

## 4. Behindertenanwalt

### 4.1. Allgemeines

Seit 2018 gibt es im Team der Landesvolksanwältin einen eigenen Behindertenanwalt. Seine Aufgabe ist es, speziell für die Anliegen von Menschen mit Behinderung da zu sein. Seit 2019 steht auch eine Sozialarbeiterin zur Verfügung. Zu zweit werden juristische und sozialarbeiterische Aspekte der Anfragen bearbeitet.

#### Behindertenanliegen

Schwierigkeiten im Behindertenbereich gehören zu den am stärksten nachgefragten Angelegenheiten im Büro der Landesvolksanwältin. Im Berichtsjahr langten 656 Anfragen ein, die dem Behindertenbereich zuzuordnen sind. Die Themen waren - wie jedes Jahr - sehr breit gefächert. Beispielfhaft genannt seien Schwierigkeiten in Bezug auf die Barrierefreiheit, undurchschaubare Regelungen zu Vergünstigungen, keine Rücksichtnahme auf besondere Bedürfnisse, Konflikte mit dem Arbeitgeber, Fragen zu Unterhalt und Kostenbeiträgen, Parkstrafen trotz Parkausweis sowie der Angebotsmangel zur Unterstützung von Menschen mit Behinderung in vielen Bereichen und der Kampf um zusätzliche Stunden bei diversen Unterstützungsleistungen.



Bildnachweis: Foto Holder

Behindertenanwalt Mag. Kristof Widhalm und DSA Mag.<sup>a</sup> Eva Hohenegger

## 4. Behindertenanwalt

### **Was tun bei Unzuständigkeit?**

Zahlreiche Anfragen betrafen auch die Bundesverwaltung. Bei der verweigerten erhöhten Familienbeihilfe, Unzufriedenheit mit der Pflegestufe oder einem nicht verlängerten Parkausweis hat die Landesvolksanwältin mangels Zuständigkeit zwar keine unmittelbaren Gestaltungsmöglichkeiten, es wird aber dennoch versucht, den Hilfesuchenden Ratschläge zur weiteren Vorgangsweise zu geben und ihre Rechtsschutzmöglichkeiten aufzuzeigen.

Seit der Pandemie finden die meisten Kontakte telefonisch oder per E-Mail statt. Dennoch nutzen auch viele Menschen die Möglichkeit einer persönlichen Vorsprache bzw. den Austausch im Rahmen der Sprechstage in den Bezirken.

Im Folgenden sollen nicht nur einige Aspekte der Tätigkeit exemplarisch herausgegriffen werden, sondern die Gelegenheit wie in jedem Bericht auch dazu genutzt werden, auf gewisse Themen von größerer Tragweite aufmerksam zu machen:

## 4.2. Vortrag für den Monitoringausschuss

### Vortrag über Behindertenrechte

Der Behindertenanwalt wurde eingeladen, bei der öffentlichen Sitzung des Vorarlberger Monitoringausschusses am 22. Juni 2022 in Hard einen Vortrag zu halten. Unter dem Motto „Akzeptanz statt Behinderung“ war er neben der Präsidentin des Vorarlberger Landesverbandes der Zivilinvaliden – ÖZIV auf der Bühne, um über die Rechte von Menschen mit Behinderungen zu sprechen. Anhand von Beispielen wurden die Bemühungen um Gleichstellung von Menschen mit Behinderung geschildert. Hier konnten zwar schon wichtige Meilensteine erreicht werden, aber ein Blick in die Praxis zeigt, dass noch deutlicher Handlungsbedarf besteht. Der Kampf um Gleichstellung in allen Bereichen dauert oft lange und es bedarf vieler engagierter Personen, um Veränderungen anzustoßen.

Der Vortrag wurde dazu genutzt, einen Appell an alle Anwesenden zu richten, nicht aufzugeben und Schritt für Schritt weitere Erfolge zu erreichen. Im Anschluss an den Vortrag gab es verschiedene Arbeitsgruppen zu Diskriminierungserfahrungen. Es wurden diverse Alltagssituationen sehr anschaulich geschildert, wodurch der Abend eine Bereicherung für alle Beteiligten darstellte.



Bildnachweis: Miro Kuzmanovic

Auf der Bühne beim Monitoringausschuss

## 4. Behindertenanwalt

### 4.3. Tiroler Aktionsplan – TAP

#### **Aktionsplan zur Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention**

Im Jahr 2022 kam wieder neuer Schwung in das Bemühen, den Tiroler Aktionsplan zu finalisieren, nachdem die Pandemie vor allem die Publikumsveranstaltungen zur Einbindung von vielen Menschen verunmöglicht hatte. Im Mai startete die dritte Phase der Erstellung des TAP in Form von acht Veranstaltungen. Es fand zu jedem Lebensbereich (z.B. Gesundheit und Gewaltschutz, Beschäftigung und Arbeit) ein Treffen in einem großen Saal statt, so dass viele Interessierte kommen konnten. Bei diesen Treffen wurden die Maßnahmen vorgestellt und es wurde die Gelegenheit geboten, Fragen zu stellen, Wünsche oder Kritik zu äußern und neue Punkte einzubringen. Es wurde jeweils ein Protokoll über den Verlauf der Veranstaltung erstellt und die vorgebrachten Punkte mit in den TAP aufgenommen.

#### **weitere Schritte erfolgt**

Im Herbst wurde in Tirol eine neue Landesregierung gewählt, die Ende Oktober ihre Arbeit aufnahm. Spannend war die Frage, ob die neue Landesregierung die bis dahin gefundenen Ergebnisse übernehmen würde oder der ganze Prozess von vorne beginnen muss. Erfreulicherweise beschloss die Regierung, nahtlos an die Arbeit der Vorgänger:innen anzuknüpfen. Zum Zeitpunkt der Erstellung des vorliegenden Berichtes wurde der TAP beschlossen, sodass die weitere Umsetzung des Planes gewährleistet ist. Die bereits bestehende Steuerungsgruppe wird diese begleiten. Einzelne Umsetzungsteams stellen zu den jeweiligen Bereichen in regelmäßigen Treffen sicher, dass der Prozess weitergetragen wird. Der TAP soll ein lebendiges Dokument sein, bei dem ständig geprüft wird, ob die Richtung stimmt oder Korrekturen erforderlich sind.

#### **Meilenstein**

Der TAP ist ein wichtiger Meilenstein zur systematischen Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention (UN-BRK). Eine langjährige Forderung der Landesvolksanwältin wird mit diesen Schritten schlussendlich erfüllt.

### 4.4. Medizinische Versorgung

Menschen mit Behinderung stoßen in vielen Bereichen des Alltages an Grenzen. Mit der Pandemie sind die Gesundheit und die Angst vor gesundheitlichen Schädigungen bei vielen Menschen in den Fokus gerückt. Viele Menschen haben jedoch Vorsorgeuntersuchungen oder Arztbesuche nicht mehr im früher gewohnten Ausmaß in Anspruch genommen.

#### **Schwierigkeiten beim Arztbesuch**

Dies wird zum Anlass genommen, um beispielhaft über die Fälle zu berichten, in denen Menschen mit Behinderungen Schwierigkeiten hatten, medizinische Leistungen zu erhalten. Besonders in Erinnerung geblieben

ist eine Mutter, deren Sohn dringend eine Zahnsanierung und auch die Entfernung kariöser Zähne gebraucht hätte. Um diese Behandlung durchzuführen, ist bei ihm immer eine Vollnarkose nötig. Es fand sich erst nach langer Suche ein Arzt, der dazu bereit war, den Sohn als Patienten aufzunehmen. Ein anderes Elternpaar meldete sich, um verzweifelt darüber zu berichten, dass zwar Mütter mit Babys und Kleinkindern bei ärztlichen Untersuchungen vorgereicht werden, aber bei ihrem dem Kleinkindalter entwachsenen Sohn würden Wünsche nach Vorreihung meist ungehört verhallen. Für den Sohn wären aber ungewohnte Umgebungen, unvorhersehbare Geräusche und andere Sinneseindrücke nur schwer zu ertragen und er reagiere mitunter sehr heftig auf die Umgebung während längerer Wartezeiten bei Ärzten. Für die Eltern sei darum fast jeder Arztbesuch eine enorme nervliche Belastung.

### **positive Erfahrungen**

Auf der anderen Seite ist aber eine Ärztin lobend zu erwähnen, die ihre barrierefreien Praxisräumlichkeiten nach Ende ihrer Ordinationszeiten für eine Familie mit mehreren Problemstellungen zur Verfügung gestellt hat. Damit konnten die Eltern im Anschluss an die medizinische Versorgung des Sohnes noch im Wartezimmer juristisch beraten werden und sparten sich so einen zusätzlichen Weg.

### **faktisch keine freie Arztwahl**

In der UN-Behindertenrechtskonvention (UN-BRK) verpflichten sich die Vertragsstaaten, Menschen mit Behinderungen eine Gesundheitsversorgung in derselben Bandbreite und von derselben Qualität zu garantieren wie sie Menschen ohne Behinderungen erhalten. Darüber hinaus sollen sie die Leistungen der gesundheitlichen Versorgung erhalten, auf die sie wegen ihrer Behinderung angewiesen sind. Für viele Menschen mit Behinderungen ist dies jedoch leider nicht so. In Österreich gilt grundsätzlich das Recht auf freie Arztwahl. Für Menschen mit Behinderungen bleibt dieser Grundsatz oft nur ein Wunsch, denn immer noch sind Praxen nicht oder nur teilweise barrierefrei. Die erste Hürde stellt in vielen Fällen schon die Internetseite dar, die oft nicht barrierefrei gestaltet ist. Hinzu kommen die baulichen Barrieren: Viele Ärzt:innen sind für Menschen mit Behinderungen nicht gut erreichbar, weil es zum Beispiel keinen Lift, keine taktilen Leitsysteme für Menschen mit Sehbehinderungen, keine Induktionsschleifen für Menschen mit Hörbeeinträchtigungen oder keine Informationen in leichter Sprache gibt.

### **Defizite in der Ausbildung**

In der Gesamtsituation kommt noch erschwerend hinzu, dass in der medizinischen Ausbildung Inhalte mit Bezug auf diverse Beeinträchtigungen stark unterrepräsentiert sind. Damit leidet in der Folge natürlich auch die

## 4. Behindertenanwalt

medizinische Versorgung von Menschen mit Behinderungen. Dabei sollte ein modernes Gesundheitssystem für alle den gleichen Zugang zu medizinischen und therapeutischen Leistungen sicherstellen.

### **Vorbild Deutschland**

Als Vorbild sei hier auf Deutschland verwiesen: Für erwachsene Menschen mit Lernschwierigkeiten oder schweren Mehrfachbehinderungen gibt es seit 2015 Medizinische Behandlungszentren für erwachsene Menschen mit Behinderungen (MZEB). Es wäre wünschenswert, wenn das Land Tirol hier im Rahmen der rechtlichen Möglichkeiten darauf hinarbeitet, Verbesserungen in diesem Bereich anzustoßen.

### **4.5. Peer-Beratung**

#### **Menschen mit Behinderung als Experten in eigener Sache**

Vor den Vorhang geholt werden soll auch die Peer-Beratung. Das Tiroler Teilhabegesetz (TTHG) enthält einen eigenen Abschnitt zum Thema „Beratung, Bewusstseinsbildung“. § 21 des TTHG sieht vor, dass „das Land Tirol die Beratung für Menschen mit Behinderungen, insbesondere über die Möglichkeiten und die Voraussetzungen der Inanspruchnahme von Leistungen und Zuschüssen nach diesem Gesetz, sicherzustellen hat. In diesem Zusammenhang sollen Menschen mit Behinderungen bei Bedarf auch die Möglichkeit haben, zusätzlich eine Peer-Beratung in Anspruch zu nehmen.“

#### **Was ist ein Peer?**

„Peers“ wird heute als Begriff für in etwa gleichaltrige Kinder und Jugendliche verwendet, aber auch für Gruppen mit denselben Merkmalen, um eine Gleichrangigkeit und Gleichberechtigung auszudrücken. Peer-Beratung bedeutet also, dass die Beratung durch Menschen mit denselben Merkmalen bzw. durch Menschen, die in derselben oder einer ähnlichen Lebenssituation wie der Beratene sind, erfolgt. Peers haben entweder selbst schon psychosoziale Krisen durchlebt, sind durch einen Unfall in ihrer Lebensführung beeinträchtigt worden oder seit der Geburt behindert. Damit können sie aus eigener Erfahrung sprechen, als Vorbild und Hoffnungsträger:innen fungieren oder einfach als Vertrauenspersonen auf Augenhöhe mit Hilfesuchenden kommunizieren. Peer-Beratung bietet die Möglichkeit zur Mitgestaltung im zur Verfügung stehenden Versorgungssystem.

#### **Peer-Beratung als wichtiges Element der Mitgestaltung**

Die Peer-Beratung ist auch deshalb ein unentbehrlicher Teil der Angebotslandschaft im Behindertenbereich, weil ein wichtiger Grundsatz der UN-Behindertenrechtskonvention (UN-BRK) besagt, dass Menschen mit Behinderung – darunter beispielsweise auch Menschen mit psychosozia-

len Behinderungen – als Expert:innen in eigener Sache in allen Angelegenheiten, die sie betreffen, mit eingebunden werden müssen. Auch die Bildung von Organisationen von Menschen mit Behinderungen, die sie auf internationaler, nationaler, regionaler und lokaler Ebene vertreten, ist in diesem Zusammenhang vorgesehen. Vereine, die Peer-Beratung anbieten, haben also meistens mehrere Aufgabenbereiche. An erster Stelle stehen natürlich die Beratungsdienstleistungen, bei denen Betroffene für Betroffene (Peer-to-Peer) eine Hilfestellung geben, aber natürlich werden auch Angehörige beraten und ein Austausch mit Fachpersonen aus dem jeweiligen Bereich (Ärzt:innen, Therapeut:innen, Sozialarbeiter:innen, Pädagog:innen, u.a.) findet statt. Die anderen Aufgabenbereiche umfassen die Interessenvertretung gegenüber Politik und anderen Stakeholdern, die Bewusstseinsbildung in der Öffentlichkeit und Beratungsdienstleistungen sowie Fortbildungsangebote für Institutionen oder Firmen. Dazu kommt noch die Arbeit in diversen Gremien, wie Beiräten und Arbeitsgruppen, Vernetzungsplattformen und Ähnlichem.

## **Finanzierung**

In Tirol bestehen einige Beratungsangebote durch Peers. Die „Peer Beratung Persönliches Budget“, der Verein Wibs (Peer-Beratung für Menschen mit Lernschwierigkeiten), die eigens im TTHG vorgesehene Nutzer:innen-Vertretung Tirol, der TIPSI – Tiroler Interessenverband für psychosoziale Inklusion und der ÖZIV Tirol sollen hier beispielhaft angeführt werden. Der Bestand und die Arbeit dieser Einrichtungen werden also durch die UN-BRK und das TTHG vorgegeben. Auch wenn es staatliche Subventionen und Unterstützung durch Spender:innen gibt, darf nicht übersehen werden, dass viele dieser Leistungen ehrenamtlich erfolgen bzw. nur mit einem geringen Aufwandsersatz abgegolten werden. Die Finanzierung der Aufrechterhaltung dieser Tätigkeiten ist darum immer wieder Thema und es bleibt zu hoffen, dass hier nicht irgendwann der Sparstift angesetzt wird, damit dieses wichtige Element der Partizipation und Mitgestaltung weiterhin in der nötigen Qualität angeboten werden kann.



## 4. Behindertenanwalt

### 4.6. Länderkonferenz der Ombudsstellen für Menschen mit Behinderung

#### **Zusammenarbeit mit den anderen Behindertenanwaltschaften**

Der Behindertenanwalt bei der Landesvolksanwältin stand als Mitglied der Länderkonferenz der Ombudsstellen für Menschen mit Behinderung (LOMB) auch im Berichtsjahr in regelmäßigem Austausch mit den anderen Ombudsstellen. Im April 2022 fand das jährliche Treffen statt, bei dem verschiedene Themen und Probleme besprochen wurden. Alle weiteren Kontakte des Behindertenanwaltes mit LOMB erfolgten per Mail, telefonisch oder per Videokonferenz.

#### **Persönliche Assistenz vereinheitlicht**

Ein großes Anliegen ist immer noch das Bestreben, beim Versuch, die Persönliche Assistenz österreichweit zu vereinheitlichen, zu verhindern, dass Leistung und Qualität verwässert werden. Wenn regionale Besonderheiten einer gesamtösterreichischen Lösung weichen sollen, dann wäre es sehr zu begrüßen, wenn sich die Leistung mit dem höchsten Standard durchsetzen würde.

#### **Ungleichbehandlung**

Der Anteil an Menschen, die aufgrund ihres Alters oder nach einem Unfall pflegebedürftig sind, steigt. Da in der Pflege in ganz Österreich ein Fachkräftemangel herrscht, der dazu führt, dass in vielen Pflegeheimen ganze Trakte leer stehen, hat die Bundesregierung Maßnahmen zur Attraktivierung des Pflegeberufes vorgesehen (u.a. Entgelterhöhungen und finanzielle Zuschüsse während der Ausbildung). Diese Initiative wird von LOMB grundsätzlich begrüßt, da Menschen mit Behinderungen unter anderem auch auf pflegerische Dienstleistungen angewiesen sind und daher auch unter ihnen der Bedarf an entsprechend qualifiziertem Personal besteht. Mit großer Sorge ist aber zu beobachten, dass die Sozialbetreuungsberufe, mit Ausnahme der in der Behindertenhilfe tätigen Pflegeassistent:innen, von diesen Maßnahmen nicht umfasst sind. Dies führt nicht nur zu einer unterschiedlichen Behandlung von Bediensteten je nach Ausbildungshintergrund, sondern bringt auch weitere negative Folgewirkungen für die Attraktivität der Arbeit mit und für Menschen mit Behinderungen mit sich. Bekanntermaßen stehen die Trägereinrichtungen der Behindertenhilfe vor ähnlichen Herausforderungen wie der klassische Pflegebereich. Der zunehmende Personalmangel darf nicht dazu führen, dass manche Leistungen einfach nicht mehr angeboten werden können.

#### **Stellungnahmen**

In einer Stellungnahme an den Bund wurde daher dringend die Einbeziehung aller mit der Betreuung, Pflege und Assistenz von Menschen mit Behinderungen Beschäftigten empfohlen. Weiters wurde vorgeschlagen, alle in Ausbildung für diese Berufsfelder stehenden Personen in die vorgesehenen Maßnahmen einzubeziehen.



Daneben wurden weitere Stellungnahmen an Entscheidungsträger:innen beim Bund abgegeben und auch an große Anbieter im Behindertenbereich, wenn Handlungsbedarf gegeben schien. Als Beispiel darf hier ein Anbieter genannt werden, der bei einer großen Veranstaltung (Fachtagung) auch von den Assistenzkräften die volle Teilnahmegebühr verlangte. Dabei ist die Assistenzkraft ja nicht aus eigenem Interesse am Thema bei der Veranstaltung, sondern um der Person mit Behinderung die Anwesenheit zu ermöglichen. Damit wird die Teilnahme an derartigen Veranstaltungen für viele Menschen durch die Kosten für Anreise, Übernachtung und doppelten Eintritt verunmöglicht.

## 4.7. Frühförderung

### **Kinder mit Behinderung**

Aus zahlreichen Anrufen im Arbeitsalltag geht immer wieder hervor, dass Menschen Nachteile dadurch davontragen, dass sie in der Kindheit nicht entsprechend gefördert wurden und gewisse Rückstände im Erwachsenenalter nicht mehr aufgeholt werden können. Darum ist es für den weiteren Lebensweg extrem wichtig, dass bei Kindern so früh wie möglich daran gearbeitet wird, Defizite aufzuholen. Der Beitrag der Frühförder:innen und von diversen Therapeut:innen kann hier nicht hoch genug eingeschätzt werden.

### **Prüfungsvorsitz**

Für die Abschlussprüfung zum Lehrgang „Interdisziplinäre Frühförderung und Familienbegleitung“ benötigte die BIFF West GmbH, eine Sparte des bfi Tirol, ein unabhängiges Kommissionsmitglied, das ehrenamtlich als Vorsitzender der Kommission fungiert und den ordnungsgemäßen Ablauf der Prüfungen überwachen kann. Der Behindertenanwalt übernahm im Berichtsjahr erstmals diese Funktion.

## 4. Behindertenanwalt

### 4.8. Unterstützung durch Hausbesuche und in Krisengesprächen

#### Hausbesuche zeigen persönliche Situation

Nach den Einschränkungen der Pandemiezeit waren im Berichtsjahr schließlich wieder Außendienste mit persönlichen Kontakten möglich. Während die Sozialarbeiterin mehrfach Hausbesuche durchführte, um die Lebensbedingungen und den Unterstützungsbedarf von Hilfesuchenden zu erheben, um der Behörde oder einem Anbieter gegenüber eine fundierte Stellungnahme abgeben zu können, war der Behindertenanwalt im Berichtsjahr bei mehreren Krisengesprächen in verschiedenen Einrichtungen zur Unterstützung der Kommunikation dabei. In diesen Gesprächen erleben im besten Fall beide Seiten die Anwesenheit als Bereicherung. Die Betroffenen äußerten mehrfach, dass sie endlich ausführlich sagen konnten, was sie stört und was sie sich wünschen, während der Anbieter davon profitierte, dass überzogene Erwartungshaltungen gedämpft, rechtliche Aspekte klargestellt und Rahmenbedingungen erläutert wurden. Oft genug konnten so Lösungen gefunden werden, die für beide Seiten zufriedenstellend sind.

### 4.9. Abschließende Worte

#### Dankeschön

Es gäbe noch sehr viel mehr zu berichten über die unzähligen Schicksale von Hilfesuchenden, vom Behördenhandeln, von Fortschritten und Rückschlägen, von unerwartet schnellen Entscheidungen und überlangen Verfahrensdauern. Aber der Rahmen dieses Berichtes soll nicht gesprengt werden und damit wird dieser Berichtsteil mit dem Dank an die Frau Landesvolksanwältin und ihr Team für die gute Zusammenarbeit beendet. Der Dank gilt auch den zahlreichen Landesabteilungen, Bezirksverwaltungsbehörden, Gemeinden und Einrichtungen im Behindertenbereich, die im Regelfall rasch bemüht sind, die Hintergründe des Falles zu schildern oder gemeinsam nach einer Lösung zu suchen.



Mag. Kristof Widhalm  
Behindertenanwalt bei der Landesvolksanwältin