aufgezeigt werden. Soweit nicht unbedingt notwendig, werden die Daten (z.B. Bezeichnung der Behörde oder Anführung der Gemeinde) anonymisiert wiedergegeben, da es nicht um ein „an den Pranger stellen“ von Behörden und Dienststellen bzw. ihrer Organe geht. Vielmehr soll ein besseres Verständnis für die Aufgaben und die Arbeitsweise des Landesvolksanwaltes geweckt und die Schwerpunktbildung veranschaulicht werden.

Auch hat eine auf konkreten Einzelfällen beruhende Stellungnahme der Ombudsstellen zu rechtlichen Fragen mehr Aussagekraft als eine eher abstrakte und allgemeine Auseinandersetzung mit Rechtsfragen.

In diesem Sinne haben die Damen und Herren Abgeordneten des Tiroler Landtages die Darstellung von Einzelfällen im Jahresbericht vielfach als besonders aussagekräftig bezeichnet und sich für die Beibehaltung der fallbezogenen Ausführungen ausgesprochen.

### 2.1.1 RAUMORDNUNGSRECHT WIDMUNG EINER GRUNDSTÜCKSFÄCHE – OFTMALS EIN LANGER WEG

**Eine Bürgerin aus dem Oberland wandte sich Hilfe suchend an den Landesvolksanwalt. Ihr Grundstück, noch im Freiland liegend, sollte umgewidmet und bebaut werden. Eine zusätzliche Hürde war die Tatsache, dass sich das Grundstück außerhalb der raumordnerischen Siedlungsgrenze und in einem Steinschlaggefährdungsgebiet befand.**

Über einen entsprechenden Antrag der Beschwerdeführerin auf Grundteilung und Änderung des Flächenwidmungsplanes befasste sich der zuständige Gemeinderat mit der Angelegenheit und beschloss zunächst die notwendige Änderung des örtlichen Raumordnungskonzeptes. Der vom Amt der Tiroler Landesregierung als Aufsichtsbehörde beigezogene Amtssachverständige hatte allerdings fachliche Bedenken und wies auf die Gefährdungssituation hin. Unter diesen Voraussetzungen konnte mit der aufsichtsbehördlichen Genehmigung der Änderung des örtlichen Raumordnungskonzeptes vorerst nicht gerechnet werden.

Aus den in der Folge eingeholten geologischen und wildbachtechnischen Gutachten ging hervor, dass die Grundeigentümerin auf ihre Kosten einen Schutzdamm errichten sollte, obwohl sie keine Gewissheit hatte, dass die gewünschte Umwidmung trotz Auf-

lagenerfüllung auch tatsächlich umgesetzt werden kann. Dieses Risiko konnte die Beschwerdeführerin nicht auf sich nehmen.

Nach Kontaktaufnahme mit den betroffenen Behörden, Durchführung eines Lokalaugenscheines und der Vorlage eines weiteren Gutachtens, wonach nach Sicherung des Geländes mittels eines ausgearbeiteten Maßnahmenplanes keine sachlichen Gründe gegen die Umwidmung sprechen würden, brachte der Landesvolksanwalt einen schriftlichen Vorschlag zur Problemlösung ein. In der Folge beschloss der Gemeinderat, die notwendigen Schutzbauten zum Zwecke der Erweiterung des Siedlungsgebietes zu errichten. Gleichzeitig wurde mit der Beschwerdeführerin und weiteren Betroffenen und durch die Sicherungsmaßnahmen geschützten Grundeigentümern eine teilweise Kostenübernahme vereinbart. Damit waren die wesentlichen Voraussetzungen für die weitere Umsetzung des Projektes geschaffen.

Im Berichtsjahr wurden schließlich vom Gemeinderat die entsprechenden Beschlüsse gefasst und die notwendige aufsichtsbehördliche Genehmigung erteilt. Der Landesvolksanwalt konnte in dem fast drei Jahre andauernden Verfahren durch Vermittlungsgespräche und entsprechende rechtliche Beratung wesentlich zum Gelingen des Vorhabens beitragen. Die Beschwerdeführerin bedankte sich abschließend herzlich für die umfangreiche Hilfestellung.

## **2.1.2 BAURECHT**

### **EINE EINFACHE HEIZUNGSANLAGE BRINGT ÜBER VIELE JAHRE PROBLEME**

**Obwohl die verfahrensgegenständliche Ölfeuerungsanlage bereits seit mehr als 30 Jahren in Verwendung stand, wurde von der Behörde im Jahr 2003 ein „Heizungsverbot“ ausgesprochen. Letztendlich konnte der Sachverhalt geklärt werden. Die Heizungsanlage wird nun rechtmäßig betrieben.**

„Ich habe einen schwer behinderten Sohn und darf unsere Wohnung nicht mehr beheizen“ – so das dramatisch klingende Vorbringen einer Beschwerdeführerin im Winter des letzten Jahres. Das Studium der umfangreichen Unterlagen ergab folgenden Sachverhalt:

Bei der gegenständlichen Feuerstätte handelt es sich um einen Ölofen (Einzelfeuerstätte ohne Heizkörper), der mittels Kacheln ummauert ist. Die Ölversorgung erfolgt über eine Zuleitung aus einem in einem Nebengebäude untergebrachten Stahltank mit einem Fassungsvermögen von max. 2.000 Litern. Diese Anlage wurde bereits im Jahr 1972 errichtet.

Die Nichtvorlage eines von der Behörde geforderten Abnahmeprotokolls führte schließlich im Jahr 2003 zur bescheidmäßigen Untersagung des Heizungsbetriebes, obwohl sowohl ein technischer Amtssachverständiger als auch der zuständige Rauchfangkeh-

ermeister einen ordnungsgemäßen Betrieb bestätigt hatten. Mangels Anfechtung erwuchs dieser Bescheid in Rechtskraft. In der Folge wurde gegen die Betreiberin der Heizungsanlage eine Zwangsstrafe wegen Nichteinhaltung des Untersagungsbescheides verhängt. Der diesbezügliche Bescheid wurde jedoch von der Rechtsmittelbehörde ersatzlos behoben.

Im Jahr 2011 brachte die Betreiberin Anträge auf Aufhebung des Heizungsverbot und auf Feststellung des rechtmäßigen Betriebes der Anlage bei der Behörde ein. Zum Zeitpunkt der Vorsprache beim Landesvolksanwalt waren diese Anträge noch unerledigt. Nach Kontaktaufnahme des Landesvolksanwaltes mit der zuständigen Behörde erging schließlich im Sommer des Berichtsjahres der erlösende Bescheid, mit dem das Heizungsverbot aufgehoben und gleichzeitig der rechtmäßige Betrieb der Anlage, begründet mit der damals in Geltung stehenden Rechtslage, festgestellt wurde.

Damit konnte nun eine über viele Jahre bestehende Unsicherheit, welche sogar zu einer Strafverfolgung geführt hatte, beseitigt und der rechtmäßige Betrieb der Heizungsanlage zur großen Freude der Beschwerdeführerin gesichert werden.

### 2.1.3 GEMEINDEWESEN

#### MEIN HAUS STEHT AUF DER GEMEINDEWASSERLEITUNG

**Mit diesem Vorbringen sprach eine Bürgerin aus dem Unterland beim Landesvolksanwalt vor und ersuchte um Unterstützung bei der Lösung ihres, insbesondere aus finanzieller Sicht, großen Problems. Dieser Fall ist auch beispielhaft für die Tatsache, dass Versäumnisse in der Vergangenheit oft mit negativen Folgen in der Gegenwart verbunden sind.**

Das gegenständliche Wohnhaus war im Jahr 1977 mit baubehördlicher Genehmigung errichtet worden. Bereits damals war bekannt, dass die öffentliche Wasserleitung im Bereich des geplanten Kellers zu liegen kommt. Auch von Seiten der Baubehörde wurde keine Verlegung der Wasserleitung ins Auge gefasst. Um die Baugenehmigung nicht zu gefährden, wurden von der Bauwerberin die aus diesem Grund vorgeschriebenen Auflagen akzeptiert. Der Verlauf der Leitung wurde sogar in Form einer Dienstbarkeit grundbücherlich sichergestellt und die Gemeinde gleichzeitig haftungsfrei gestellt.

Im Rahmen der am gegenständlichen Wohnobjekt notwendig gewordenen baulichen Sanierungsmaßnahmen wirkten sich nun die früheren Zugeständnisse insofern negativ und kostenintensiv aus, als zur Sicherung der Gemeindewasserleitung umfangreiche

Schutzmaßnahmen auf Kosten der Hauseigentümerin vorgeschrieben wurden. Mit ihren bescheidenen Einkünften aus einer Alterspension sah sich jedoch die Beschwerdeführerin unmöglich in der Lage, die notwendigen Maßnahmen zu finanzieren.

Der Landesvolksanwalt prüfte die vorgelegten Unterlagen und veranlasste in der Folge einen Lokalaugenschein vor Ort. Nach Besichtigung der Örtlichkeit konnte im Rahmen der nachfolgenden Gespräche mit der Gemeinde und der Hauseigentümerin eine einvernehmliche Lösung gefunden werden. Zunächst wurde die einzig richtige Lösung, nämlich die Verlegung der Gemeindewasserleitung aus dem Keller des Wohnobjektes ins Freie, entlang der Außenmauer, beschlossen. Weiters wurde eine Kostenteilung und die Mitarbeit der Gemeindearbeiter bei den Verlegungsarbeiten vereinbart. Damit konnte diese Altlast mit einem für beide Teile vertretbaren Aufwand bereinigt werden, wofür sich die Beschwerdeführerin sowohl beim Landesvolksanwalt als auch beim Bürgermeister aufrichtig bedankte.

**Dieser Fall ist ein gutes Beispiel dafür, dass die vermittelnde Tätigkeit des Landesvolksanwaltes oftmals zu einer für alle Betroffenen – hier die Beschwerdeführerin und die Gemeinde – erfreulichen Problemlösung beitragen kann.**

#### **2.1.4 SOZIALRECHT DER LEBENSUNTERHALT KONNTE GESICHERT WERDEN**

**Im Zuge seines Bürgerservices prüft der Landesvolksanwalt bei Bedarf, ob im Einzelfall Mindestsicherung zusteht bzw. ob diese richtig berechnet wurde.**

Bei der Berechnung der Mindestsicherung nach dem Tiroler Mindestsicherungsgesetz (TMSG) wird der „Lebensbedarf“ (Richtsätze zum Leben zuzüglich ortsüblicher Wohnbedarf) dem „Einkommen“ gegenübergestellt. Übersteigt der Lebensbedarf das Einkommen, besteht Anspruch auf Mindestsicherung.

Bei der Berechnung der Mindestsicherung werden beim Einkommen Sonderzahlungen, nicht aber die (erhöhte) Familienbeihilfe berücksichtigt.

In der Folge zwei Praxisfälle:

##### **Mutter mit Kind wohnt in einer Zweizimmerwohnung**

Eine Alleinerziehende aus dem Oberland sprach bei uns vor und teilte mit, sie „komme mit dem Krankengeld nicht aus“ und weiters, „ich möchte nicht mehr, dass mich meine Eltern laufend unterstützen müssen“.

Nach eigenen Aussagen und den vorgelegten Unterlagen lebte sie mit ihrem Sohn in einer 45 m<sup>2</sup> Wohnung, für die sie eine Miete (inkl. Betriebskosten) von € 520,- bezahlte.

An Einkommen bezog sie Krankengeld von täglich € 27,62, somit € 842,41 im Monat. Das Unterhaltsverfahren gegenüber dem Vater des Kindes laufe. Da die Alleinerziehende erst zwei Jahre in der Gemeinde wohnte, hatte sie noch keinen Anspruch auf Mietzinsbeihilfe.

Der „Lebensbedarf“ von Mutter und Kind, hier:

Richtsatz für Volljährige (Mutter)	€ 447,14
Richtsatz für Minderjährige (Sohn)	€ 196,74
zuzüglich Mietkosten	<u>€ 520,00</u>
gesamt	€ 1.163,88
überstieg das „Einkommen“, hier Krankengeld (€ 27,62 x 30,5 Tage)	<u>€ 842,41</u>
um	€ 321,47

Die Vorsprechende stellte daher einen Antrag auf Mindestsicherung bei der zuständigen Bezirkshauptmannschaft, der auch erfolgreich war. Mit diesem Mehreinkommen ist ihr nunmehr die Bestreitung des Lebensunterhaltes ohne Hilfe aus dem familiären Umfeld möglich.

### Ehepaar mit zwei minderjährigen Kindern wohnt in einer Dreizimmerwohnung

Der Familienvater teilte mit, er verstehe nicht, weshalb ihm die Mindestsicherung abgelehnt worden sei. Die Situation stellte sich wie folgt dar:

Der Familienvater bezog als Angestellter einen Lohn von € 1.270,- netto, dazu die Mietzinsbeihilfe von € 386,-. Diesem Einkommen stand der Aufwand für die Wohnungsmiete von € 760,- gegenüber. Seine Gattin war Hausfrau und Mutter ohne eigenes Einkommen. Für die Kinder bezogen die Eltern Familienbeihilfe.

Der „Lebensbedarf“ der Familie, hier:

Richtsatz für Mutter und Vater von je € 447,14	€ 894,28
Richtsatz für Minderjährige von je € 196,74	€ 393,48
zuzüglich Mietkosten	<u>€ 760,00</u>
gesamt	€ 2.047,76
überstieg das „Einkommen“ der Familie, hier: Lohn Familienvater (€ 1.270,- x 14 : 12)	€ 1.481,67
zuzüglich Mietzinsbeihilfe	<u>€ 386,00</u>
gesamt	€ 1.867,67
um	€ 180,09

Die Mindestsicherung wurde daher von der Behörde nicht gerechtfertigt abgelehnt und nach Antragstellung durch den Familienvater rückwirkend gewährt.

## **2.1.5 NACHBARSCHAFTSSCHUTZ LÄRMBESCHWERDE**

**Vor allem im städtischen Raum stellen Beeinträchtigungen durch Lärm immer wieder ein besonderes Problem dar. So sprachen die Anrainer einer stark befahrenen Kreuzung beim Landesvolksanwalt unter Vorlage eines ganzen Kataloges an Forderungen zur Lärmreduktion in diesem Straßenabschnitt vor.**

Die Prüfung der einzelnen Punkte ergab, dass ein Großteil der Lärmquellen gesetzlich gedeckt ist, handelt es sich doch beispielsweise um erlaubte Zulieferungen zu diversen Geschäften in den frühen Morgenstunden oder um öffentlichen Verkehr.

Bei einem vom Landesvolksanwalt organisierten Lokalaugenschein an der besagten Kreuzung nahmen Behördenvertreter und ein Vertreter des betroffenen Verkehrsunternehmens teil. Dabei wurde festgestellt, dass eine Straßenbahnweiche bei der Überfahrt durch die Straßenbahn ein deutlich wahrnehmbares schlagendes Geräusch verursachte. Der Vertreter der Verkehrsbetriebe hatte einen Lösungsvorschlag und teilte mit, dass das störende Geräusch durch einen Umbau der Weiche beseitigt werden könnte. Umgehend wurde die Umsetzung dieses wertvollen Lösungsansatzes binnen Wochenfrist vereinbart. Durch diese sofort umgesetzte Maßnahme konnte der Straßenbahnbetrieb in diesem Kreuzungsbereich hinsichtlich der Lärmemis-

sion bestmöglich optimiert werden. Natürlich verbleibt ein gewisser Lärmpegel, der Eisenbahnbetrieb verläuft eben nicht geräuschlos. Zahlreiche Messungen in der Vergangenheit haben aber gezeigt, dass die Betriebsgeräusche abgesehen von der Geräuscentwicklung, welche von der inzwischen sanierten Weiche ausgingen, im Normbereich liegen. Damit konnte über die Initiative des Landesvolksanwaltes zumindest ein kleiner Beitrag zur Lärmberuhigung in diesem Kreuzungsbereich geleistet werden.

## **2.1.6 VERKEHRSRECHT „GEHBEHINDERTENAUSWEIS“ NACH § 29B DER STRASSENVERKEHRS- ORDNUNG (STVO)**

**Bei der Ausstellung eines Gehbehindertenausweises gemäß § 29b StVO kam es bei Bezirksverwaltungsbehörden manchmal zu einer für die Parteien nicht nachvollziehbaren längeren Verfahrensdauer, zumeist weil mehrmals ergänzende Befunde vorgelegt werden mussten. Hier konnte der Landesvolksanwalt des Öfteren verfahrensbeschleunigend wirken. Der Vollständigkeit halber wird angemerkt, dass seit dem 01.01.2014 für die Ausstellung dieser Ausweise das Bundessozialamt zuständig ist. Mit dem Ausweis gemäß § 29b StVO soll dauernd stark gehbehinderten Personen die Benützung von Kraftfahrzeugen erleichtert werden,**

### **insbesondere durch Ausnahmen von Halteverboten und Parkbeschränkungen.**

Im konkreten Fall sprach ein Betroffener vor und beschwerte sich darüber, dass einerseits sein Ausweis nach § 29b StVO vorerst nur auf ein Jahr befristet ausgestellt worden sei und andererseits die Behörde im Zuge eines Folgeantrages die von ihm vorgelegten fachärztlichen Befunde nicht entsprechend gewürdigt habe. Die zuständige Behörde wurde mit diesen Vorwürfen konfrontiert und teilte mit, dass der Ausweis zwar gemäß den Bestimmungen der Straßenverkehrsordnung unbefristet ausgestellt worden sei (eine andere Vorgangsweise wäre rechtlich nicht gedeckt), jedoch zur Überprüfung des Gesundheitszustandes nach einem Jahr eine neuerliche Untersuchung durchzuführen und entsprechende Befunde vorzulegen seien. Im konkreten Fall ging die Behörde aufgrund der ursprünglichen amtsärztlichen Prognose davon aus, dass die Gehbehinderung nur ein Jahr andauern würde. Dementsprechend wurde der Beschwerdeführer nun aufgefordert, zur Überprüfung der gesetzlichen Voraussetzungen für eine Weitergewährung dieser vom Gesetz eingeräumten Begünstigung, neue Befunde vorzulegen. Diese Aufforderung erging zu Recht, zumal die Partei im Rahmen der Mitwirkungspflicht die von der Behörde angeforderten Beweismittel zur Feststellung des entscheidungswesentlichen Sachverhaltes zu erbringen hat.

Nachdem in der Folge der Behörde die entsprechenden Befunde vorgelegt wurden, bleibt die Gültigkeit des Ausweises aufrecht und der Betroffene kann die damit verbundenen Begünstigungen weiterhin in Anspruch nehmen. Für den Beschwerdeführer erwies sich die rechtliche Beratung durch den Landesvolksanwalt als wertvoll, zumal er dadurch die Notwendigkeit der Vorlage von neuen Befunden einsehen und das Verfahren für ihn zufriedenstellend abgeschlossen werden konnte.

## **2.1.7 SOZIALRECHT**

### **FAMILIE MIT DREI KINDERN VOR DELOGIERUNG GERETTET**

**Besondere Umstände, wie Krankheit, Unfall, Arbeitslosigkeit und die hohen Wohnkosten in Tirol sind immer wieder die Ursache, dass gerade Familien mit mehreren Kindern in finanzielle Not geraten und ihre Miete für die Wohnung nicht mehr bezahlen können – so auch in diesem Fall.**

Der Sozialreferent der zuständigen Bezirkshauptmannschaft erkannte die Notlage der Familie und wandte sich damit an den Landesvolksanwalt. Das Ehepaar mit drei Kindern kam aufgrund des geringen Haushaltseinkommens und einer aufwändigen Reparatur der Heizungsanlage in finanzielle Not. In der Vergangenheit hatte die Familie eine drohende Delogierung noch selbst abwenden können, nun war dies jedoch mit

den vorhandenen Eigenmitteln nicht mehr möglich und der Termin für die Räumung der Wohnung war vom zuständigen Bezirksgericht bereits fixiert worden.

Nach Prüfung des Falles konnte der Mietrückstand schließlich mit finanzieller Unterstützung aus der Mindestsicherung (über das Sozialreferat der Bezirkshauptmannschaft), dem Verein „Netzwerk Tirol hilft“ und anderen karitativen Einrichtungen abgedeckt und dadurch die drohende Delogierung abgewendet werden. Bei der Prüfung dieses Falles konnte insofern von einer günstigen Zukunftsprognose ausgegangen werden, als der älteste Sohn seit dem Spätsommer des Berichtsjahres in einem Lehrverhältnis steht und damit das Haushaltsbudget deutlich entlastet wird.

**Die Verhinderung der Delogierung einer Familie mit Kindern aus ihrer Wohnung ist uns ein zentrales Anliegen. Dementsprechend konnte aufgrund der gemeinsamen Anstrengungen aller Beteiligten (Sozialreferate bei den Bezirkshauptmannschaften, Mindestsicherungsfonds, Verein „Netzwerk Tirol hilft“ und weiteren karitativen Einrichtungen) bisher in der überwiegenden Anzahl der Fälle – zumindest das erste Mal – die Delogierung verhindert werden.**

## **2.1.8 VERKEHRSRECHT GESCHWINDIGKEITSKONTROLLEN DIENEN DER SICHERHEIT**

**Geschwindigkeitskontrollen durch die Verkehrspolizei werden von der Bevölkerung manchmal als Schikane empfunden, sind jedoch gerade in bewohnten Gebieten sehr wichtig und zeigen eine nachhaltige Wirkung.**

Der Eigentümer eines Wohnhauses, welches unmittelbar neben einer Landesstraße situiert ist, brachte vor, seit dem Ausbau dieses Straßenabschnittes werde die verordnete Höchstgeschwindigkeit von 50 km/h vom überwiegenden Teil der Verkehrsteilnehmer auf massive Art und Weise überschritten. Dies möge auch daran liegen, dass sich seine Liegenschaft im letzten Abschnitt dieser Verkehrsbeschränkung befinde. In der Vergangenheit seien zwei- oder dreimal Geschwindigkeitskontrollen, welche auch zu einer geschwindigkeitsmäßigen Verkehrsberuhigung geführt hätten, von der Verkehrspolizei durchgeführt worden. Im abgelaufenen Jahr vermisse er jedoch jegliche Kontrolle und er fühle sich in seiner Sicherheit und Wohnqualität beeinträchtigt.

Es erfolgte eine Kontaktaufnahme mit dem Verkehrsreferat der zuständigen Bezirksverwaltungsbehörde. Dieses teilte mit, man habe sich bereits mit dieser Problematik befasst und in den vergangenen zwei Jahren verdeckte Tempomessungen durchgeführt. Auch derzeit

seien Messungen im Gange und nach Auswertung der Ergebnisse würden weitere Maßnahmen zur Verkehrsberuhigung angedacht. Die vorgenommene Auswertung bestätigte die vermuteten Geschwindigkeitsübertretungen. Das Ausmaß der festgestellten Übertretungen war jedoch nicht gravierend, sodass man sich vorerst damit begnügte, gelegentliche Radarmessungen im Bereich der Höhe der Zufahrt zum Haus des Beschwerdeführers durchzuführen. Innerhalb der nächsten Monate erfolgten insgesamt sieben Lasermesseinsätze. Nach einem Treffen mit dem Bürgermeister, dem Beschwerdeführer und weiteren Bewohnern der Straße wurden vom Kommandanten der zuständigen Polizeiinspektion zusätzliche Standkontrollen angeordnet und auch durchgeführt. Dabei wurden jedoch lediglich Verkehrskontrollen zur Erhöhung der sichtbaren Präsenz der Polizei abgehalten.

Mehrere Rückfragen durch den Kommandanten der Polizeiinspektion beim Bürgermeister ergaben, dass die Kontrollen zu positiven Rückmeldungen aus der betroffenen Bevölkerung geführt haben, auch ist der Beschwerdeführer auf der Polizeiinspektion nicht mehr vorstellig geworden. Weitere Messungen und deren Auswertung sollen schließlich zeigen, ob die durchgeführten Verkehrskontrollen tatsächlich eine nachhaltige Wirkung im Sinne einer Geschwindigkeitsreduktion und Einhaltung der verordneten Höchstgeschwindigkeit bringen. Mit diesem Ergebnis zeigte sich der Beschwerdeführer zufrieden.

### 2.1.9 BEHINDERTENANLIEGEN

#### HILFE ZUR SELBSTHILFE – ERFOLGREICHE MITTELAUFBRINGUNG FÜR ROLLSTUHL

##### „Was hätte ich ohne Sie getan“, so die dankbare Mitteilung eines Rollstuhlfahrers.

Ein junger Mann mit schwerer Gehbehinderung hat bei uns vorgesprochen und mitgeteilt, er habe sich aufgrund seiner Gehbehinderung und nach ärztlicher Verordnung einen Rollstuhl kaufen müssen. Die Kosten dafür seien mit Hilfe einer Sozialarbeiterin zum Großteil über das Land Tirol, Bundessozialamt, Tiroler Gebietskrankenkasse und Pensionsversicherungsanstalt aufgebracht worden, er könne sich jedoch trotz Bezuges eines Pflegegeldes der Stufe 5 den Eigenanteil von € 440,- nicht leisten.

Unsere Erhebungen haben ergeben, dass diese Aussagen zutreffend waren, weil der Vorsprechende zwar ein überdurchschnittliches Einkommen bezogen hat, diesem Einkommen jedoch erhebliche Kosten für die Betreuung und Begleitung zu Hause durch Fremdkräfte gegenübergestanden sind.

Eine Hilfeleistung war daher gerechtfertigt. Im Zuge der Erklärung der Unterlagen, über welche private Einrichtungen eine weitere Finanzhilfe möglich ist, stellte sich heraus, dass der junge Mann nicht in der Lage war, den dafür vorgesehenen „Antrag auf Finanzhilfe“ auszufüllen. Wir haben ihn daher bei der Antragstellung an zwei private Einrichtungen unterstützt und die zur Beurteilung der Fi-

nanzhilfe notwendigen Unterlagen kopiert. Nachdem uns der Rollstuhlfahrer mitgeteilt hat, er könne die beiden Anträge zu den von uns empfohlenen Einrichtungen „selbst hinbringen“, wurde ihm der Weg dorthin erklärt. Unsere Hilfestellung war erfolgreich. Wenige Wochen später hat sich der Betroffene mit netten Worten bedankt und mitgeteilt, die Restkosten seien zur Gänze von den beiden Einrichtungen bezahlt worden.

#### **2.1.10 RAUMORDNUNGSRECHT FLÄCHENWIDMUNGSVERFAHREN – EIN BEISPIELHAFTER FALL**

**In den letzten Jahren wurde vom Landesvolksanwalt immer wieder auf das Problem eines fehlenden Rechtsschutzes in der Raumordnung (Flächenwidmungen, Bebauungspläne) hingewiesen. Zweifellos wird die weit überwiegende Anzahl der diesbezüglichen Verfahren korrekt und gesetzeskonform abgewickelt. Der gegenständliche Fall zeigt jedoch einmal mehr die Notwendigkeit eines Rechtsschutzes in der Raumordnung auf.**

Nach einem Zeitungsinterview des Landesvolksanwaltes im Sommer des Berichtsjahres wurde in Tirol über mehrere Wochen eine intensive Diskussion zu diesem Thema geführt. Vermutlich dadurch aufmerksam geworden, schilderte ein Bürger einer Oberländer Gemeinde dem Landesvolksanwalt seine Erfahrungen zum Thema „Flächenwidmung“:

Er betreibe gemeinsam mit seiner Gattin eine kleine Landwirtschaft und beabsichtige einen bereits bestehenden landwirtschaftlichen Geräteschuppen zu vergrößern. Man habe ihm mitgeteilt, eine Baubewilligung sei nur nach vorausgehender Widmung des betreffenden Grundstückes möglich. Dementsprechend habe er bereits im Sommer 2010 (!) bei der zuständigen Gemeinde einen „Antrag“ auf Umwidmung der notwendigen Grundfläche von Freiland in Sonderfläche „sonstige land- und forstwirtschaftliche Gebäude“ eingebracht. Der örtliche Raumplaner sehe kein Problem, so habe man ihm mitgeteilt. Völlig unverständlicherweise sei jedoch das Ansuchen seit nunmehr drei Jahren trotz vieler Vorsprachen beim Bürgermeister unerledigt geblieben. Gleichzeitig mit dem Landesvolksanwalt wurde in dieser Sache auch das für die Raumordnung zuständige Mitglied der Tiroler Landesregierung tätig und erkundigte sich bei der Gemeinde über den aktuellen Stand der Dinge.

Und man glaubt es kaum: Ende August des Berichtsjahres, nur rund einen Monat nach Einschreiten des Landesvolksanwaltes und des zuständigen Landesrates, wurde die „beantragte“ Umwidmung vom Gemeinderat einstimmig beschlossen!

Wenn auch damit das Endergebnis für den Beschwerdeführer erfreulich war, erübrigt sich nach Ansicht des Landesvolksanwaltes jeder Kommentar zur hier geschilderten Vorgangsweise der Gemeindevertreter.

## 2.2 ANREGUNGEN AN GESETZGEBUNG UND VERWALTUNG

### 2.2.1 ALLGEMEINES

Die Auswertung der insgesamt 5.861 Bürgerkontakte im Berichtsjahr ergab, dass 1.699 Beschwerden (rund 29 % der Gesamtkontakte) vorgebracht und 4.162 Beratungsgespräche geführt wurden. Damit hat die Anzahl der Beschwerden gegenüber dem Vorjahr wieder leicht zugenommen. Daraus können jedoch hinsichtlich der Qualität des Verwaltungshandels keine weiteren Schlüsse gezogen werden, zumal im Jahr 2011 die genau gegenlaufende Entwicklung festzustellen war.

Die konstanten und signifikanten Steigerungen bei der Anzahl der Beratungsgespräche über die letzten Jahre zeigen deutlich auf, dass die Menschen im Umgang mit der unüberschaubaren Menge an rechtlichen Bestimmungen überfordert sind. Dies betrifft sowohl die große Anzahl der Gesetze und Verordnungen als auch die für rechtsunkundige Bürgerinnen und Bürger mangelnde Verständlichkeit mancher Bestimmungen.

Dementsprechend darf wiederum darauf hingewiesen werden, dass der Österreichische Bundesgesetzgeber im Jahr 2001 das Deregulierungsgesetz 2001, BGBl. Nr. 151/2001, beschlossen hat. Die darin enthaltene Bestimmung des Artikel 1 trägt dem Gesetzgeber auf, bei der Änderung eines Gesetzes zu prüfen, ob das Gesetz

oder einzelne Bestimmungen desselben noch notwendig und zeitgemäß sind oder ob die angestrebten Wirkungen nicht auch auf andere Weise erreicht werden könnten. Bei der Vorbereitung der Umsetzung von Gemeinschaftsrecht ist insbesondere darauf zu achten, dass die vorgegebenen Standards nicht ohne Grund übererfüllt werden. Weiters wird den mit der Vorbereitung von Akten der Bundesgesetzgebung betrauten Organen eine besondere Prüfung der Folgen eines Gesetzes, so z.B. der finanziellen Auswirkungen und des Verwaltungsaufwandes im Vollzug, aufgetragen.

**Die Zusammenarbeit des Landesvolksanwaltes mit den beteiligten Behörden bzw. BehördenvertreterInnen funktioniert im Allgemeinen klaglos. Vereinzelt musste auch im vergangenen Jahr wieder festgestellt werden, dass dem Ersuchen des Landesvolksanwaltes um Abgabe einer Stellungnahme zu einem bestimmten Beschwerdevorbringen aus nicht nachvollziehbaren Gründen verspätet, manchmal erst nach mehreren Urgenzen, nachgekommen wurde. In diesem Zusammenhang darf einmal mehr um Verständnis für die Forderung nach rascher Bearbeitung der vom Landesvolksanwalt eingehenden Anfragen ersucht werden, da auch der Landesvolksanwalt selbst seinem verfassungsmäßigen Auftrag auf „unverzügliche Prüfung jeder Beschwerde“ und**

**„ehestmögliche Mitteilung des Prüfungsergebnisses an den Beschwerdeführer“ nachzukommen hat (Artikel 59 Abs. 2 der Tiroler Landesordnung 1989).**

## **2.2.2 RAUMORDNUNG**

### **FREIZEITWOHNSITZE KÖNNEN NUR MEHR BIS 30. JUNI 2014 ANGEMELDET WERDEN**

Mit Landesgesetz vom 25.11.1993 über die ausnahmsweise Zulässigkeit von Gebäuden im Freiland, LGBl. Nr. 11/1994, wurden in Tirol zahlreiche Freizeitwohnsitze nachträglich in rechtlicher Hinsicht saniert bzw. legalisiert. Die Frist für die Anmeldung aller Freizeitwohnsitze beim Bürgermeister endete nach den raumordnungsrechtlichen Bestimmungen am 31.12.1998. Nach den nunmehr geltenden raumordnungsrechtlichen Vorschriften dürfen nur mehr jene Freizeitwohnsitze verwendet werden, welche einerseits rechtzeitig angemeldet wurden und für die andererseits ein Feststellungsbescheid des Bürgermeisters über die Zulässigkeit der Verwendung als Freizeitwohnsitz vorliegt. Gleichzeitig hatte der Bürgermeister diese Freizeitwohnsitze in ein entsprechendes Verzeichnis (Freizeitwohnsitzverzeichnis) aufzunehmen. Scheint ein Freizeitwohnsitz in diesem Verzeichnis nicht auf, ist nach den geltenden Bestimmungen des Tiroler Grundverkehrsgesetzes 1996 auch eine Veräußerung bzw. ein Erwerb nicht mehr möglich.

Nun sind in den letzten Jahren mehrere Fälle an den Landesvolksanwalt herangetragen worden, denen allen gemeinsam war, dass der betroffene Freizeitwohnsitz völlig rechtskonform vor der Errichtung baurechtlich mit dem Verwendungszweck „Freizeitwohnsitz“ bewilligt worden war und – aus welchen Gründen auch immer (z.B. wegen längerer Ortsabwesenheit oder mündlicher Auskunft durch die Baubehörde, der Freizeitwohnsitz sei aufgrund der Baubewilligung „in Ordnung“) – die oben zitierte Anmeldefrist versäumt und die Eintragung in das Freizeitwohnsitzverzeichnis nicht durchgeführt wurde. Damit dürfen diese Freizeitwohnsitze weder benützt – auch nicht vom Eigentümer selbst – noch veräußert werden. Das führt nun zu dem absurden Ergebnis, dass völlig legal und baurechtlich genehmigte Freizeitwohnsitze nicht mehr benützt werden dürfen, hingegen ursprüngliche „Schwarzbauten“ zufolge Anmeldung nach den raumordnungsrechtlichen Bestimmungen und nachträglicher baurechtlicher Genehmigung nutzbar und veräußerbar sind. Diese Rechtslage kann keinem Betroffenen verständlich gemacht werden und widerspricht auch ganz allgemein dem gesunden Rechtsempfinden.

**Nicht zuletzt über Anregung des Landesvolksanwaltes wurde in § 17 des Tiroler Raumordnungsgesetzes 2011 nochmals die nachträgliche Anmeldung von Freizeitwohnsitzen letztmalig bis zum 30. Juni 2014**

eröffnet. Es ergeht daher insbesondere an die Gemeindeverwaltungsbehörden die Anregung, die Betroffenen entsprechend zu informieren.

### 2.2.3 RICHTLINIEN IM SOZIAL- UND BEHINDERTENBEREICH

Aufgrund vieler Rückmeldungen über die Praktikabilität der gesammelten Richtlinien werden diese im Bericht nochmals angeführt.

Ganz im Sinne auch unserer Anregungen in der Vergangenheit hat die Fachabteilung durch die Ausarbeitung von „Richtlinien“ in verschiedenen Bereichen geholfen, einige Fachmaterien hinsichtlich Leistungsbezugs und Finanzierung für die Bürgerinnen und Bürger transparenter zu gestalten. Unabhängig des Umstandes, dass die darin formulierten Leistungen in manchen Bereichen nicht dem tatsächlichen Bedarf entsprechen, wird diese Entwicklung sehr positiv gesehen, bringt sie doch besseres Verständnis für gesetzliche Regelungen und verstärkte Rechtssicherheit.

Positiv ist auch, dass diese Richtlinien über die Homepage des Landes Tirol der breiten Bevölkerung zur Verfügung stehen.

So können unter

<http://www.tirol.gv.at/themen/gesellschaft-und-soziales/soziales/gesetze/>

folgende Richtlinien heruntergeladen werden:

- Richtlinie über die Förderung von Hilfskräften für Kinder mit Behinderung in Landesschulen
- Richtlinie des Landes Tirol betreffend die Förderung der Kurzzeitpflege und Kurzzeitbetreuung für Menschen mit Behinderung
- Tiroler Förderrichtlinie für Menschen mit Behinderung
- Richtlinie für Kostenbeiträge für stationäre Leistungen der Behindertenhilfe
- Richtlinien für die Gewährung von Förderungen aus dem Tiroler Kriegsopfer- und Behindertenfonds
- Richtlinie für den Heizkostenzuschuss 2013/2014
- Richtlinie des Landes Tirol zur Förderung der mobilen Pflege und Betreuung in Tirol
- Richtlinie des Landes Tirol zur Förderung der Tagespflege für pflege- und betreuungsbedürftige Personen in Tirol
- Förderrichtlinie für betreuungs- oder pflegebedürftige Menschen
- Richtlinie des Landes Tirol zur Förderung der Kurzzeitpflege für pflegebedürftige Personen
- Richtlinie des Landes Tirol zur Förderung des Ausbaues, des Aufbaues und der Sicherung von Pflege- und Betreuungseinrichtungen in Tirol

## **2.2.4 SOZIALRECHT**

### **MENSCHEN IN NOT – UNTERLAGEN DES LANDESVOLKSANWALTES HELFEN**

#### **Internetplattform im Sozial- und Behindertenbereich**

Oft wissen Hilfesuchende nicht, wohin sie sich wenden können. Aus diesem Grund wurde in Zusammenarbeit mit der Telefonseelsorge eine Aufstellung von rund 600 Einrichtungen erarbeitet, die im Sozial- und Behindertenbereich Hilfeleistungen anbieten (siehe Seite 18 dieses Berichtes).

Diese Informationen wurden im Berichtsjahr überarbeitet und sind unter [www.werhilft-wie-tirol.at](http://www.werhilft-wie-tirol.at) abrufbar.

#### **Aufstellung über**

##### **„Einrichtungen für Finanzhilfen“**

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

Randbemerkungen zu den aufgelisteten Einrichtungen über die Schwerpunkte der Hilfeleistungen dienen dazu, dass Hilfesuchende nicht bei Einrichtungen ansuchen, bei denen eine Finanzhilfe nicht wahrscheinlich ist, so z.B. wenn ein Hilfesuchender bei der Arbeiterkammer Tirol um Finanzhilfe ansucht, jedoch nicht Kammermitglied ist.

Ergänzt wurde die Aufstellung durch die aktu-

ellen E-Mail-Adressen.

Mit dieser Unterlage können die Einrichtungen von den Hilfesuchenden nunmehr auch per E-Mail gezielt angesprochen werden.

#### **„Antrag auf Finanzhilfe“**

Ein weiteres Problem ist der Umstand, dass nicht wenige Hilfesuchende Defizite in der Schriftform haben und daher einen Antrag auf Finanzhilfe nicht selbst formulieren können. Zudem sind viele Betroffene nicht in der Lage, ihre Notlage zu schildern. Die Arbeiterkammer Tirol beziffert diese Gruppe mit bis zu 30.000 Personen in Tirol.

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

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

Dieser Antrag wurde aktualisiert und aus datenschutzrechtlichen Gründen mit folgendem Vermerk ergänzt:

„Der/die Unterstützungssuchende stimmt

zu, dass seine/ihre in diesem Formular bekannt gegebenen Daten zur Beurteilung der Hilfeleistung verarbeitet und an Einrichtungen und Personen, die im Rahmen des Ansuchens um Hilfeleistung ersucht werden, im unbedingt notwendigen Ausmaß übermittelt werden. Diese Zustimmung kann jederzeit schriftlich widerrufen werden“.

Der Antrag ist eine Word Datei, kann über Word bearbeitet und per E-Mail versendet werden.

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

### 3.1 EUROPÄISCHES OMBUDSMANN-INSTITUT (EOI)

Dem Europäischen Ombudsmann-Institut mit Sitz in Innsbruck gehören als Vereinigung der Volksanwälte (Ombudsleute, Bürger- und Menschenrechtsbeauftragte) 112 institutionelle, 89 individuelle und 11 korrespondierende Mitglieder aus ganz Europa, Asien und Afrika an. Das EOI hat sich in den letzten Jahren vor allem für eine Verbreitung der Ombudsmann-Idee in den neuen Demokratien Mittel- und Osteuropas eingesetzt. Schon aus der Anzahl der Mitglieder kann dessen Bedeutung abgeleitet werden.

Nach den Statuten dieses nach Österreichischem Recht eingerichteten Vereins werden insbesondere die Förderung des Erfahrungsaustausches auf nationaler, europäischer und internationaler Ebene sowie die wissenschaftliche Behandlung und Forschung auf dem Gebiet von Menschenrechts- und Ombudsmann-Fragen bezweckt. Insbesondere der Erfahrungsaustausch im Rahmen der in verschiedenen Ländern organisierten Veran-

staltungen ist für eine regionale Einrichtung wie den Landesvolksanwalt von besonderer Bedeutung.

Im Berichtsjahr fanden **am 19. April in Jekaterinburg/Russland und am 19. September in Bozen/Südtirol Vorstandssitzungen** statt.

#### 25 JAHRE EUROPÄISCHES OMBUDSMANN-INSTITUT

Dieses besondere Jubiläum wurde **vom 19. bis 21. September 2013 am Gründungs- und Vereinssitz in Innsbruck** entsprechend würdig gefeiert. Nach einer Sitzung des EOI-Vorstandes am 19.09.2013 in Bozen wurde am 20.09.2013 in Innsbruck im Großen Saal des Landhauses eine Fachtagung zum Thema „Die Unabhängigkeit der Ombudsleute in Europa“ abgehalten.



Der EOI-Vorstand mit dem Südtiroler Alt-Landeshauptmann Dr. Luis Durnwalder, EOI-Präsidentin Dr.<sup>in</sup> Burgi Volgger und EOI-Generalsekretär Dr. Josef Siegele in Bozen.

Am Abend dieses Tages wurde bei einem landesüblichen Empfang des Jubiläums gedacht. Beim anschließenden Festakt begrüßte EOI-Generalsekretär Dr. Josef Siegele die zahlreich angereisten EOI-Mitglieder und viele Ehrengäste. EOI-Präsidentin Dr.<sup>in</sup> Burgi Volgger (Landesvolksanwältin von Südtirol) gab einen umfangreichen und interessan-

ten Rückblick auf „25 Jahre Europäisches Ombudsmann-Institut“. Im Anschluss hielt Landtagspräsident DDr. Herwig van Staa die viel beachtete Festrede zum Thema „Die Ombudsleute in Europa und seinen Regionen im Spannungsfeld der Politik“. Die Musikkapelle aus Ried im Oberinntal, der Wiltener und Harmonie-Wolkensteiner Männerchor aus

Innsbruck und Fanfarenbläser rundeten diese besondere Veranstaltung festlich ab.

Am Samstag, den 21.09.2013, wurde schließlich die statutengemäÙe Generalversammlung in Innsbruck abgehalten. Dabei wurde mein Mitarbeiter Dr. Josef Siegele in seinem verantwortungsvollen Amt als EOI-Generalse-

ekretär einstimmig bestätigt und ich wiederum in den Vorstand des EOI gewählt.

**Aus Anlass des 25-jährigen Bestandsjubiläums wird derzeit in Zusammenarbeit mit der Universität in Kiew und der Ukrainischen Akademie der Wissenschaften ein „EOI-Buch“ erstellt.**



Die KonferenzteilnehmerInnen auf dem Landhausplatz in Innsbruck

Grundsätzlich darf angemerkt werden, dass wir mit dem EOI eine international bedeutsame Einrichtung in Innsbruck haben. Dementsprechend wurde in der Vergangenheit mehrfach versucht, den Sitz des EOI aus Innsbruck abziehen. Ich darf daher den Hohen Tiroler Landtag und die Landesregierung ersuchen, das EOI im Rahmen der bestehenden Möglichkeiten weiterhin zu unterstützen. Gleichzeitig darf ich, auch namens des gesamten EOI-Vorstandes, für die bisherige Unterstützung danken.

**Großer Dank gilt dem Tiroler Landtag, stellvertretend Herrn Landtagspräsidenten DDr. Herwig van Staa, und der Tiroler Landesregierung für die umfangreiche Unterstützung bei der Finanzierung und Organisation der Festveranstaltungen zum 25-jährigen Bestandsjubiläum. Für die hervorragende und zeitaufwändige Detailorganisation dieser Veranstaltung sei an dieser Stelle EOI-Generalsekretär Dr. Josef Siegele ausdrücklich und besonders gedankt.**

## 3.2 INTERNATIONALE UND NATIONALE KONTAKTE

Zahlreiche Kontakte haben sich im Berichtsjahr durch meine Tätigkeit im Vorstand des Europäischen Ombudsmann-Institutes (EOI) und die vom EOI durchgeführten Veranstaltungen ergeben.

### **Die Ombudsfrau von Burkina Faso besucht den Landesvolksanwalt von Tirol und das Europäische Ombudsmann-Institut (EOI)**

Im April des Berichtsjahres besuchte die Nationale Ombudsfrau von Burkina Faso (Westafrika), Alima Deborah TRAORE, den Landesvolksanwalt und den EOI-Generalsekretär Dr. Josef Siegele in Innsbruck. Im Rahmen

des höchst interessanten Erfahrungsaustausches konnten einerseits viele Gemeinsamkeiten in der Bearbeitung von Beschwerden festgestellt werden, andererseits hat die dortige Ombudsstelle mit Problemen zu kämpfen, die wir in Tirol nicht kennen. So müssen die Bürgerinnen und Bürger in Burkina Faso immer wieder ihre Grundstücke einfach verlassen, wenn diese beispielsweise für eine Firmenansiedelung benötigt werden.

Im Rahmen ihres Besuches in Tirol wurde Ombudsfrau Alima Deborah TRAORE Mitglied des in Innsbruck angesiedelten Europäischen Ombudsmann-Institutes.

Zu Tirol gibt es noch weitere Kontakte: Über

Initiative von DI Dr. Stephan Prantauer (Landesschulinspektor für die landwirtschaftlichen Schulen in Tirol) wurden in den letzten drei Jahren vier junge Männer aus Burkina Faso im Rahmen eines vom damaligen Landeshauptmannstellvertreter Anton Steixner unterstützten Projektes in der landwirt-

schaftlichen Lehranstalt in Imst unterrichtet. Nach Abschluss der Ausbildung sind die vier jungen Männer wieder in ihre Heimat zurückgekehrt und vermitteln nun dort ihr in Tirol erworbenes umfangreiches Wissen. Dieses erfolgreiche Projekt wird nach wie vor weitergeführt und laufend evaluiert.



v. links: Dr. Eric Bayala, LVA Dr. Josef Hauser, Ombudsfrau Alima Deborah TRAORE, Dr. Josef Siegele, Univ. Prof. Dr.<sup>in</sup> Christine Hetzenauer, Konsul Prof. Dr. Peter Stöger, DI Dr. Stephan Prantauer

Aufgrund vergleichbarer Rahmenbedingungen der Aufgabenerfüllung bestehen weiterhin ausgezeichnete Kontakte zur Landesvolksanwältin von Südtirol, Dr.<sup>in</sup> Burgi Volgger, zur Landesvolksanwältin von Vorarlberg, Mag.<sup>a</sup> Gabriele Strele, sowie zu den Schweizer Ombudsleuten und den Bürgerbeauftragten in Deutschland. Ausdruck dieser guten Zusammenarbeit war einmal mehr die schon traditionelle, alle zwei Jahre stattfindende **Seminarrunde auf Schloss Hofen in Bregenz, dieses Mal vom 13. bis 15. Juni 2013**. Neben einem wertvollen Erfahrungsaustausch wurde in diesem Seminar insbesondere das Thema „Sprache der Macht – Macht der Sprache“ mit professionellen ReferentInnen bearbeitet.

Besonders bedanke ich mich für die gute Zusammenarbeit mit der Volksanwaltschaft in Wien, namens bei Volksanwältin Dr.<sup>in</sup> Gertrude Brinek und den Volksanwälten Dr. Peter Fich-

tenbauer und Dr. Günther Kräuter. Ausdruck der guten Zusammenarbeit war auch in diesem Jahr unsere Mitwirkung an den Sprechtagen der Volksanwaltschaft in Tirol. Bei den im Berichtsjahr aus ihrer Funktion ausgeschiedenen Volksanwälten Mag.<sup>a</sup> Terezija Stoisits und Dr. Peter Kostelka bedanke ich mich herzlich für die langjährige gute Zusammenarbeit und die für mich sehr wertvollen persönlichen Kontakte. Beiden Persönlichkeiten wünsche ich für die weitere Zukunft alles Beste.

Schließlich bestehen auch zu den weiteren „Landesanwaltschaften“ in Tirol gute und wertvolle Kontakte, welche dem gegenseitigen Erfahrungsaustausch und nicht selten auch der gegenseitigen Unterstützung und Ergänzung dienen. Ausdruck dieser Verbundenheit ist ein alljährliches, jeweils von einer anderen Einrichtung organisiertes Treffen zum Zwecke der Erörterung aktueller Probleme und Entwicklungen.

### 3.3 ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Öffentlichkeitsarbeit ist für den Landesvolksanwalt von nicht zu unterschätzender Bedeutung. Zweifellos ist diese Institution mittlerweile nach mehr als 24 Jahren Bestand in Tirol relativ bekannt. Trotzdem ist eine regelmäßige Medienpräsenz zur Information der Bevölkerung über Aufgaben und Möglichkeiten dieser Einrichtung notwendig.

Im Berichtsjahr wurde durch diverse Aussendungen, aber auch Radio- und TV-Interviews entsprechende Öffentlichkeitsarbeit geleistet.

Auch der Tag der offenen Tür am 26. Oktober 2013 bot eine gute Gelegenheit, Zuständigkeit und Arbeitsweise unserer Einrichtung vorzustellen. Gemeinsam mit den weiteren Anwaltschaften des Landes Tirol konnten wir im Landhaus 1 zahlreiche Besucherinnen und Besucher begrüßen.

Weiters konnte in mehreren ausführlichen Presseartikeln in Printmedien auf die Sorgen und Nöte der Menschen in Tirol aufmerksam gemacht werden.

Nicht zuletzt wird durch die plakative Ankündigung der Sprechtag des Landesvolksanwaltes viermal jährlich in jeder Gemeinde in Tirol regelmäßig auf die Einrichtung und die Möglichkeit der Kontaktaufnahme im Bedarfsfall hingewiesen.

Schließlich gilt wiederum ein besonderer Dank der Tiroler Landeszeitung, die durch ihre Zustellung an alle Haushalte in Tirol eine besondere Publizität genießt und die Institution des Landesvolksanwaltes, sein Team und dessen Aufgabenstellung sowie die Termine der Sprechtag an den Bezirkshauptmannschaften und größeren Gemeinden Tirols flächendeckend im gesamten Land den Menschen näher bringt.

## ABSCHLIESSENDE BEMERKUNGEN

Ausgehend von der grundlegenden Annahme, dass es in einer Demokratie stets auch wirksamer Kontrolleinrichtungen bedarf, um zu verhindern, dass die Staatsmacht die durch das Recht gezogenen Grenzen überschreitet, kommt dem Volksanwalt zweifellos die Funktion einer institutionalisierten Verbindungsstelle zwischen Bürger und Staat zu. Er hat dabei einerseits staatliches Handeln auf seine Rechtmäßigkeit zu prüfen und andererseits in Ergänzung zum bestehenden Rechtsschutzsystem verstärkt für Billigkeit und Gerechtigkeit und damit zugleich für mehr Akzeptanz staatlicher Entscheidungen innerhalb der Bevölkerung einzutreten. Gelingt es, diesen wechselseitigen Anforderungen zumindest im Wesentlichen gerecht zu werden, ist der Volksanwalt tatsächlich eine große Hilfe für die Bevölkerung und die öffentliche Hand.

Grundsätzlich bemühen sich alle Entscheidungsträger fehlerfrei zu arbeiten. Wo gearbeitet wird, passieren jedoch gelegentlich Fehler. Oft beschwerten sich Betroffene nicht darüber, dass ein Fehler gemacht wurde, sondern über die Art und Weise, wie mit Fehlern umgegangen wird. Deshalb ist eine entsprechende Fehlerkultur wichtig; eine gute Fehlerkultur bietet für die Behörde eine Chance zu lernen und schafft gleich-

zeitig neues Vertrauen bei den betroffenen Bürgerinnen und Bürgern. Ebenso können sich Betroffene in der Regel auch mit für sie negativen Entscheidungen und Verfügungen der Behörde abfinden, wenn diese verständlich abgefasst und gut begründet sind.

Die vielen Erfolge des letzten Jahres, nur beispielhaft in diesem Bericht aufgezeigt, waren jedoch nur möglich, weil dem Landesvolksanwalt bei seiner Tätigkeit allseits umfassende Unterstützung zuteil wurde. Daher möchte ich den Bericht auch zum Anlass nehmen, insbesondere unserem Herrn Landtagspräsidenten, den Damen und Herren Abgeordneten zum Tiroler Landtag, dem Herrn Landeshauptmann, den Regierungsmitgliedern, dem Direktor des Landesrechnungshofes, dem Herrn Landesamtsdirektor, den Bezirkshauptleuten und AbteilungsvorständInnen, aber auch allen Bediensteten, mit denen eine Kontaktaufnahme erfolgte, herzlich zu danken.

Danken möchte ich auch allen Frauen Bürgermeisterinnen sowie allen Herren Bürgermeistern für ihre konstruktive Zusammenarbeit und weiters allen Institutionen, die auch außerhalb der Kompetenz des Landesvolksanwaltes bürgerfreundlich und unbürokratisch zur Lösung von Problemen beigetragen haben.

Mein besonderer Dank gilt schließlich meinem Team ohne dessen großartigen Einsatz, verbunden mit großer fachlicher und menschlicher Kompetenz, die im Bericht beispielhaft aufgezählten Erfolge und Leistungen in diesem intensiven Jahr nicht möglich gewesen wären. Gerade die imposante Zahl von 2.035 persönlichen Gesprächen wäre für den Landesvolksanwalt alleine unmöglich zu bewältigen und erfordert viel Geduld, Verständnis sowie hohe rechtliche und soziale Kompetenz von allen MitarbeiterInnen. Dankbar erwähnen möchte ich in diesem Zusammenhang das große Engagement meiner MitarbeiterInnen, auch im Falle von Unzuständigkeit aber erkennbarer Hilfsbedürftigkeit, den Betroffenen im Rahmen unserer Möglichkeiten unterstützend entgegen zu kommen.

Somit hoffe ich, mit dem vorliegenden Bericht über das Berichtsjahr 2013 wiederum den Nachweis erbracht zu haben, dass auch in diesem Jahr mit viel Einsatz und großem Engagement gearbeitet wurde. Dabei war es uns immer wichtig, auf die Betroffenen zuzugehen, ihnen das Gefühl kompetenter Hilfestellung zu vermitteln und, wenn notwendig, ihnen auch menschliche Unterstützung zukommen zu lassen.

Für weitergehende Auskünfte zur Tätigkeit des Landesvolksanwaltes stehe ich mit meinen MitarbeiterInnen gerne zur Verfügung.

Ich schließe diesen Jahresbericht mit dem mir in unserer schnelllebigen Zeit aktueller denn je erscheinenden Zitat des französischen Philosophen und Schriftstellers Luc de Clapiers, Marquis de Vauvenargues (1715 -1747):

**„Es kann keiner gerecht sein,  
der nicht menschlich ist.“**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'J. Hauser', with a long horizontal flourish extending to the right.

Dr. Josef Hauser  
Landesvolksanwalt

## **DER LANDESVOLKSANWALT VON TIROL**

Innsbruck – Meraner Straße 5

Telefon: 0512/508-3052 • 0810/006200 zum Ortstarif • Telefax: 0512/508-743055

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