



TIROLER  
LANDTAG

# Landesvolksanwältin

## Jahresbericht

### 2023



**Titelbild:**

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

Bildnachweis: Tiroler Landtag/Christanell

# **Bericht**

## der Landesvolksanwältin von Tirol

über die Tätigkeit  
vom 1. Jänner 2023 bis 31. Dezember 2023

an den  
Tiroler Landtag

### **Landesvolksanwältin von Tirol**

Innsbruck – Meraner Straße 5/2

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

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

## 1. Allgemeiner Teil

|      |                             |    |
|------|-----------------------------|----|
| 1.1. | Vorwort .....               | 6  |
| 1.2. | Rechtliche Grundlagen.....  | 8  |
| 1.3. | Team und Büro .....         | 12 |
| 1.4. | Statistische Übersicht..... | 14 |
| 1.5. | Erreichbarkeit.....         | 20 |

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

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 2.1.  | Sozialrecht: Pflegeheimkosten trotz Hauptwohnsitzmeldung<br>nicht übernommen .....  | 23 |
| 2.2.  | Bau- und Raumordnung: Digitalisierung führt zu Schlechterstellung<br>von Grundeigentümer:innen .....  | 27 |
| 2.3.  | Abgabenrecht: Nutzung des Unternehmensserviceportals als Voraussetzung<br>für die Tourismusabgabe? .....                                    | 28 |
| 2.4.  | Fremdenrecht: Unnötig hohe Gebühren wegen mangelnder<br>Anleitung der Behörde .....   | 29 |
| 2.5.  | Parkraumbewirtschaftung: Vermischung von öffentlich-rechtlichem und<br>zivilrechtlichem Rechtsweg im Verwaltungsverfahren .....             | 31 |
| 2.6.  | Covid-19: Österreichurlaub mit Coronaerkrankung .....   | 32 |
| 2.7.  | Baurecht: Bauansuchen – gut gemeint, schlecht getroffen .....   | 35 |
| 2.8.  | Straßenverkehrsordnung: Verkehrseinschränkung durch Schulstraße .....   | 37 |
| 2.9.  | Verwaltungsrecht: Lärmbelästigung durch Veranstaltungszentrum .....   | 38 |
| 2.10. | Tiroler Heim- und Pflegeleistungsgesetz: Kostenersatz für ungedeckte<br>Pflegekosten im Rahmen der Unterhaltsverpflichtung .....            | 40 |
| 2.11. | Tiroler Wohnbauförderungsgesetz: Richtlinie Mietzins- und Annuitätenbeihilfe –<br>keine Anerkennung einer „Alterswohngemeinschaft“ .....    | 41 |
| 2.12. | Tiroler Teilhabegesetz: Ablehnung der Gewährung einer Leistung<br>aufgrund Vorliegens einer neurologischen Diagnose .....                   | 42 |
| 2.13. | Verkehrsrecht: Geschwindigkeitskontrollen am Ortseingang ausreichend? .....   | 44 |
| 2.14. | Meldewesen: Unsichtbare Mitbewohner:innen .....   | 45 |
| 2.15. | Baurecht: Ein fehlerhafter Bescheid .....   | 46 |
| 2.16. | Tiroler Teilhabegesetz: Undurchsichtige Kostenbeitragsvorschreibung .....   | 48 |
| 2.17. | Fremdenrecht: Trotz rechtmäßigen Aufenthalts im Inland Antragstellung für<br>Aufenthaltsbewilligung „Student“ nur im Ausland möglich? ..... | 49 |
| 2.18. | Behindertenhilfe: Keine Förderung für behindertengerechten Badumbau .....   | 51 |
| 2.19. | Behindertenhilfe: Behörde ignoriert Rechtsmittel .....  | 53 |
| 2.20. | Sicherheitsverwaltung: Alkoholverbotszone .....   | 54 |
| 2.21. | Tiroler Bauordnung: Blendwirkung durch Photovoltaik-Anlage .....  | 56 |
| 2.22. | Wohnbauförderung: Keine Mietzinsbeihilfe bei Vermietung<br>im Familienkreis .....   | 60 |

|           |   |     |
|-----------|---|-----|
| <b>3.</b> | <b>Anregungen an die Gesetzgebung und die Verwaltung</b>  |     |
| 3.1.      | Anregungen in Umsetzung .....   | 62  |
| 3.2.      | Bedarfs- und Entwicklungsplan .....   | 66  |
| 3.3.      | Verwirrung bei Förderungen .....  | 66  |
| 3.4.      | Durchführung des Planungsgesprächs nach § 74 TROG 2022 .....  | 69  |
| 3.5.      | Fehlende Transparenz und somit mangelnde Nachvollziehbarkeit von<br>Vorschreibungen und Leistungen .....                      | 70  |
| 3.6.      | Fehlende Langzeit-Pflegeeinrichtungen .....   | 73  |
| 3.7.      | Mietzinsbeihilfe in Wohngemeinschaften .....  | 74  |
| 3.8.      | Freibetrag in einer Bedarfsgemeinschaft .....   | 74  |
| 3.9.      | Zuschuss bei Inanspruchnahme von Organisationen und selbständigen<br>Pflegekräften ohne Vereinbarung mit dem Land Tirol ..... | 75  |
| 3.10.     | Begriff der Behinderung nach dem Tiroler Teilhabegesetz .....   | 76  |
| 3.11.     | Übernahme von Pflegeheimkosten bei Wohnsitzwechsel zwischen<br>den Bundesländern .....  | 78  |
| <b>4.</b> | <b>Behindertenanwalt</b>  |     |
| 4.1.      | Allgemeines.....  | 81  |
| 4.2.      | Tiroler Aktionsplan – TAP .....   | 83  |
| 4.3.      | De-Institutionalisierung .....  | 85  |
| 4.4.      | Länderkonferenz der Ombudsstellen für Menschen mit Behinderung .....  | 89  |
| 4.5.      | Schülertransporte .....   | 89  |
| 4.6.      | Sexualbegleitung für Menschen mit Behinderung .....   | 92  |
| 4.7.      | Dank .....  | 94  |
| <b>5.</b> | <b>Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung</b>   |     |
| 5.1.      | Präsenz in Medien und beim Tag der offenen Tür .....  | 95  |
| 5.2.      | Kontakte im In- und Ausland .....   | 97  |
| 5.2.1.    | Volksanwaltschaft des Bundes .....  | 97  |
| 5.2.2.    | 40-Jahr-Feier Südtirol .....  | 98  |
| 5.2.3.    | Vernetzungstreffen der Ombudsleute in Vorarlberg .....  | 99  |
| 5.2.4.    | Netzwerk der Europäischen Bürgerbeauftragten .....  | 100 |
| <b>6.</b> | <b>Anerkennung und Schlusswort</b>  |     |

# 1. Allgemeiner Teil

## 1.1. Vorwort

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

Ich freue mich, entsprechend den Vorgaben des Gesetzes über den Tiroler Landesvolksanwalt Bericht zu legen über die Tätigkeit im Jahr 2023. Der Jahresbericht soll einen umfassenden Einblick in die vielfältigen Aufgaben und Herausforderungen geben, denen ich mich als Landesvolksanwältin mit meinem Team gestellt habe.

Das Hauptaugenmerk liegt in allen Fällen zunächst darauf, die Anliegen der Bürgerinnen und Bürger ernst zu nehmen und zu prüfen, ob eine Rechtsverletzung vorliegt. In der Praxis ist eine Vermittlung zwischen Behörden und Beschwerdeführenden jedoch oftmals hilfreicher als die bloße Feststellung eines verwaltungsbehördlichen Missstandes. Dabei wird immer auf einen Ausgleich hingewirkt, was nur mit Respekt gegenüber den Handelnden in der Verwaltung einerseits und gegenüber den Hilfesuchenden andererseits möglich ist.

Mit guter Kommunikation können Missverständnisse auf beiden Seiten ausgeräumt und auch immer wieder falsche Erwartungen an die Behörde korrigiert werden. Oftmals gelingt es dadurch in jenen Fällen, in denen keine Fehler festgestellt werden, die Akzeptanz für das Verwaltungshandeln zu erhöhen und ein besseres Verständnis für Entscheidungen zu erreichen.

So wird schlussendlich ein Beitrag dazu geleistet, die Anerkennung unseres Gemeinwesens zu stärken und dort Vertrauen in staatliche Einrichtungen wiederaufzubauen, wo dieses ein Stück weit verloren gegangen ist.

Ich möchte mich an dieser Stelle bei allen Bürgerinnen und Bürgern bedanken, die uns ihr Vertrauen entgegengebracht haben und sich an uns gewandt haben. Ohne ihre Anliegen wäre es uns nicht möglich gewesen, positive Veränderungen herbeizuführen.



Bildarchiv des Land Tirol/Christmann

Landesvolksanwältin MMag.<sup>a</sup> Dr.<sup>in</sup> Doris Winkler-Hofer und Landtagspräsidentin Sonja Ledl-Rossmann

Ich hoffe, mit dem vorliegenden Jahresbericht eine detaillierte Vorstellung von meiner Tätigkeit zu vermitteln und zu verdeutlichen, dass ich mich gemeinsam mit meinem Team mit voller Kraft für die Anliegen der Menschen in Tirol einsetze.

Innsbruck, im April 2024

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

## 1.2. Rechtliche Grundlagen



# Landesgesetzblatt für Tirol

Jahrgang 1988

Herausgegeben und versendet am 9. Dezember 1988

28. Stück

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

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

Artikel 59

### Landesvolksanwalt

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Gesetz vom 15. Mai 2014 über den Tiroler Landesvolksanwalt**  
**StF: LGBl. Nr. 66/2014 – Landtagsmaterialien: 178/14,**  
**in der Fassung LGBl. Nr. 85/2023 – Landtagsmaterialien: 1054/23**

**§ 1**  
**Wahl, Stellung**

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

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

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

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

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

**§ 2**  
**Aufgaben**

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

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

(3) Dem Landesvolksanwalt obliegt in Angelegenheiten der Landesgesetzgebung die Besorgung der Aufgaben der externen Meldestelle nach dem Unionsrechtsverstöße-Hinweisgebegesetz, LGBl. Nr. 23/2022, in der jeweils geltenden Fassung.

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

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

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

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

a) der Empfehlung möglichst rasch, längstens aber binnen drei Monaten, zu entsprechen und dies dem Landesvolksanwalt mitzuteilen oder

b) binnen der in lit. a genannten Frist schriftlich zu begründen, warum der Empfehlung nicht oder nicht fristgerecht entsprochen werden kann.

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

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

# 1. Allgemeiner Teil

## § 4

### Sprechtage

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

## § 5

### Tätigkeitsbericht, Teilnahme an Ausschüssen

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

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

## § 6

### Abgabefreiheit

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

## § 7

### Büro des Landesvolksanwaltes

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

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

(3) Der Landtagspräsident hat auf Vorschlag des Landesvolksanwaltes bis zum 1. Juli eines jeden Jahres die voraussicht- lichen personellen, räumlichen, sachlichen und finanziellen Erfordernisse des Büros des Landesvolksanwaltes für das nächste Jahr der Landesregierung bekannt zu geben. Die Landesregierung hat diese Erfordernisse bei der Erstellung des Entwurfes des Landes- voranschlags zu berücksichtigen.

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

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

## § 8

### Geschäftsordnung

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

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

## § 9

### Dienstrechtliche Bestimmungen

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

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

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

## § 10

### Vorzeitiges Enden der Funktion

- (1) Die Funktion des Landesvolksanwaltes endet vorzeitig:
  - a) mit dem Verzicht auf das Amt; der Verzicht ist gegenüber dem Landtagspräsidenten schriftlich zu erklären; er wird mit dem Einlangen der Verzichtserklärung in der Landtagsdirektion wirksam und unwiderruflich;
  - b) bei Abberufung durch Beschluss des Landtages aus den Gründen des Art. 59 Abs. 6 der Tiroler Landesordnung 1989;
  - c) mit dem Ablauf des Monats, in dem der Landesvolksanwalt sein 65. Lebensjahr vollendet;
  - d) durch Tod.
- (2) In den Fällen des Abs. 1 ist die Funktion des Landesvolksanwaltes unverzüglich neu auszuschreiben (§ 1 Abs. 2). Bis zur Wahl eines neuen Landesvolksanwaltes hat der Landtagspräsident einen Bediensteten des Büros des Landesvolksanwaltes mit der Wahrnehmung seiner Aufgaben zu betrauen.

## § 11

### Verarbeitung personenbezogener Daten

- (1) Der Landesvolksanwalt ist hinsichtlich seiner Aufgaben und der Aufgaben des Behindertenanwaltes beim Landesvolksanwalt Verantwortlicher nach Art. 4 Z 7 der Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG (Datenschutz-Grundverordnung), ABl. 2016 Nr. L 119, S. 1, in Fällen des § 2 Abs. 1 lit. b des Tiroler Datenverarbeitungsgesetzes, LGBl. Nr. 143/2018, in der jeweils geltenden Fassung, gemeinsam mit dem Amt der Tiroler Landesregierung.
- (2) Die nach Abs. 1 Verantwortlichen dürfen folgende Daten verarbeiten, sofern diese im Zusammenhang mit den Aufgaben des Landesvolksanwaltes und des Behindertenanwaltes beim Landesvolksanwalt, insbesondere der Beratungstätigkeit, der Entgegennahme und Behandlung von Beschwerden, der Information über das Ergebnis der Prüfung von Beschwerden, dem Aufzeigen von Missständen und der Abgabe von Empfehlungen zu deren Beseitigung, erforderlich sind:
  - a) von Personen, die eine Beratung durch den Landesvolksanwalt in Anspruch nehmen sowie von Beschwerdeführern und ihren Vertretern: Identifikationsdaten, Erreichbarkeitsdaten, Daten über das Vertretungsverhältnis, gegebenenfalls Daten zur Ausbildung, Daten zum Beruf, Sozialversicherungsnummer, Daten über den Gesundheitszustand, Daten über die Staatsbürgerschaft, die ZMR-Zahl, das Geburtsland, den Geburtsort, den Familienstand, den Geburtsnamen, Religionsbekenntnis, Daten über Bankverbindungen, Einkommens- und Vermögensverhältnisse,
  - b) von den Ansprechpersonen bei den zuständigen Stellen des Landes und der Gemeinden bzw. von sonstigen Einrichtungen, die Verwaltungsaufgaben im Sinn des § 2 Abs. 1 besorgen: Identifikationsdaten, Erreichbarkeitsdaten,
  - c) von Sachverständigen und Systempartnern: Identifikationsdaten, Erreichbarkeitsdaten, Daten zur Ausbildung,
  - d) von Mitarbeitern von Systempartnern im Rahmen der allgemeinen und individuellen Interessensvertretung: Identifikationsdaten, Erreichbarkeitsdaten.
- (3) Die nach Abs. 1 Verantwortlichen dürfen die Daten nach Abs. 2, soweit dies zur Erfüllung der gesetzlichen Aufgaben erforderlich ist, an
  - a) die von einer Beschwerde bzw. einer Empfehlung betroffene Stelle,
  - b) zuständige gleichartige Einrichtungen des Bundes oder eines anderen Landes,
  - c) Schieds- und Schlichtungsstellen, andere Beratungs- und Ombudsstellen sowie karitative Einrichtungen,
  - d) zuständige Behörden,
  - e) die Landesregierungübermitteln.
- (4) Die nach Abs. 1 Verantwortlichen haben personenbezogene Daten nach Abs. 2 zu löschen, sobald diese für die Erfüllung der ihnen obliegenden Aufgaben nicht mehr benötigt werden.
- (5) Als Identifikationsdaten gelten:
  - a) bei natürlichen Personen der Familien- und der Vorname, das Geschlecht, das Geburtsdatum, allfällige akademische Grade, Standesbezeichnungen und Titel,
  - b) bei juristischen Personen und Personengesellschaften die gesetzliche, satzungsmäßige oder firmenmäßige Bezeichnung und hinsichtlich der vertretungsbefugten Organe die Daten nach lit. a sowie die Firmenbuchnummer, die Vereinsregisterzahl, die Umsatzsteuer-Identifikationsnummer und die Ordnungsnummer im Ergänzungsregister.
- (6) Als Erreichbarkeitsdaten gelten Wohnsitzdaten und sonstige Adressdaten, die Telefonnummer, elektronische Kontaktdaten, wie insbesondere die E-Mail-Adresse und Telefax-Nummer, oder Verfügbarkeitsdaten.

## § 12

### Inkrafttreten

Dieses Gesetz tritt mit 1. Juli 2014 in Kraft.

# 1. Allgemeiner Teil

## 1.3. Team und Büro

Dank der höchst qualifizierten Mitarbeiter:innen des Büros der Landesvolksanwältin ist eine erfolgreiche Bearbeitung der vielfältigen Anliegen der Bevölkerung möglich.

Es standen im Berichtsjahr, das von personellen Änderungen geprägt war, neben der Landesvolksanwältin fünf Jurist:innen, eine Sozialarbeiterin/Juristin, teilweise in Teilzeit, sowie zwei Mitarbeiterinnen in der Administration zur Verfügung.

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

**vielfältige Kompetenzen** Die Bearbeitung der aufgenommenen Fälle durch die Juristinnen und Juristen erfordert neben Kompetenz und breitem Fachwissen in vielen Rechtsbereichen ebenfalls immer wieder große Ausdauer, aber auch Fingerspitzengefühl und Kommunikationsfähigkeit, etwa wenn es darum geht, bei den betreffenden Behörden eine Lösung zu erwirken. Dies trifft insbesondere dann zu, wenn die Behörde zwar keinen Fehler gemacht hat, jedoch ein rechtlicher Ermessensspielraum gegeben ist, der im Sinne der beschwerdeführenden Person genutzt werden kann.

Diese Herausforderungen bewältigen alle Mitarbeiter:innen sowohl in qualitativer als auch in quantitativer Hinsicht in hervorragender Weise.

**personelle Änderungen** Im Jahr 2023 in den Ruhestand getreten sind Dr. Josef Siegele und Dr. Harald Kefer. Für ihre langjährigen und vielfältigen Verdienste in unzähligen Fällen und ihren oft herausfordernden Einsatz sei ihnen an dieser Stelle ganz besonders gedankt.

Ebenso sei Frau Lisa Eller gedankt, die während ihrer Tätigkeit im Büro der Landesvolksanwältin hervorragende Arbeit geleistet hat.

Anlässlich der 2022 und 2023 erfolgten Pensionierungen wurden im Jahr 2023 Mag.<sup>a</sup> Sophia Wildauer, Mag.<sup>a</sup> Sarah Storf, LL.B., und Mag.<sup>a</sup> Sarah Preisinger in das juristische Team aufgenommen.

Stefanie Korkmaz hat Anfang Oktober die Stelle von Lisa Eller in der Administration übernommen.



Bildnachweis: Foto Hofer

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

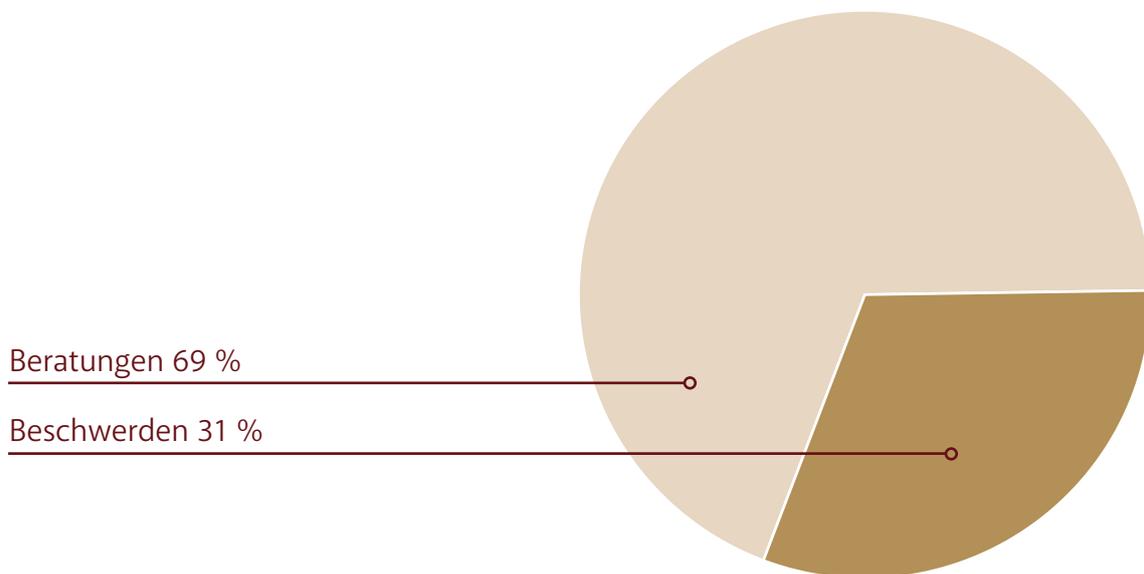
# 1. Allgemeiner Teil

## 1.4. Statistische Übersicht

### 3.739 Kontakte

Im Berichtsjahr gab es insgesamt **3.739 Kontakte mit Bürger:innen**, die sich für eine Beratung oder um sich zu beschweren an das Büro der Landesvolksanwältin wandten. Das sind 136 Kontakte mehr als im Vorjahr.

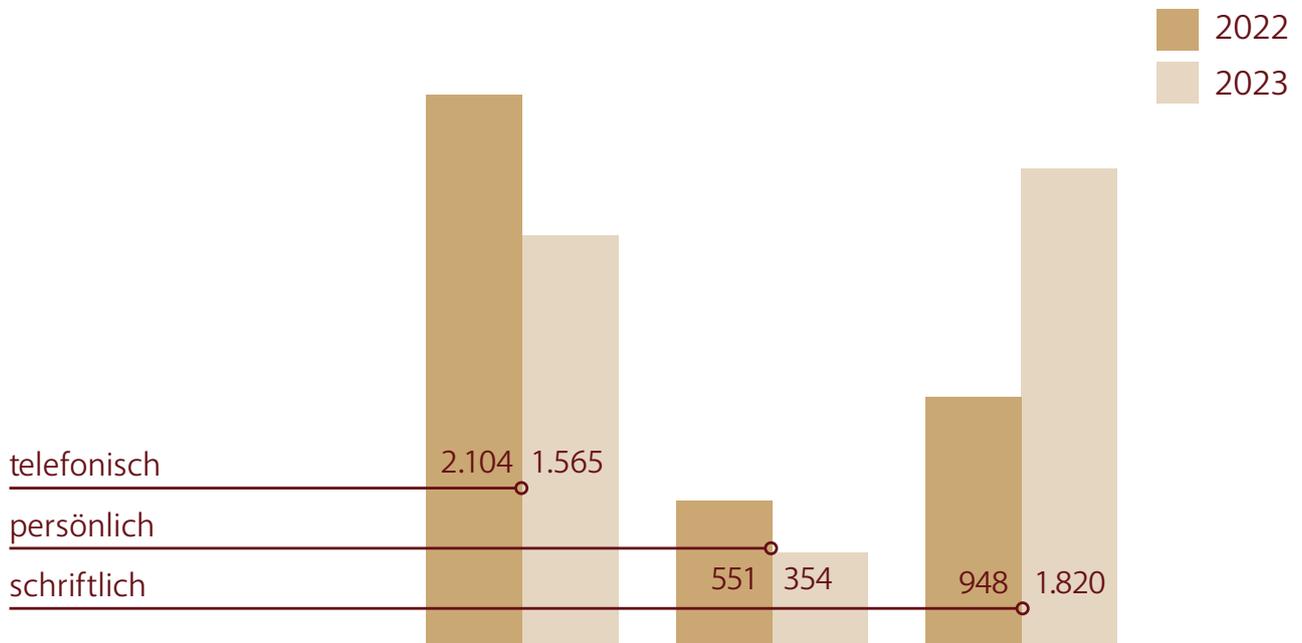
Eine geschlechtsspezifische Auswertung ergibt, dass 1.780 Frauen und 1.959 Männer die Landesvolksanwältin kontaktiert haben.



### Zunahme von Beschwerden im Vergleich zum Vorjahr

2.590 Kontaktaufnahmen betrafen Beratungen, in 1.149 Fällen wurde eine Beschwerde vorgebracht. Im Vergleich zum Vorjahr nahmen die Beschwerden um 11 % zu. Insgesamt kann daher zumindest bei jenen Personen, welche die Tätigkeit der Landesvolksanwältin in Anspruch nahmen, eine höhere Unzufriedenheit festgestellt werden. Grundsätzlich ist die Bearbeitung einer Beschwerde aufwändiger als eine Beratung.

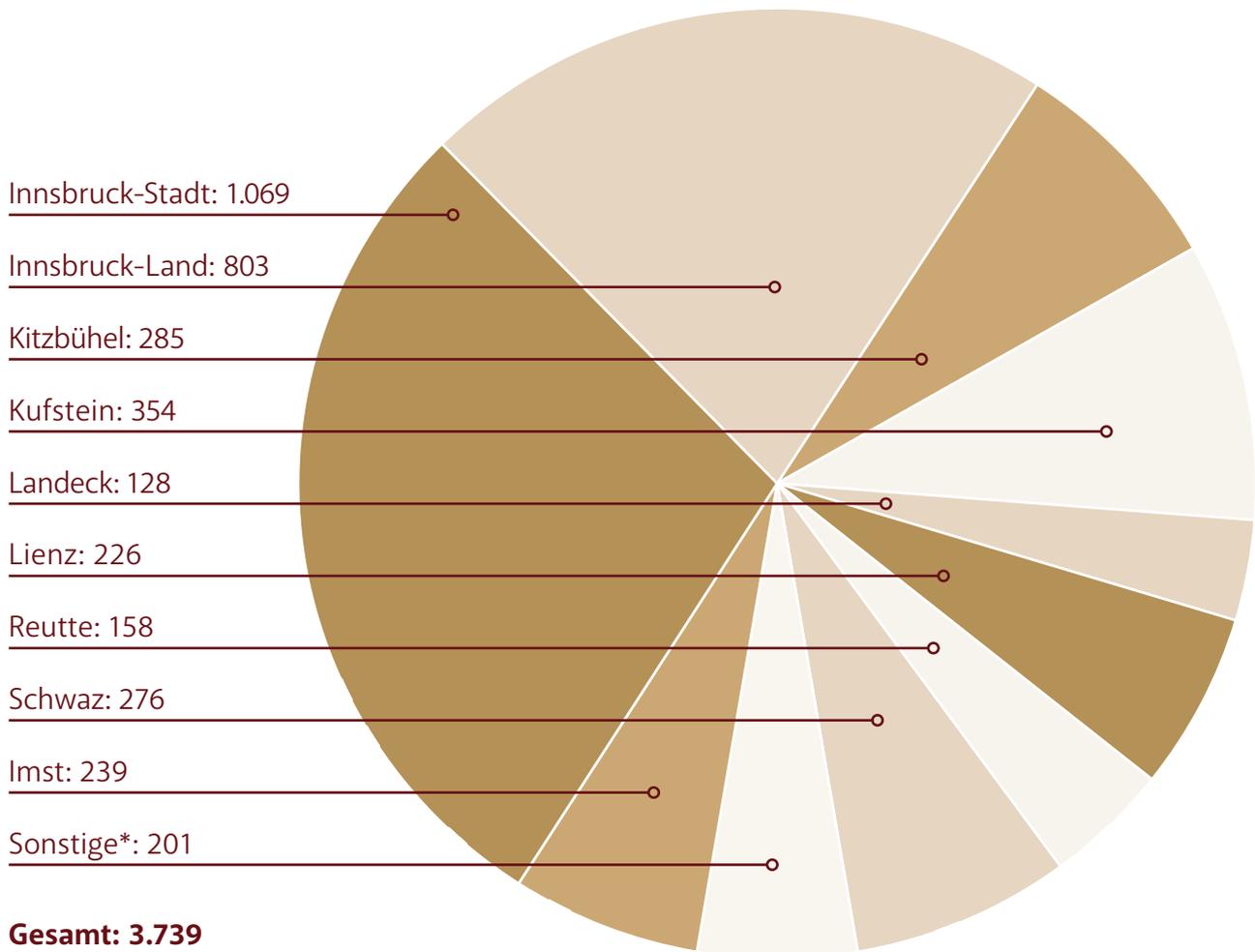
## Darstellung nach Art der Inanspruchnahme und im Verhältnis zum Vorjahr



Diese Darstellung zeigt einen Rückgang der persönlichen Vorsprachen im Vergleich zum Vorjahr. Telefonische Anfragen sind ebenfalls zurückgegangen, während schriftliche Anfragen gestiegen sind. Das Kontaktformular auf der Website wird dafür häufig genutzt.

# 1. Allgemeiner Teil

## Aufteilung der Kontakte auf die einzelnen Bezirke



\*andere Bundesländer und Ausland

### Verhältnis der Kontakte zur Bevölkerung

Ein Vergleich dieser Zahlen mit der (hier nicht angeführten) Bevölkerungszahl im jeweiligen Bezirk ergibt, dass es auch im Berichtsjahr im Bezirk Innsbruck-Stadt wieder verhältnismäßig mehr Kontakte gab, als es dem Bevölkerungsanteil entsprechen würde. In den meisten Bezirken ist die Häufigkeit der Inanspruchnahme der Landesvolksanwältin im Vergleich zum Bevölkerungsanteil etwas geringer. In den Bezirken Reutte und Lienz entsprach die Anzahl der Kontaktaufnahmen weitgehend der Bevölkerungszahl.

## Aufteilung der Kontakte nach Materien

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

|  |              |
|--|--------------|
| Abgaben, Gebühren, Steuern                                 | 52           |
| Agrarrecht, Forst, Jagd und Fischerei                      | 58           |
| Baurecht und Raumordnung                                   | 417          |
| Behindertenanliegen  | 500          |
| Bildung  | 97           |
| Dienstrecht  | 49           |
| Finanzrecht  | 57           |
| Förderungswesen  | 112          |
| Fremdenrecht, Asyl, Grundrechte (OPCAT)                    | 105          |
| Gemeinderecht, Stadtrecht                                  | 171          |
| Gewerberecht, Betriebsanlagen                              | 78           |
| Grundverkehr   | 16           |
| Kinder- und Jugendhilfe                                    | 220          |
| Klinikangelegenheiten, Krankenanstaltengesetz, Covid-19    | 110          |
| Kraftfahrrecht, Straßenverkehrsordnung, Führerscheingesetz | 141          |
| Landespolizeigesetz  | 11           |
| Pensionsrecht, ASVG  | 61           |
| Privatrecht und Angelegenheiten der Gerichtsbarkeit        | 504          |
| Sicherheitswesen   | 45           |
| Sonstiges  | 143          |
| Sozialrecht  | 391          |
| Staatsbürgerschaft, Personenstandsangelegenheiten          | 110          |
| Straßenrecht   | 61           |
| Tourismus, Sportwesen                                      | 22           |
| Umweltschutz, Naturschutz, Lärmschutz                      | 25           |
| Verwaltungsverfahrensgesetze                               | 73           |
| Wasserrecht  | 62           |
| Wohnbauförderung   | 48           |
| <b>Summe</b>   | <b>3.739</b> |

# 1. Allgemeiner Teil

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

## **besonders häufig nachgefragte Rechtsgebiete**

Im Berichtsjahr gab es wieder sehr viele Beratungen und Beschwerdeprüfungen im Behindertenbereich. An zweiter Stelle der nachgefragten Rechtsgebiete befindet sich die Bau- und Raumordnung, knapp dahinter liegen Anfragen aus dem Sozialrecht.

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

## **Häufigkeiten im Vergleich zum Vorjahr**

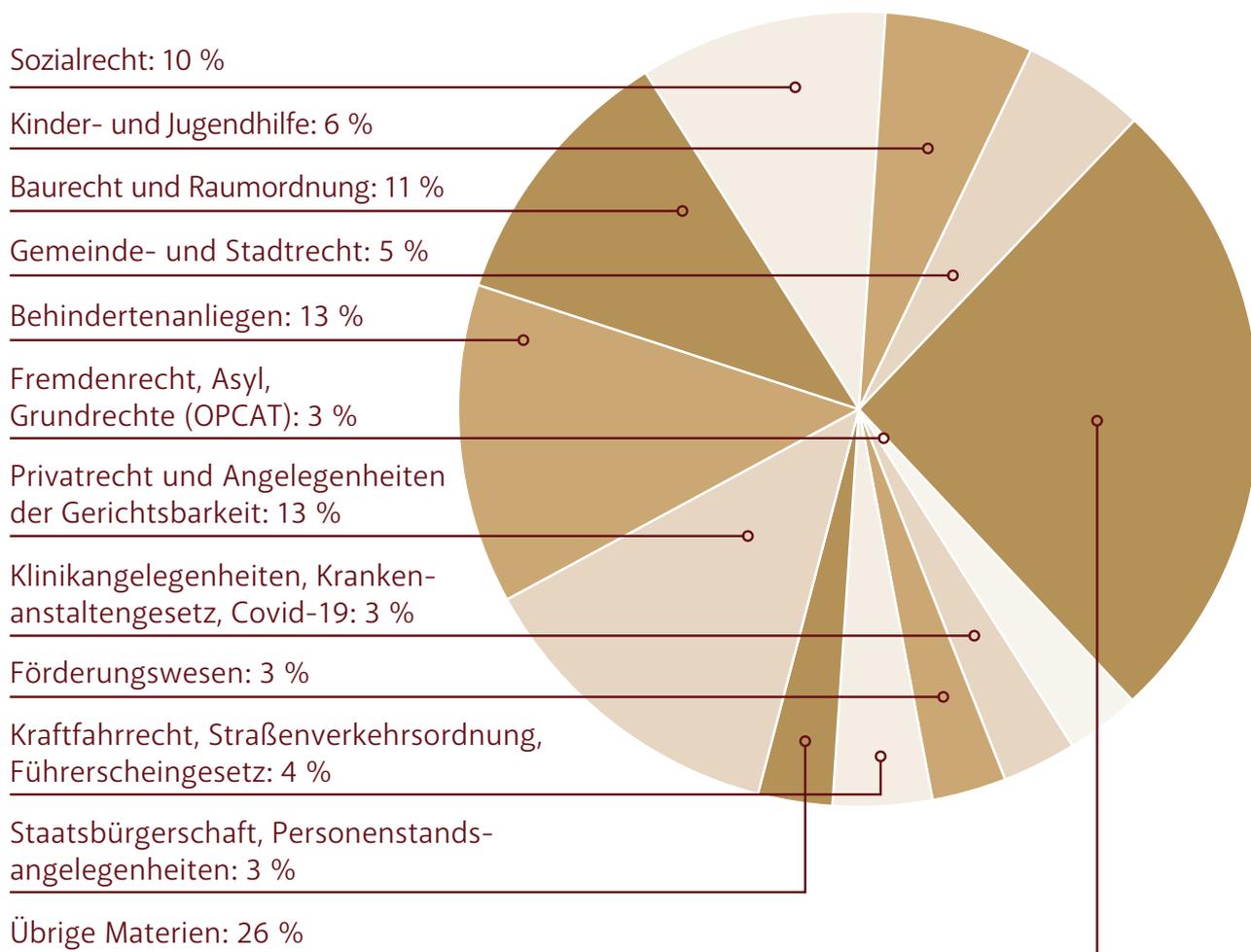
Mehr als verdoppelt haben sich Anfragen zur Staatsbürgerschaft und zu Personenstandsangelegenheiten. Eine hohe Steigerung ist auch bei den Kontakten zu wasserrechtlichen Fragen zu verzeichnen.

Ebenfalls mehr als verdoppelt haben sich die Anliegen betreffend Abgaben, Gebühren und Steuern.

Obwohl die Zahl der Anfragen in Zusammenhang mit Förderungen in Summe gesunken ist, besteht aufgrund neu eingeführter Förderungen viel Unsicherheit und somit Beratungsbedarf.

Im Vergleich zum Vorjahr stark angestiegen sind auch Anfragen zum Bildungsbereich.

## Verteilung der häufigsten Kontakte



### Empörungskultur

Es ist allerdings anzumerken, dass statistische Daten allein wenig über den tatsächlichen Arbeitsaufwand aussagen, da sie weder die Dauer noch den Schwierigkeitsgrad der Bearbeitung abbilden. Beim Kontakt mit den Behörden im Rahmen der Sprechstage ist immer wieder von einer erhöhten Aggressivität der Bürger:innen die Rede. Im Büro der Landesvolksanwältin wird wahrgenommen, dass einerseits eine gewisse Empörungskultur besteht. Dies äußert sich in Erwartungen an die Verwaltung, die unrealistisch sind. In diesen Fällen erstreckt sich die Unzufriedenheit der Beschwerdeführenden oftmals auf die Arbeit der Landesvolksanwältin, wenn diese keinen verwaltungsbehördlichen Misstand feststellen kann.

### Scheu vor Beschwerden

Andererseits besteht immer noch – besonders auf Gemeindeebene – eine Scheu davor, sich zu beschweren, da Nachteile befürchtet werden, auch wenn die Beschwerde völlig berechtigt sein mag.

# 1. Allgemeiner Teil

## 1.5. Unsere Erreichbarkeit

### Haus der Anwaltschaften

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

### notwendige Informationen für die Bearbeitung

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

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

Auf der Homepage [www.tirol.gv.at/landtag/landesvolksanwaeltin](http://www.tirol.gv.at/landtag/landesvolksanwaeltin) steht ein Online-Formular für Anfragen und Beschwerden zur Verfügung. Auch hier ist die Angabe der oben aufgelisteten Basisinformationen für eine rasche Bearbeitung hilfreich. Für die Einbringung besteht jedoch keine Formvorschrift.

#### Erreichbarkeit:

##### Telefonisch:

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

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

Freitag: 08:00 – 12:00 Uhr

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

##### E-Mail:

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

##### Persönlich:

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

Dienstag – Freitag: 08:00 – 12:00 Uhr

### Termine auch außerhalb der Parteienverkehrszeiten

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

## Sprechtage

### großes Interesse an Sprechtagen

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

### Sprechtage der Landesvolksanwältin in den Bezirkshauptmannschaften

|                                  |               |     |                   |
|----------------------------------|---------------|-----|-------------------|
| Bezirkshauptmannschaft Kitzbühel | 13. Juni 2023 | und | 21. November 2023 |
| Bezirkshauptmannschaft Lienz     | 14. Juni 2023 | und | 22. November 2023 |
| Bezirkshauptmannschaft Landeck   | 20. Juni 2023 | und | 14. November 2023 |
| Bezirkshauptmannschaft Imst      | 20. Juni 2023 | und | 14. November 2023 |
| Bezirkshauptmannschaft Kufstein  | 22. Juni 2023 | und | 30. November 2023 |
| Bezirkshauptmannschaft Schwaz    | 22. Juni 2023 | und | 30. November 2023 |
| Bezirkshauptmannschaft Reutte    | 28. Juni 2023 | und | 17. November 2023 |

## Sprechtage der Landesvolksanwältin in den Gemeinden

|                 |                |     |                    |
|-----------------|----------------|-----|--------------------|
| Wörgl           | 12. April 2023 | und | 26. September 2023 |
| St. Johann i.T. | 12. April 2023 | und | 26. September 2023 |
| Lienz           | 13. April 2023 | und | 27. September 2023 |
| Sillian         | 13. April 2023 |     |                    |
| Matrei i.O.     |                |     | 27. September 2023 |
| Reutte          | 18. April 2023 | und | 21. September 2023 |
| Telfs           | 18. April 2023 | und | 21. September 2023 |
| Landeck         | 20. April 2023 | und | 19. September 2023 |
| Imst            | 20. April 2023 | und | 19. September 2023 |
| Kufstein        | 25. April 2023 | und | 03. Oktober 2023   |
| Jenbach         | 25. April 2023 | und | 03. Oktober 2023   |

### Veröffentlichung der Sprechtags- termine

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

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

### 2.1. Sozialrecht: Pflegeheimkosten trotz Hauptwohnsitzmeldung nicht übernommen

In mehreren Fällen mit unterschiedlichen Vorgeschichten wurde die Hilfeleistung unter Zugrundelegung unrichtiger Annahmen abgelehnt.

#### **Pflegeheimkosten nicht übernommen**

Im Laufe des Jahres 2023 haben sich gleich mehrere Personen an die Landesvolksanwältin gewandt, da die Pflegeheimkosten für ihre Angehörigen vom Land Tirol nicht übernommen wurden. Die Vorgeschichten waren unterschiedlich, führten jedoch zum selben Ergebnis.

#### **steirische Antragstellerin**

Eine Dame mit steirischen Wurzeln hatte 35 Jahre lang in Tirol gearbeitet und war auch mit Hauptwohnsitz in Tirol gemeldet. Vor 17 Jahren verzog sie in ihre Heimat, die Steiermark. Ihre Kinder blieben alle in Tirol. Nach einem Schlaganfall konnte sie vorerst noch mit Hilfe in der Steiermark wohnen bleiben. Aufgrund der Verschlechterung ihres Gesundheitszustandes musste sie in einer Krankenanstalt in der Steiermark behandelt werden und anschließend eine Rehabilitationsmaßnahme in Anspruch nehmen. In der Rehabilitationseinrichtung wurde angeraten, einen Pflegeheimplatz zu suchen, da ein selbständiges Leben – auch mit Hilfe – nicht mehr möglich sein werde. Da alle drei Kinder in Tirol ihren Hauptwohnsitz haben, wurde ein Pflegeheimplatz in der Nähe der Kinder gesucht. Ende Oktober 2022 wurde die Dame bei ihrer Tochter mit Hauptwohnsitz angemeldet, während sie in einer Tiroler Krankenanstalt behandelt wurde, da das Tiroler Heim- und Pflegeleistungsgesetz (THPG) bei der Kostenübernahme unter anderem auf den Hauptwohnsitz der hilfsbedürftigen Person abstellt. Mitte November 2022 bezog die Dame das Pflegeheim. Nach vorheriger Auskunft der Fachabteilung hätte es genügt, einen Tag mit Hauptwohnsitz in Tirol gemeldet zu sein, damit die Pflegekosten vom Land Tirol übernommen werden. Schlussendlich wurden die Kosten jedoch nicht übernommen, obwohl sie über drei Wochen mit Hauptwohnsitz in Tirol gemeldet war.

#### **Pflegeheim in der Nähe der Kinder**

#### **falsche Auskunft der Fachabteilung**

#### **oberösterreichische Antragstellerin**

Eine gebürtige Oberösterreicherin hat zwar nie in Tirol gewohnt, aber jahrzehntelang in Österreich gearbeitet. Als sie dement wurde, konnte sie ihr Sohn, welcher nach wie vor in Oberösterreich lebt, vor Ort noch mit Hilfe einer Pflegerin betreuen. Auch ihre in Tirol lebenden Töchter besuchten sie regelmäßig, wobei sie die weite Strecke von Tirol nach Oberösterreich auf sich nahmen. Die Situation verschlechterte sich, weshalb die Dame einen Pflegeheimplatz benötigte. Ein passender Platz wurde bereits zweieinhalb Jahre vorher in Tirol beantragt, da für die Familie klar war, dass die Mutter in der Nähe der Töchter in Tirol ins Pflegeheim kommen soll. Das Land Oberösterreich hatte von vornherein die Kostenübernahme für ein Pflegeheim in Tirol abgelehnt. Daher haben sich die Kinder der Dame

#### **Demenz-erkrankung**

#### **Pflegeheimplatz in Tirol bereits vor zweieinhalb Jahren beantragt**

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

### nicht kommunizierte Änderung der Vollzugspraxis

mehrfach bei der Fachabteilung erkundigt und immer wieder die Auskunft erhalten, dass die offenen Kosten vom Land Tirol übernommen werden. Anfang April 2023 konnte die Dame das Tiroler Pflegeheim beziehen. Die Heimleitung teilte dann der Familie allerdings mit, dass aufgrund einer Änderung der Vollzugspraxis die Kosten für das Pflegeheim nicht vom Land Tirol übernommen werden.

### Antragstellerin aus Tirol

Eine gebürtige Tirolerin hatte ihr Leben lang in Tirol gearbeitet und ihren Hauptwohnsitz in Tirol gehabt. Im Ruhestand übersiedelte sie dann zu ihrem Lebenspartner nach Salzburg. Ihre Tochter blieb in Tirol und hatte stets einen guten Kontakt zu ihrer Mutter. Die Dame wurde im Alter dement und vorerst von ihrem Lebenspartner gepflegt. Als dieser jedoch auch an Demenz erkrankte, war ein selbständiges Leben der beiden auch mit einer 24-Stunden-Betreuung nicht mehr möglich. Die Tochter erkundigte sich zuerst nach einem Pflegeheimplatz in Salzburg. Das Land Salzburg teilte ihr aber mit, dass die Wartefrist zwei Jahre betrage. Daher suchte die Tochter, welche selbst in der Pflege tätig ist, einen Pflegeheimplatz in Tirol. Mitte November 2022 konnte die Dame dann von ihrem Hauptwohnsitz in Salzburg in ein Tiroler Pflegeheim übersiedeln. Hier wurde die Kostenübernahme mangels Hauptwohnsitzes in Tirol vor Inanspruchnahme der Pflegeleistung abgelehnt.

### zwei Jahre Wartefrist auf einen Pflegeheimplatz in Salzburg

### Kostenübernahme in Tirol abgelehnt

Die Angehörigen dieser Betroffenen haben sich an die Landesvolksanwältin gewandt. Es wurde sodann eine Stellungnahme der Fachabteilung eingeholt, wobei einerseits nachgefragt wurde, wie der Begriff „Aufenthalt“ in § 19 THPG zu verstehen ist bzw. wer eine Hilfeleistung ohne Hauptwohnsitz in Tirol erhält. Andererseits wurde um Erläuterung gebeten, warum ein Wohnsitzwechsel innerhalb Österreichs durch die Fachabteilung als „Einreise“ qualifiziert wird.

### § 19 THPG

§ 19 THPG lautet auszugsweise:

*(1) Hilfeleistungen können österreichischen Staatsbürgern gewährt werden, die in Tirol ihren Hauptwohnsitz oder, in Ermangelung eines solchen, ihren Aufenthalt haben.*

*(2) Österreichischen Staatsbürgern sind folgende Personen gleichgestellt, sofern sie nach den fremdenrechtlichen Vorschriften zum Aufenthalt im Inland berechtigt sind: [...]*

*(3) Hilfeleistungen können nicht gewährt werden:*

*a) Personen, deren Einreise zum Zweck des Bezuges von Hilfeleistungen erfolgt ist, [...]*

**Ablehnung mangels Hauptwohnsitz**

Die Fachabteilung begründete die Ablehnungen der Hilfeleistungen damit, dass das THPG primär auf den Hauptwohnsitz Bezug nimmt und lediglich in Fällen, in denen ein solcher generell nicht besteht, wie etwa im Falle von Obdachlosigkeit, Wohnungslosigkeit, ungesichertem Wohnen oder ungenügendem Wohnen, auf den Aufenthalt abgestellt werden soll.

**Bezugnahme auf das SH-GG**

Mangels erklärender Ausführungen in den Gesetzesmaterialien des THPG wird auf das Sozialhilfe-Grundsatzgesetz (SH-GG) zurückgegriffen, welches auf den Hauptwohnsitz in einem bestimmten Bundesland Bezug nimmt. Nach Ansicht der Fachabteilung ist es für die Anwendung des § 19 Abs. 3 lit. a THPG nicht erforderlich, dass die Antragsteller:innen über eine Bundesgrenze einreisen. Ein Umzug innerhalb des Bundesgebietes nach Tirol würde somit eine „Einreise“ darstellen.

**keine Erforschung der materiellen Wahrheit erfolgt**

Dem entgegnete die Landesvolksanwältin, dass in keinem der Fälle eine Erforschung der materiellen Wahrheit durch die Behörde stattgefunden hat, aus der sich zweifelsfrei die Verlagerung des Wohnsitzes zum Zweck der Erlangung von Hilfeleistungen ergibt. Diese Annahme wurde vielmehr allein aus der Tatsache abgeleitet, dass der Wohnsitzwechsel und die Pflegebedürftigkeit in engem zeitlichen Zusammenhang standen.

**Familien wollen pflegebedürftige Angehörige in der Nähe haben**

Da es in allen Bundesländern eine grundsätzliche Unterstützung seitens des jeweiligen Landes bei Pflegebedürftigkeit und somit eine vergleichbare Hilfeleistung gibt, ist die Behauptung, der Wohnsitzwechsel habe die Erlangung von Hilfeleistungen zum Ziel, nicht nachvollziehbar.

In allen bei der Landesvolksanwältin eingelangten Anfragen ist es den Familienmitgliedern ein Bedürfnis, sich um ihre nunmehr pflegebedürftigen Angehörigen zu kümmern und ihnen im letzten Abschnitt ihres Lebens beizustehen. Zudem sind die Betroffenen meist entweder in Tirol geboren oder haben viele Jahre ihres Lebens hier verbracht.

**Wahrung der Menschenwürde**

Es entspricht der Wahrung der Menschenwürde und der Selbstbestimmung, wenn pflegebedürftige Menschen im Umfeld ihrer Angehörigen altern möchten. Diese Grundsätze finden sich auch in § 1 lit. b THPG.

**Recht, sich im Staatsgebiet frei zu bewegen**

Gemäß Art. 6 Abs. 1 Bundes-Verfassungsgesetz (B-VG) besteht eine einheitliche Staatsbürgerschaft, welche nach Art. 6 Abs. 2 B-VG an den Hauptwohnsitz anknüpft. Der Hauptwohnsitz einer Person ist gemäß Art. 6 Abs. 3 B-VG dort begründet, wo sie sich in der erweislichen oder aus den

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

### **freie Wahl des Wohnsitzes**

Umständen hervorgehenden Absicht niedergelassen hat, hier den Mittelpunkt ihrer Lebensbeziehungen zu schaffen. In diesem Zusammenhang hat laut Art. 2 Abs. 1 des 4. Zusatzprotokolls zur Konvention zum Schutz der Menschenrechte und Grundfreiheiten (ZPEMRK) jedermann, der sich rechtmäßig im Hoheitsgebiet eines Staates aufhält, das Recht, sich dort frei zu bewegen und seinen Wohnsitz frei zu wählen.

Dieses Grundrecht auf freie Wahl des Wohnsitzes wird durch die Vorgangsweise der Behörde faktisch ausgehebelt.

### **fehlende Kommunikation**

Für die Landesvolksanwältin ergaben sich neben den großen Nachteilen für die Betroffenen auch massive Bedenken zur Rechtskonformität der geschilderten Vorgangsweise der Behörde. Zudem wurde die Änderung der bisherigen Verwaltungspraxis nicht kommuniziert. Die Vorgangsweise der Behörde führte zu einer mangelnden Rechtssicherheit für die Rechtsunterworfenen.

Auch die zuständige Landesrätin hat sich dafür eingesetzt, dass sich die Situation für alle Betroffenen verbessert.

### **VfGH-Erkenntnis**

Schließlich hat der Verfassungsgerichtshof (VfGH) in seinem Erkenntnis vom 03.10.2023, Zl. G 238/2023-10, eine Bestimmung des niederösterreichischen Sozialhilfegesetzes 2000 aufgehoben, die vorsieht, dass ein Hauptwohnsitz für längere Zeit vor der Aufnahme ins Heim vorhanden sein muss, damit die Pflegeheimkosten übernommen werden. In der Folge versandte die Fachabteilung ein Rundschreiben an alle Alten- und Pflegeheime, wonach die Kosten zumindest ab 03.10.2023 übernommen werden.

Die vor dem 03.10.2023 angefallenen Kosten müssen jedoch weiterhin von den Betroffenen getragen werden.

## 2.2. Bau- und Raumordnung: Digitalisierung führt zu Schlechterstellung von Grundeigentümer:innen

Durch die Digitalisierung der Gefahrenzonenpläne der Wildbach- und Lawinenverbauung wurde Grundstücken die einheitliche Widmung entzogen, wodurch kein Zubau mehr möglich war. Mit einer Widmung als Sonderfläche mit Teilfestlegungen als Bauland und Freiland kann dieses Problem gelöst werden.

### **Digitalisierung der Gefahrenzonenpläne ändert Widmung**

Ein Herr wandte sich an die Landesvolksanwältin, da er auf einem bereits bebauten Grundstück einen Zubau tätigen wollte. Das betreffende Grundstück war ursprünglich als Bauland gewidmet. Anlässlich der Digitalisierung der Gefahrenzonenpläne der Wildbach- und Lawinenverbauung Tirol musste das Grundstück von einer einheitlichen Baulandwidmung in eine geteilte Widmung in Freiland und Bauland umgewidmet werden, sodass die Teilflächen in der Gefahrenzone als Freiland festgelegt wurden.

### **einheitliche Widmung für Bauvorhaben notwendig**

Gemäß § 2 Abs. 12 der Tiroler Bauordnung 2022 (TBO 2022) ist für bewilligungspflichtige Baumaßnahmen eine einheitliche Widmung erforderlich. Ein Zubau war aufgrund der geteilten Widmung nicht mehr möglich. Die Gemeinde wäre bereit gewesen, die Rückwidmung von Bauland und Freiland einheitlich in Bauland zu beschließen, um mit der einheitlichen Widmung das Bauvorhaben zu ermöglichen. Für eine einheitliche Widmung in Bauland ist aufgrund der Gefahrenzone jedoch eine Stellungnahme der Wildbach- und Lawinenverbauung erforderlich, welche in diesem Fall negativ ausfiel. Somit konnten die Liegenschaftseigentümer keine bewilligungspflichtigen Baumaßnahmen bei der Baubehörde einreichen, da diese § 2 Abs. 12 TBO 2022 widersprochen hätten.

Die Landesvolksanwältin konnte in Zusammenarbeit mit der zuständigen Fachabteilung folgende Lösung anbieten:

Das Tiroler Raumordnungsgesetz 2022 (TROG 2022) kennt unterschiedliche Arten von Widmungen. Dazu zählen das Wohngebiet, das Gewerbe- und Industriegebiet, das Mischgebiet, das Freiland und eine Vielzahl an Sonderflächen.

### **Sonderflächenwidmung mit Teilfestlegungen**

In § 51 TROG 2022 sind die Sonderflächen für Widmungen mit Teilfestlegungen geregelt. Mit einer derartigen Widmung können verschiedene Verwendungszwecke für einzelne Ebenen von Grundflächen oder für Teilflächen solcher Ebenen festgelegt werden.

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

In diesem Fall wurde die Teilfläche im Bereich der Gefahrenzone als Freiland festgelegt und die Teilfläche im Bereich der bestehenden Baulandwidmung als Wohngebiet beibehalten. So konnte das Bauprojekt aufgrund der einheitlichen Widmung des gesamten Grundstückes als Sonderfläche mit Teilfestlegungen im Sinne des Beschwerdeführers genehmigt werden.

### 2.3. Abgabenrecht: Nutzung des Unternehmensserviceportals als Voraussetzung für die Tourismusabgabe?

Bei einer Eintragung im Unternehmensserviceportal (USP) erfolgt die Zustellung des Tourismusabgabenbescheides über das USP. Ein Ausstieg aus dem USP nach erfolgter Abfertigung des Bescheides führt dazu, dass der Bescheid nicht mehr abgerufen werden kann.

#### **Bezahlung nicht möglich**

Ein Unternehmer meldete sich beim Büro der Landesvolksanwältin und beschwerte sich, dass ihm der Tourismusabgabenbescheid nur über das USP zugestellt wurde, obwohl er sich vom USP abgemeldet habe. So könne er die Tourismusabgabe nicht bezahlen, da er nach der Abmeldung vom USP den Bescheid nicht mehr abrufen könne und eine postalische Zustellung durch die Fachabteilung nicht möglich sei. Er bekomme auch keine telefonische Auskunft, welchen Betrag er einzahlen müsse. Daher bat er die Landesvolksanwältin um Hilfe bei der Lösung seines Problems.

#### **USP – Pflicht zur Registrierung, Abmeldung möglich**

Seit 01.01.2020 verpflichtet § 1b E-Government-Gesetz (E-GovG) alle Unternehmer:innen, im USP eingetragen zu sein. Eine Abmeldung ist für jene Unternehmer:innen möglich, deren Jahresumsatz unter € 35.000 liegt. Hier ist allerdings Vorsicht geboten. Sobald der Jahresumsatz des Unternehmens € 35.000 übersteigt, ist das Unternehmen wieder automatisch im USP erfasst, und zwar ohne dass eine Benachrichtigung erfolgt.

#### **Zustellung von Bescheiden über den digitalen Dokumentenausgang**

Die Fachabteilung, welche die Tourismusabgaben vorschreibt, arbeitet beim Abfertigen mit dem digitalen Dokumentenausgang, der auf das USP zurückgreift. An im USP registrierte Adressaten wird automatisch elektronisch zugestellt, an alle anderen postalisch an die hinterlegte Zustelladresse. Sobald ein Bescheid über das USP zugestellt wurde, ist die Änderung des Zustellweges für diesen Bescheid technisch nicht mehr möglich. Auch im vorliegenden Fall konnte der Bescheid nicht erneut zugestellt werden, da die elektronische Zustellung nach § 35 Abs. 4 ZustG bereits erfolgt war und eine doppelte Zustellung aufgrund des Systems nicht möglich ist.

Durch das Büro der Landesvolksanwältin konnte herausgefunden werden, dass im System der Fachabteilung bei diesem Unternehmer die postalische Zustellung bei einem Jahresumsatz unter € 35.000 bereits hinterlegt war. Der „verlorene“ Bescheid konnte dem Unternehmer zwar nicht mehr zugestellt werden, aber es konnte ihm der offene Betrag sowie die entsprechende Kontonummer mitgeteilt werden, sodass er die Tourismusabgabe einzahlen konnte.

## **2.4. Fremdenrecht: Unnötig hohe Gebühren wegen mangelnder Anleitung der Behörde**

Bei der Verlängerung der Aufenthaltsgenehmigung und Beantragung eines neuen Aufenthaltstitels gibt es die Möglichkeit eines kombinierten Antrages, der niedrigere Gebühren nach sich zieht. Darauf muss die Behörde hinweisen, da nicht davon ausgegangen werden kann, dass die antragstellende Person davon Kenntnis hat.

### **Wechsel von RWR-Karte plus zu Daueraufenthalt**

Eine Dame meldete sich bei der Landesvolksanwältin und berichtete, dass sie im Besitz einer gültigen Rot-Weiß-Rot – Karte plus (RWR – Karte plus) sei, welche sie zur Antragstellung des Daueraufenthaltstitels berechtige. Sie habe rechtzeitig vor Ablauf der RWR – Karte plus bei der zuständigen Bezirksverwaltungsbehörde nachgefragt, wie die weitere Vorgangsweise zur Erlangung des Daueraufenthaltstitels aussehe. Per E-Mail sei ihr mitgeteilt worden, welche Unterlagen sie zum persönlichen Termin mitbringen solle und dass die Antragsgebühr € 140 betrage.

### **doppelte Antragsgebühr verrechnet**

Als sie dann zum persönlichen Termin erschienen sei, habe sie € 280 bezahlen müssen. Die Mitarbeiterin der Bezirksverwaltungsbehörde habe ihr erklärt, dass sie pro Antrag € 140 bezahlen müsse. In ihrem Fall seien der Antrag auf Verlängerung des Aufenthaltes und der Antrag auf den Daueraufenthalt als zwei separate Anträge gewertet worden. Um den Daueraufenthaltstitel zu erlangen, habe sie den Betrag in Höhe von € 280 bezahlt, obwohl ihr dies seltsam vorgekommen sei.

### **Nachfrage durch Landesvolksanwältin**

Im Anschluss suchte sie bei der Landesvolksanwältin Rat. Eine Rückfrage bei der Bezirksverwaltungsbehörde hat ergeben, dass sich die Antragsgebühr aus dem Gebührengesetz (GebG) in Verbindung mit dem Niederlassungs- und Aufenthaltsgesetz (NAG) ergibt. Nach dem GebG ist bei der Antragstellung insgesamt eine Gebühr von € 140 zu entrichten. Wird ein

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

Zweckänderungsantrag – wie hier von der RWR-Karte plus zum Daueraufenthalt – gleichzeitig während eines offenen Verlängerungsverfahrens eingebracht, so liegen laut aktueller Vollzugsanweisung des Bundesministers für Inneres zur Vollziehung des NAG vom 01.10.2022 zwei voneinander unabhängige Anträge vor. Demgemäß wurde der Antragstellerin die doppelte Antragsgebühr in Höhe von € 280 verrechnet.

Das NAG sieht jedoch in mehreren Bestimmungen die Möglichkeit vor, im Anschluss an den bisher innegehabten Aufenthaltstitel einen anderen Aufenthaltstitel oder den gleichen Aufenthaltstitel mit einem anderen Aufenthaltswitz zu erteilen. Dadurch soll ermöglicht werden, im Rahmen eines Verlängerungsverfahrens einerseits auf einen anderen Aufenthaltswitz des bereits innegehabten Aufenthaltstitels und andererseits auf einen anderen Aufenthaltstitel zu wechseln. In formaler Hinsicht ist in diesem Fall ein Verlängerungsantrag (auf Verlängerung des bisherigen Aufenthaltstitels) zu stellen, mit dem gleichzeitig ein Antrag auf Wechsel oder Umstieg auf einen anderen Aufenthaltswitz bzw. Aufenthaltstitel verbunden wird.

### **Möglichkeit eines kombinierten Antrages**

Wenn vor Ablauf des Aufenthaltstitels ein Zweckänderungsantrag gestellt wird, ist dieser als (kombinierter) Verlängerungs- und Zweckänderungsantrag zu werten. Ein Verlängerungsbegehren muss dann nicht ausdrücklich gestellt werden. Auch bei fehlender Voraussetzung für den Daueraufenthaltstitel kann der ursprüngliche Aufenthaltstitel ohne ausdrücklich gestellten Antrag verlängert werden.

### **Anleitungspflicht der Behörde**

Nach einer neuerlichen Anfrage der Landesvolksanwältin räumte die Bezirksverwaltungsbehörde ein, der behördlichen Anleitungspflicht nicht ausreichend nachgekommen zu sein. So konnte erreicht werden, dass der Antrag als kombinierter Antrag gewertet und der Antragstellerin die doppelt bezahlte Antragsgebühr in Höhe von € 140 rücküberwiesen wurde.

## 2.5. Parkraumbewirtschaftung: Vermischung von öffentlich-rechtlichem und zivilrechtlichem Rechtsweg im Verwaltungsverfahren

Ein Parkvergehen auf einem Gemeindeparkplatz wurde durch die Gemeinde mit Besitzstörungsklage verfolgt. Ein Verwaltungsverfahren kann allerdings nicht auf den ordentlichen Rechtsweg übertragen werden, sondern müsste in einem Verwaltungsstrafverfahren münden.

### **Besitzstörungsklage wegen Hinterziehung der Parkgebühr**

Eine Dame meldete sich bei der Landesvolksanwältin, weil sie eine gerichtliche Ladung betreffend Besitzstörung erhalten hatte. Bei der Überprüfung konnte festgestellt werden, dass sie die Parkgebühr für einen Gemeindeparkplatz nicht entrichtet hatte. Laut „Strafzettel“ hätte sie innerhalb von sieben Tagen € 21 einzahlen müssen, da sonst eine Besitzstörungsklage erfolge.

Sie hatte die Strafe von € 21 erst am achten Tag eingezahlt und nach weiteren zwei Tagen – also zehn Tage nach dem Vergehen – von der Gemeinde zurücküberwiesen bekommen. Dies blieb für sie vorerst unbemerkt.

Erst durch den Erhalt der Besitzstörungsklage in Höhe von € 514 bemerkte sie, dass das Geld auf ihr Konto zurücküberwiesen worden war.

### **Parkabgabengesetz kann nicht zur Anwendung gelangen**

Eine Rückfrage bei der Gemeinde hat ergeben, dass der Parkplatz im Gemeindegebiet der Nachbargemeinde gelegen ist, weshalb das Parkabgabengesetz nicht zur Anwendung gelangt. Die Gemeinde, welche den Parkplatz betreibt, hat dennoch eine Parkabgaben-Verordnung erlassen, in der die Einzahlung von € 21 innerhalb von sieben Tagen sowie eine Besitzstörungsklage bei Nichtbegleichung vorgesehen sind. Diese Verordnung wurde nicht wie vorgesehen der zuständigen Fachabteilung zur Prüfung vorgelegt.

### **Zahlungsaufforderung nicht erhalten?**

Es konnte über die Landesvolksanwältin in Erfahrung gebracht werden, dass die bereits bezahlte Parkstrafe in Höhe von € 21 von der Gemeinde zurückgezahlt wurde, da nach Ablauf der Frist die Sache sofort an den Rechtsanwalt der Gemeinde übergeben wurde und dieser ein Aufforderungsschreiben zu einer Zahlung in Höhe von € 120 übermittelt hatte. Dieses Schreiben hat die Dame aber nie erhalten, weil sie die Verständigung zur Abholung des Briefes wohl zunächst erhalten, dann aber verloren hatte und daher den Brief beim Postamt nicht ausgehändigt bekam.

### **Obsiegen der Gemeinde nur durch Versäumnungsurteil**

Eine Nachfrage beim zuständigen Bezirksgericht hat ergeben, dass mehrere Fälle derselben Gemeinde in Besitzstörungsklagen gemündet waren, wobei die Gemeinde mit der Besitzstörungsklage nur in jenen Fällen obsiegte, in denen die beklagte Partei nicht zur Verhandlung erschien und

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

das Gericht mit Versäumnisurteil entscheiden konnte. In einem anderen Fall wurde die Besitzstörungsklage der Gemeinde wegen Unzulässigkeit des Rechtsweges abgewiesen.

Grundsätzlich sind Verwaltungsvergehen über das Verwaltungsstrafverfahren zu ahnden und der ordentliche Rechtsweg ist zivil- und strafrechtlichen Angelegenheiten vorbehalten. Die Unzulässigkeit des Rechtsweges bedeutet, dass ein Verwaltungsverfahren vor den Verwaltungsbehörden geführt werden muss und nicht auf den Zivilrechtsweg übertragen werden darf.

### **Kompromiss**

Auch seitens der Landesvolksanwältin wurde die Ansicht vertreten, dass hier eine Unzulässigkeit des Rechtsweges vorlag. Sie ist daher erneut an die Gemeinde herantreten und konnte erreichen, dass die beklagte Partei die € 120 gezahlt und die Gemeinde im Gegenzug die Besitzstörungsklage zurückgezogen hat.

## 2.6. Covid-19: Österreichurlaub mit Coronaerkrankung

Nach einem positiven Coronatest im Urlaub fühlte sich für den Absonderungsbescheid keine Behörde zuständig.

### **Sommerurlaub mit Covid-19**

Ein Beschwerdeführer wandte sich mit folgendem Anliegen an die Landesvolksanwältin: Er habe im Zuge seines Österreichurlaubes in Kärnten im Juli 2022, somit kurz vor dem Auslaufen der Absonderungsregelungen im Zusammenhang mit Corona, einen Corona-Test in einer Apotheke gemacht. Dieser Test sei positiv gewesen. Da er beim offiziellen Portal „Österreich getestet“ angemeldet gewesen sei, ging er davon aus, dass die für dieses positive Testergebnis notwendigen behördlichen Abklärungen laufen. Die zuständige Bezirkshauptmannschaft in Kärnten habe das Testergebnis in das Epidemiologische Meldesystem (EMS) eingespielt, aufgrund seines Hauptwohnsitzes in Tirol jedoch die Angelegenheit damit als abgeschlossen betrachtet.

### **Absonderung und Verdienstentgang**

Der Beschwerdeführer benötigte dringend einen Absonderungsbescheid bzw. eine Bestätigung der Absonderung für seinen Arbeitgeber, unter anderem auch für die Geltendmachung des Verdienstentgangs. Er habe sich deshalb schon mehrmals erfolglos an die Corona-Hotline des Landes Tirol gewandt, wo ihm mitgeteilt worden sei, dass der positive Befund von der Bezirkshauptmannschaft in Kärnten gemeldet werden hätte müssen, damit die für ihn zuständige Bezirkshauptmannschaft in Tirol einen Abson-

derungsbescheid hätte ausstellen können. Da dies jedoch nicht geschehen sei, könne die Bezirkshauptmannschaft in Tirol keinen Bescheid ausstellen. Umgekehrt habe ihm die Bezirkshauptmannschaft in Kärnten mitgeteilt, für ihn weder Bescheid noch Bestätigung ausstellen zu können, da die Zuständigkeit aufgrund des Wohnsitzes in Tirol bei der zuständigen Bezirkshauptmannschaft in Tirol gegeben sei. Zusammengefasst fühle sich somit keine der beiden Behörden für die Ausstellung des Absonderungsbescheides bzw. der Bestätigung der Absonderung zuständig. Mit dieser Situation konfrontiert, wandte sich der Beschwerdeführer an die Landesvolksanwältin und bat um Unterstützung.

### **Kärnten oder Tirol zuständig?**

Die Landesvolksanwältin ist daraufhin mit der zuständigen Bezirkshauptmannschaft in Tirol in Kontakt getreten. Diese hat mitgeteilt, dass sich die Zuständigkeit im Rahmen des Epidemiegesetzes 1950 (EpiG) primär nach dem Aufenthaltsort der getesteten Person richte, sodass aufgrund der positiven Testung vorerst die Bezirkshauptmannschaft in Kärnten die örtlich zuständige Behörde sei. Stelle sich jedoch im weiteren Tracing-Verfahren heraus, dass sich die Person zwischenzeitlich bereits in einem anderen Bundesland aufhält, werde der Fall mittels EMS übergeben und eine Nachricht an die jeweils zuständige Bezirksverwaltungsbehörde übermittelt, sodass die weitere Bearbeitung durch die örtlich zuständige Behörde erfolgen könne. Die Bezirkshauptmannschaft in Tirol hat dazu mitgeteilt, dass der Fall des Beschwerdeführers nicht an sie übergeben wurde, weshalb die Bezirkshauptmannschaft bzw. das Corona-Tracing-Center mangels Kenntnis nicht tätig werden konnte.

### **keine Abtretung durch Kärnten**

Somit ergab sich für die Landesvolksanwältin folgendes Bild: Der Beschwerdeführer hat mit 18.07.2022 das positive Testergebnis in Kärnten erfahren und es wurden mit 26.07.2022 die Absonderungsmaßnahmen vorzeitig beendet. Seitens der Bezirkshauptmannschaft in Tirol erfolgte am 25.07.2022 die erste behördliche Kontaktaufnahme. Die Bezirksverwaltungsbehörde in Tirol hat im EMS keine Abtretung des positiven Testergebnisses vom 18.07.2022 von der Bezirksverwaltungsbehörde in Kärnten erhalten. Aufgrund dieses Umstandes wurde seitens der Bezirkshauptmannschaft in Tirol vorerst kein Kontakt mit dem Beschwerdeführer aufgenommen. Erst nachdem der Beschwerdeführer einen zweiten Test am 25.07.2022 in Tirol durchgeführt hatte, wurde er am selben Tag von der Bezirkshauptmannschaft in Tirol kontaktiert. Aufgrund des Testergebnisses vom 25.07.2022 wurde dem Beschwerdeführer am nächsten Tag von der Bezirksverwaltungsbehörde in Tirol mitgeteilt, dass die Voraussetzungen für das vorzeitige Ende der Maß-

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

nahmen erfüllt sind und die verfügten Maßnahmen mit sofortiger Wirkung aufgehoben werden. Für den Zeitraum vom 18.07.2022 bis zum 25.07.2022 bleibt nach Ansicht der Tiroler Bezirkshauptmannschaft die Bezirkshauptmannschaft in Kärnten zuständig. Für den Fall, dass der Beschwerdeführer von der Bezirkshauptmannschaft in Kärnten in diesem Zeitraum kontaktiert wurde, müsste er von dieser Bezirkshauptmannschaft eine Bestätigung vom Zeitpunkt der behördlichen Kontaktaufnahme bis zum 25.07.2022 erhalten.

### **Volksanwaltschaft des Bundes**

Aus kompetenzrechtlichen Gründen war es der Landesvolksanwältin nicht möglich, diesbezüglich mit der Kärntner Bezirkshauptmannschaft in Kontakt zu treten, da dafür die Volksanwaltschaft des Bundes in Wien zuständig ist. Die Landesvolksanwältin hat daher dem Beschwerdeführer vorgeschlagen, nochmals bei der Bezirkshauptmannschaft in Kärnten zu versuchen, die Bestätigung über die Absonderung zu erhalten. Da dies erfolglos war, hat der Beschwerdeführer die Volksanwaltschaft des Bundes befasst.

### **Änderung gesetzlicher Vorgaben**

Zeitgleich wurden aber die gesetzlichen Vorgaben im EpiG für die Geltendmachung des Verdienstentganges dahingehend geändert, dass nicht mehr zwingend eine behördliche Bestätigung über die Absonderung vorliegen muss, sondern als Nachweis auch ein positives PCR-Testergebnis einer befugten Stelle genügt (§ 32 Abs. 1a EpiG – Stand Jänner 2023). Dies wurde dem Beschwerdeführer von der Volksanwaltschaft des Bundes mitgeteilt, woraufhin der Arbeitgeber des Beschwerdeführers mit dem positiven PCR-Testergebnis die Vergütung des Verdienstentgangs im Rahmen des EpiG beantragen konnte.

### **Antrag erfolgreich erledigt**

Im Jänner 2023 teilte der Beschwerdeführer dann mit, dass der Vergütungsantrag erfolgreich erledigt wurde. Somit konnte doch noch – nach rund einem halben Jahr – das Verfahren im Sinne des Beschwerdeführers abgeschlossen werden.

## 2.7. Baurecht: Bauansuchen – gut gemeint, schlecht getroffen

Will die Behörde Bauansuchen durch Zuwarten möglichst positiv erledigen, kann dies zu überlanger Verfahrensdauer und Verletzung gesetzlicher Entscheidungsfristen führen.

### **Baurecht – überlange Verfahrensdauer**

Beschwerden im Baurecht wegen überlanger Verfahrensdauer zählen zu den am häufigsten an die Landesvolksanwältin herangetragenen Themen. Die Landesvolksanwältin hat dazu bereits im vergangenen Jahr berichtet.

### **November 2022 Bauansuchen**

Dieses Mal wandte sich im Mai 2023 eine Beschwerdeführerin an die Landesvolksanwältin und teilte mit, dass sie die Renovierung eines Einfamilienhauses beabsichtige. Dazu habe sie bereits am 03.11.2022 ein Bauansuchen an die Baubehörde gestellt. Am 20.12.2022 sei von der Baubehörde ein Verbesserungsauftrag erteilt worden, welcher von ihr am 16.01.2023 vollständig erledigt worden sei.

Danach habe sie nichts mehr dazu gehört. Sie habe am 21.04.2023 bei der Baubehörde nachgefragt, bis wann mit einer Erlassung des Bescheides gerechnet werden darf. Auch diese Frage sei seitens der Baubehörde nicht beantwortet worden.

### **gesetzliche Fristen zur Entscheidung**

Unter Hinweis auf die gesetzlichen Entscheidungspflichten des § 34 Abs. 1 Tiroler Bauordnung 2022 (TBO 2022) in Verbindung mit § 73 Abs. 1 Allgemeines Verwaltungsverfahrensgesetz 1991 (AVG) wurde die Baubehörde von der Landesvolksanwältin um Übermittlung einer Stellungnahme gebeten, wobei aufgrund der Angaben der Beschwerdeführerin davon auszugehen war, dass die Fristen zur Erlassung eines Bescheides bereits abgelaufen waren.

### **Bauansuchen „möglichst positiv erledigen“?**

Die Baubehörde hat dazu mitgeteilt, dass sie das Bauansuchen nicht sofort zurückweisen habe wollen und daher auf die Übermittlung der ausständigen Unterlagen – konkret auf einen fehlenden Lageplan – gewartet habe. Es sei, so die Ausführungen der Gemeinde, der Baubehörde „stets ein Anliegen, die Bauansuchen nach Möglichkeit positiv zu erledigen und nicht aufgrund von fehlenden Unterlagen sofort zurückzuweisen“.

### **Verletzung der Frist zur Entscheidung**

Wie sich aufgrund der durch die Landesvolksanwältin angeforderten Unterlagen des Bauakts herausstellte, hat die Baubehörde mit 20.12.2022 keinen Verbesserungsauftrag erteilt, sondern die Bauwerberin bloß im Rahmen des Parteiengehörs informiert, dass der Lageplan fehle, und ihr

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

die Möglichkeit einer Stellungnahme dazu eingeräumt. Da der fehlende Lageplan nicht einlangte, hat die Baubehörde erst rund fünf Monate später mit Verbesserungsauftrag vom 09.05.2023 den fehlenden Lageplan angefordert und für den Fall, dass dieser nicht binnen zwei Wochen einlangen sollte, mitgeteilt, dass das Bauansuchen gemäß § 13 Abs. 3 AVG zurückgewiesen wird. Dieser Verbesserungsauftrag erging mehr als sechs Monate nach Einlangen des Bauansuchens. Somit hat die Baubehörde jedenfalls die Fristen zur Entscheidungspflicht nach § 34 Abs. 1 TBO 2022 (drei Monate ab Einlangen des Bauansuchens, sofern keine Bauverhandlung durchgeführt wird) bzw. § 73 AVG (sechs Monate) nicht eingehalten.

### **gute Verwaltung**

Die Landesvolksanwältin hat der Baubehörde mitgeteilt, dass sie deren Rechtsansicht nicht teilt. Gute Verwaltung bedeutet nicht, Bauansuchen „nach Möglichkeit positiv zu erledigen“. Die Baubehörde hat vielmehr als rechtsstaatliche Verwaltungsbehörde in einem objektiven Gesetzesvollzug Bauansuchen objektiv und sachlich zu prüfen, rechtlich zu beurteilen und darauf aufbauend eine entsprechende Erledigung nach Maßgabe der gesetzlichen Vorgaben innerhalb der gesetzlich vorgesehenen Fristen zu erlassen.

### **Verbesserungsauftrag**

Zudem hat die Baubehörde nach Prüfung eines Bauansuchens, aus der sich ergibt, dass Unterlagen fehlen, unmittelbar mit einem Verbesserungsauftrag gemäß § 13 Abs. 3 AVG vorzugehen und für den Fall, dass die Unterlagen nicht (fristgerecht) beigebracht werden, das Bauansuchen zurückzuweisen. Damit ist auch die Einhaltung der gesetzlichen Fristen des § 34 Abs. 1 TBO 2022 i.V.m. § 73 Abs. 1 AVG gewährleistet. Mit der im gegenständlichen Fall gewählten Vorgehensweise kam es zu Verfahrensverzögerungen, die letztlich in einem Verstoß gegen die Entscheidungspflicht und somit in einem verwaltungsbehördlichen Missstand mündeten.

Abgesehen davon goutierte die Bauwerberin die gewählte Vorgehensweise der Baubehörde keineswegs, sondern betrachtete sie als rechtswidrig und stellte Amtshaftungsansprüche in den Raum.

### **Anregung für künftige Fälle**

Die Landesvolksanwältin hat daher gegenüber der Baubehörde angeregt, künftig in Fällen, in denen bei einem Ansuchen ein verbesserungsfähiger Mangel vorliegt, unmittelbar nach Prüfung des Ansuchens mit einem Verbesserungsauftrag im Sinne des § 13 Abs. 3 AVG vorzugehen. Dazu wurde darauf hingewiesen, dass ein allfälliger Zurückweisungsbescheid wegen Nichtbehebung eines Mangels nur eine Erledigung in prozessualer Hinsicht darstellt. Einer Sachentscheidung über einen neuerlichen Antrag

**neuerlicher  
Antrag möglich**

in derselben Angelegenheit steht daher die Rechtskraft eines derartigen Zurückweisungsbescheides nicht entgegen. Mit dieser gesetzlich vorgesehenen Vorgehensweise ist einerseits gewährleistet, dass die Baubehörde fristgerecht über ein Ansuchen entscheidet, andererseits bleibt es den Bauwerber:innen jedoch unbenommen, im Fall einer Zurückweisung einen neuerlichen Bauantrag zu stellen.

**weitere  
Möglichkeiten**

Der Beschwerdeführerin wurde dieses Prüfergebnis von der Landesvolksanwältin mitgeteilt. Weiters wurde sie auf die nunmehr zur Verfügung stehenden rechtlichen Möglichkeiten hingewiesen: Entweder sie erhebt eine Säumnisbeschwerde oder übermittelt den Lageplan, oder sie legt diesen nicht vor und erhebt Beschwerde gegen den zurückweisenden Bescheid. Hinsichtlich der in den Raum gestellten Amtshaftungsansprüche wurde die Beschwerdeführerin auf den Zivilrechtsweg verwiesen.

**gut gemeint,  
schlecht getroffen**

Dieser Fall ist ein Beispiel dafür, wie Verfahren nicht geführt werden sollen. Möglicherweise war das Vorgehen der Baubehörde gut gemeint, jedenfalls aber schlecht getroffen.

## **2.8. Straßenverkehrsordnung: Verkehrseinschränkung durch Schulstraße**

Wird eine Straße vor einer Bildungseinrichtung zur Schulstraße erklärt, wird die Fahrbahn temporär für den regulären Autoverkehr gesperrt und stattdessen für Kinder und Jugendliche geöffnet. Nur Anrainer:innen dürfen im Schritttempo zu- und abfahren. Dadurch soll das Verkehrsaufkommen reduziert und zumindest der letzte Teil des Schulweges klimafreundlich und sicher zurückgelegt werden können. Ein Gutachten führte zu Verbesserungen für den Beschwerdeführer.

Ein Bürger einer Tiroler Gemeinde wandte sich mit folgendem Anliegen an die Landesvolksanwältin:

**Schulstraße**

In seiner Wohngegend wurde an Schultagen in der Zeit von 07:15 – 08:15 Uhr und von 11:00 – 16:00 Uhr eine Schulstraße verordnet und somit in diesen Zeiten die Befahrbarkeit eingeschränkt.

Für den Betroffenen dieser Schulstraßenverordnung erschien die Dauer von sechs Stunden zu lange und er bat die Landesvolksanwältin um Unterstützung.

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

**Kontakt mit Behörde** Die Landesvolksanwältin hat daraufhin mit der zuständigen Gemeinde und der Bezirksverwaltungsbehörde als verordnungserlassende Behörde Kontakt aufgenommen.

**neues Gutachten – neue Verordnung** Seitens der Gemeinde wurde dazu mitgeteilt, dass aufgrund dieser (und anderer) Beschwerden geprüft werde, ob die Zeiten angepasst werden können. In weiterer Folge wurde die Beschwerde des Beschwerdeführers im Verkehrsausschuss der Gemeinde behandelt und ein entsprechendes Gutachten in Auftrag gegeben. Nach Fertigstellung dieses Gutachtens hat die zuständige Bezirksverwaltungsbehörde im September 2023 die ursprüngliche Schulstraßenverordnung aufgehoben und eine neue erlassen, mit der gemäß § 76d Straßenverkehrsordnung 1960 (StVO 1960) das betroffene Gebiet an Schultagen in der Zeit von 07:15 – 08:15 Uhr und von 11:30 – 13:00 Uhr zu einer Schulstraße erklärt wurde.

Somit konnten die Zeiten der Verkehrseinschränkung zugunsten des Beschwerdeführers nahezu halbiert werden.

### 2.9. Veranstaltungsrecht: Lärmbelästigung durch Veranstaltungszentrum

Bei unzumutbarer Lärmbelästigung ist zur Durchführung von öffentlichen Veranstaltungen unabhängig von der Besucherzahl eine Veranstaltungsanmeldung erforderlich.

**Lärmbeschwerde** Ein Bürger einer Tiroler Stadtgemeinde wandte sich mit folgendem Anliegen an die Landesvolksanwältin:

**hohe Lärmbelästigung** Er sei unmittelbarer Anrainer eines größeren Veranstaltungszentrums, in dem regelmäßig große Veranstaltungen stattfinden. Diese Veranstaltungen dauern teilweise bis 06:00 Uhr morgens, wobei der Lärm Ausmaße erreiche, dass in seiner Wohnung buchstäblich „die Wände wackeln“. Die Alarmierung der Polizei habe bisher keine Besserung gebracht, weshalb sich der Beschwerdeführer an die Landesvolksanwältin wandte.

**Genehmigungspflicht fraglich** Die Landesvolksanwältin hat daraufhin die zuständige Bezirksverwaltungsbehörde kontaktiert und diese zu einer Stellungnahme aufgefordert, insbesondere dahingehend, ob es sich bei den gegenständlichen Veranstaltungen um Veranstaltungen im Sinne des Tiroler Veranstaltungsgesetzes 2003 (TVG) handelt und ob diese genehmigt wurden. Weiters wurde um

Mitteilung gebeten, welche Maßnahmen getroffen werden, um derartige Lärmbelästigungen künftig zu vermeiden. Das Gewerbereferat der betroffenen Bezirksverwaltungsbehörde hat mitgeteilt, dass es sich bei den beschwerdegegenständlichen Veranstaltungen um einmalige Veranstaltungen handle, weshalb das Referat Veranstaltungen intern zuständig sei.

**Personenanzahl  
nicht alleine  
maßgeblich**

Ergänzend wurde angemerkt, dass es nach Rechtsmeinung des zuständigen Referates keiner Veranstaltungsgenehmigung bedürfe, wenn nicht mehr als 1.000 Personen erwartet werden. Dazu hat das Gewerbereferat der Bezirksverwaltungsbehörde zutreffend auf § 4 Abs. 2 TVG verwiesen, wonach Veranstaltungen keiner Anmeldung bedürfen, wenn nicht mehr als 1.000 Personen erwartet werden und zusätzlich eine Beeinträchtigung der Erfordernisse nach § 3 TVG nicht zu erwarten ist. Unter diese Erfordernisse fällt beispielsweise, dass öffentliche Veranstaltungen so durchzuführen sind, dass sie Menschen weder durch Lärm, Geruch, Rauch, Erschütterungen etc. noch auf andere Weise unzumutbar belästigen.

Somit ging das Gewerbereferat zutreffend davon aus, dass bei Veranstaltungen, bei denen laute Musik wiedergegeben werden soll und zusätzlich eine größere Personenanzahl erwartet wird, eine unzumutbare Lärmbelästigung nicht bereits im Vorfeld ausgeschlossen werden kann. Das Erfordernis einer Veranstaltungsgenehmigung könne daher nicht von vornherein verneint werden. Der Verweis allein auf die Personenanzahl sei jedenfalls unzulässig.

**gegebenenfalls  
Auflagen**

Das zuständige Referat für Veranstaltungen hat daraufhin mitgeteilt, dass es Kontakt mit dem Betreiber des Veranstaltungszentrums aufnehmen und gegebenenfalls Auflagen vorschreiben wird.

Dieses Ergebnis konnte dem Beschwerdeführer mitgeteilt und gleichzeitig empfohlen werden, bei weiteren künftigen Lärmbelästigungen die Polizei zu rufen und zugleich eine Anzeige an die zuständige Bezirksverwaltungsbehörde zu erstatten.

Es ist zu hoffen, dass nach den nunmehr erfolgten rechtlichen Klärungen die Lärmbelästigungen ausbleiben.

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

### 2.10. Tiroler Heim- und Pflegeleistungsgesetz: Kostenersatz für ungedeckte Pflegekosten im Rahmen der Unterhaltsverpflichtung

Ehegatten sind im Rahmen ihrer Unterhaltspflicht zum Kostenersatz verpflichtet, wenn ein Ehepartner in einem Pflegeheim untergebracht ist und die ungedeckten Pflegekosten vom Land Tirol aus öffentlichen Mitteln der stationären Pflege getragen werden. Im vorliegenden Fall wurde der Kostenersatz falsch berechnet.

#### **Kostenersatz bei Unterbringung im Pflegeheim**

Ein Herr aus dem Oberland wandte sich verzweifelt an die Landesvolksanwältin. Seine Gattin ist seit Jahren in einem Pflegeheim untergebracht und er hat gemäß § 34 Abs. 1 Tiroler Heim- und Pflegeleistungsgesetz (THPG) im Rahmen der Unterhaltspflicht einen Kostenersatz geleistet. Im März 2023 erhielt er von der Behörde eine neuerliche Vorschreibung mit einem höheren Kostenersatz rückwirkend ab 01.01.2023. Aufgrund der zusätzlich gestiegenen Energiekosten und der Fixkosten würden ihm somit lediglich € 200 zum Leben verbleiben.

#### **Unterhaltspflicht während aufrechter Ehe**

Beide Ehegatten sind Eigentümer einer Wohnung, in der der Gatte weiterhin lebt. Beide haften zu gleichen Teilen für Darlehensrückzahlungen und andere Kosten. Der betroffene Herr hat die gesamten Kosten für die Wohnung seit der Heimunterbringung seiner Gattin alleine getragen. Unbestritten gilt eine Unterhaltspflichtung auch während aufrechter Ehe.

#### **Entfall des Pflegeregresses**

Seit 01.01.2018 ist gemäß § 330a Allgemeines Sozialversicherungsgesetz (ASVG) ein Zugriff auf Vermögen von in stationären Pflegeeinrichtungen aufgenommenen Personen zur Abdeckung der Pflegekosten unzulässig. Es gibt also keinen Pflegeregress. Unter den Vermögensbegriff fallen auch Immobilien wie im vorliegenden Fall Wohnungseigentum.

#### **Neuberechnung Kostenersatz**

Die Behörde wurde auf die geteilte Kostentragung für die Wohnung hingewiesen und hat daraufhin den Kostenersatz neu berechnet, wobei die Hälfte der Kreditrate in Abzug gebracht wurde. Im Ergebnis konnte so der Kostenersatz wesentlich reduziert werden.

Auf eine rückwirkende Änderung des Kostenersatzes hat der Herr verzichtet. Er ist erleichtert, dass sein Einkommen wieder zum Leben reicht.

## 2.11. Tiroler Wohnbauförderungsgesetz: Richtlinie Mietzins- und Annuitätenbeihilfe – keine Anerkennung einer „Alterswohngemeinschaft“

Wohngemeinschaften im Sinne der Richtlinie werden nur für Studierende anerkannt. Für andere Wohngemeinschaften, wie zum Beispiel „Alterswohngemeinschaften“, werden keine Beihilfen gewährt.

### **Gründung einer „Alterswohngemeinschaft“**

Ein Geschwisterpaar wandte sich an die Landesvolksanwältin mit folgendem Problem: Die beiden Schwestern sind alleinstehend, eine der Schwestern ist bereits in Pension und erhält Mindestpension inklusive Ausgleichszulage. Die andere Schwester steht noch im Erwerbsleben, wird jedoch in Kürze auch in Pension gehen.

Beide haben beschlossen, zusammenzuziehen, damit sie sich im Alter gegenseitig unterstützen können und nicht alleine sind. Beide sind Hauptmieterinnen, wobei jede der Schwestern die Hälfte der Miet- und Betriebskosten an den Vermieter zahlt. Es besteht eine getrennte Wirtschaftsführung.

### **Mietzinsbeihilfe: Haushaltseinkommen Berechnungsbasis**

Die Frau mit dem Bezug der Mindestpension wollte nun um Mietzinsbeihilfe ansuchen. Sie erhielt die telefonische Auskunft, dass das Ansuchen abgelehnt werden wird, da das Haushaltseinkommen als Berechnungsbasis herangezogen wird und dieses den Richtwert überschreite.

### **Beihilfen nur bei Studentenwohngemeinschaften**

Gemäß Punkt 9 der Richtlinie Mietzins- und Annuitätenbeihilfe (Regelung für Studierende) wird eine Beihilfe nur bei Vorliegen einer Studentenwohngemeinschaft gewährt. Anderen Wohngemeinschaften werden keine Beihilfen gewährt, zum Beispiel wenn Studierende und Berufstätige gemeinsam wohnen.

Der Dame konnte letztlich nur geraten werden, das Ansuchen mit dem Verweis auf Punkt 11 der Richtlinie trotzdem zu stellen. Danach ist eine Ausnahme in besonderen Härtefällen möglich.

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

### 2.12. Tiroler Teilhabegesetz: Ablehnung der Gewährung einer Leistung aufgrund Vorliegens einer neurologischen Diagnose

Im Sinne des Tiroler Teilhabegesetzes (TTHG) gelten als Menschen mit Behinderungen Menschen, die langfristige, also länger als sechs Monate anhaltende körperliche, psychische, intellektuelle Beeinträchtigungen oder Sinnesbeeinträchtigungen haben. Einschränkungen auf bestimmte Diagnosen, Krankheiten oder Altersgruppen enthält das Gesetz nicht. Das Nichtgewähren einer Leistung wegen einer bestimmten Diagnose hat somit keine gesetzliche Grundlage. Zu berücksichtigen sind jedoch die Zielbestimmungen, wonach ein selbstbestimmtes Leben und volle Teilhabe am gesellschaftlichen Leben ermöglicht werden sollen.

#### **Demenzerkrankung im Alter von 50 Jahren**

Die Gattin eines an einer Frontotemporalen Demenz erkrankten Mannes kontaktierte die Landesvolksanwältin. Der betroffene Mann ist im Alter von 50 Jahren erkrankt. Die Symptomatik ist mit der einer kognitiven Einschränkung vergleichbar, der pflegerische Aufwand verschwindend gering. Einige Jahre wurde er daher von Familie, Bekannten und Freunden betreut. Wichtig war immer, ihm ein weitestgehend selbstbestimmtes Leben im Kreis seiner Familie zu ermöglichen. Nun war das private Betreuungssystem jedoch an die Grenzen der Belastbarkeit gestoßen. Die Gattin hatte sich daher sehr um eine ambulante oder stationäre Tagesstruktur bemüht.

#### **fehlende Einrichtungen im Bezirk**

Eine dem Alter und der Beeinträchtigung entsprechende Einrichtung gibt es im betroffenen Bezirk jedoch nicht. Eine stationäre Unterbringung in einem Pflegeheim ist weder gewünscht noch erforderlich und wäre aufgrund seines Alters eine Fehlplatzierung. Eine solche Platzierung wird auch von der Volksanwaltschaft des Bundes massiv kritisiert und als Missstand bewertet.

Nach langem Suchen konnte schließlich eine Einrichtung gefunden werden, in welcher der Betroffene zumindest an den Vormittagen an der Tagesstruktur teilnehmen kann. Die Probezeit verlief für alle Seiten positiv.

#### **fehlende Anwendbarkeit des TTHG aufgrund bestimmter Diagnose**

Seitens der Behörde wurde jedoch angekündigt, dass die für die Teilnahme an der Tagesstruktur beantragte Leistung abgelehnt werden würde, da aus amtsärztlicher Sicht keine Behinderung im Sinne des TTHG vorläge und somit die Voraussetzung für die Gewährung der Leistung nicht gegeben wäre. Diese Meinung werde auch von der zuständigen Fachabteilung und der Landessanitätsdirektion vertreten, da auf Grund der Diagnose das TTHG nicht anwendbar sei.

**Behinderungs-  
begriff**

Die Landesvolksanwältin hat in ihrer Stellungnahme dazu ausgeführt, dass gemäß § 3 lit. a TTHG als Mensch mit Behinderungen gilt, wer langfristige körperliche, psychische, intellektuelle Beeinträchtigungen oder Sinnesbeeinträchtigungen hat, die ihn in Wechselwirkung mit verschiedenen Barrieren an der vollen und wirksamen Teilhabe, gleichberechtigt mit anderen, an der Gesellschaft hindern könnten. Dieser Begriff von Behinderung findet sich auch in Art. 1 der UN-Behindertenrechtskonvention sowie einschlägigen österreichischen Rechtsvorschriften.

Dieser Behinderungsbegriff enthält keine Einschränkungen in Bezug auf das Alter oder bestimmte Diagnosen. Alleiniges Differenzierungsmerkmal zwischen Behinderung und Krankheit ist die Dauer. Als längerfristig wird ein Zeitraum von länger als sechs Monaten gewertet.

**Paradigmen-  
wechsel vom  
medizinischen  
zum sozialen  
Modell**

Weiters wurde von der Landesvolksanwältin festgehalten, dass neben den gesetzlichen Zielen und Grundsätzen wie selbstbestimmtes Leben und selbständiges Leben im häuslichen Umfeld das TTHG auch einen Paradigmenwechsel vom medizinischen hin zum sozialen Modell bei der Beurteilung der beantragten Maßnahme vorsieht. Das bedeutet, dass die inhaltliche Prüfung einer beantragten Leistung von Personen mit Ausbildungen im Bereich Soziale Arbeit, Pädagogik und Psychologie erfolgen sollte.

**Bewilligung  
der beantragten  
Leistung**

Aufgrund dieser Argumente und einer neuerlichen fachärztlichen Stellungnahme des örtlichen Bezirkskrankenhauses befürwortete die zuständige Amtsärztin schließlich entgegen der bisher vertretenen Ansicht die beantragte Maßnahme. So konnte die Leistung bewilligt werden.

### 2.13. Verkehrsrecht: Geschwindigkeitskontrollen am Ortseingang ausreichend?

Immer wieder nehmen Bürger:innen, die das Gefühl haben, Geschwindigkeitsbeschränkungen auf Straßen, insbesondere die Beschränkungen von 30 km/h und 40 km/h, würden einerseits zu wenig kontrolliert und andererseits von der Mehrzahl der Straßenbenutzer:innen nicht eingehalten, Kontakt mit der Landesvolksanwältin auf.

So langte eine Eingabe eines Hotelbesitzers ein, dessen Betrieb am Ortseingang einer Landgemeinde situiert ist. Seit einiger Zeit ist dort eine Geschwindigkeitsmessanlage mit den dazugehörigen Smileys aufgestellt. Der Hotelier brachte vor, er könne beobachten, dass fast jedes zweite Fahrzeug zu schnell in den Ort hinein unterwegs sei. Die dortige Geschwindigkeitsbeschränkung beträgt 40 km/h.

#### Kontrollen ausreichend?

Der Bürgermeister würde nichts unternehmen, obwohl er über die Situation Bescheid wisse und es sich um eine Gemeindestraße handle. Es geschehe einfach nichts, die Polizei kontrolliere nicht und führe keine Radarmessungen durch.

#### Ergebnisse der Messungen

Mit diesen Angaben wurde die zuständige Gemeindeführung konfrontiert. Die Gemeinde teilte mit, dass zwei Geschwindigkeitsmessanlagen ständig und mit abwechselnden Standorten in Betrieb sind. Die Daten dieser Anlagen werden auch regelmäßig ausgelesen und die Werte interpretiert. Dabei konnte festgestellt werden, dass die Mehrheit der Überschreitungen in den Nachtstunden auftritt. Die überwiegende Mehrheit der Autofahrer:innen hält sich allerdings an die Geschwindigkeit bzw. überschreitet diese nur geringfügig. Die Auswertung von ca. 20.000 Messungen ergab eine Durchschnittsgeschwindigkeit von 36 km/h. Nur jedes siebente Fahrzeug hat die Geschwindigkeit von 43 km/h überschritten. Die gemessene Maximalgeschwindigkeit betrug in sehr wenigen Fällen 70 km/h.

Zudem führte der Bürgermeister in Abstimmung mit dem Gemeinderat ein Gespräch mit der zuständigen Polizeiinspektion. Es wurde vereinbart, dass polizeiliche Radarkontrollen angesetzt werden.

Der Hotelier bedankte sich und konnte überzeugt werden, dass ausreichende Kontrollen durchgeführt und Maßnahmen gesetzt werden.

## 2.14. Meldewesen: Unsichtbare Mitbewohner:innen

Immer wieder kommt es vor, dass in einer Mietwohnung ohne Wissen der Mieter:innen zu Unrecht weitere Personen gemeldet sind, die nicht mehr dort wohnen. Stellt sich heraus, dass Personen fälschlicherweise noch an dieser Adresse gemeldet sind, sind sie von der Meldebehörde von Amts wegen abzumelden.

### **Beantragung Privathaushalts- bestätigung**

Bei der Landesvolksanwältin meldete sich eine Dame. Diese teilte mit, dass im Zuge der Beantragung einer Privathaushaltsbestätigung bei der hierfür zuständigen Stadtgemeinde aufgekommen sei, dass neben ihr und ihrem Ehemann noch zwei weitere Personen gemeldet seien.

### **Erkenntnis: weitere Personen gemeldet**

Auf Anfrage der Landesvolksanwältin bei der Stadtgemeinde bestätigte diese, dass noch zwei weitere Personen mit Nebenwohnsitz an der Adresse gemeldet sind. Dieser Umstand sei tatsächlich erst bei der Beantragung der Ausstellung einer Privathaushaltsbestätigung aufgekommen. Daraufhin wurden zur Aufklärung des Sachverhaltes die beiden Personen von der Stadtgemeinde mittels RSa-Brief angeschrieben. Von den beiden Personen hat sich eine Person bereits nach kurzer Zeit gemeldet und es konnte schon im Juli die Abmeldung an diesem Wohnsitz vorgenommen werden. Gegen die zweite Person wurde ein amtliches Abmeldeverfahren eingeleitet, indem der Person eine Frist zur Abmeldung oder zur schriftlichen Stellungnahme gesetzt wurde.

### **Abmeldung von Amts wegen**

Vom amtlichen Abmeldeverfahren betroffene Personen haben innerhalb einer von der Behörde gesetzten Frist die Möglichkeit, eine Rückmeldung zu geben. Anderenfalls wird eine amtliche Abmeldung durch die Gemeinde vorgenommen.

### **Problem bei Beantragung von Beihilfen**

Immer wieder langen bei der Landesvolksanwältin Anfragen über Wohnsitzmeldungen, die nicht den Tatsachen entsprechen – vor allem in Verbindung mit dem Förderungswesen – ein. Von Beihilfestellen wird nämlich oft eine Privathaushaltsbestätigung verlangt, die für den Bezug einer Beihilfe innerhalb der Antragsfrist bei der Behörde einzubringen ist. Stellt sich bei der Beantragung der Privathaushaltsbestätigung heraus, dass noch weitere Personen unrechtmäßig an der Adresse gemeldet sind, bedarf es wie im geschilderten Fall eines raschen Handelns der Meldebehörde, indem sie auf eine Abmeldung der unrechtmäßig gemeldeten Personen hinwirkt, da oft nur mit Hilfe der Behörde die Frist für die Antragstellung eingehalten werden kann.

### 2.15. Baurecht: Ein fehlerhafter Bescheid

Auch wenn die Bewilligung einer beantragten Ausnahmegenehmigung bereits bei der Bauverhandlung mündlich zugesichert wird, sollte zur Vermeidung möglicherweise auftretender Probleme dennoch eine genaue Durchsicht des später ausgefertigten Bescheides erfolgen. Behördenfehler können so durch die Erhebung eines Rechtsmittels gegen eine behördliche Entscheidung oft ohne großen Aufwand und unverzüglich beseitigt werden.

#### **Wohnanlage**

Ein Herr sprach bei der Landesvolksanwältin persönlich vor und berichtete darüber, dass er vor fast zehn Jahren ein Haus gekauft hatte mit der Absicht, dieses später zu sanieren und in eine Wohnanlage umzuwandeln. Nach Antragstellung bei der zuständigen Gemeinde wurde dem Beschwerdeführer im Jahr 2017 die Baubewilligung für die Wohnanlage mit acht Wohneinheiten erteilt. Dabei wurde im Bescheid vermerkt, dass die Verpflichtung zur Errichtung eines Kinderspielplatzes entfällt, wenn sich bereits in unmittelbarer Nähe der betreffenden Wohnanlage ein allgemein zugänglicher Kinderspielplatz befindet. Dies wurde laut Beschwerdeführer auch bei der Bauverhandlung besprochen.

#### **Baubewilligung: Kinderspielplatz nicht erforderlich**

#### **Benützungsbewilligung: Errichtung von Kinderspielplatz**

Fast drei Jahre später wurden mit einem neuerlichen Bescheid Änderungen und die Benützung der Wohnanlage bewilligt. In diesem Bescheid wird allerdings in den Auflagen unter anderem aufgetragen, dass der Kinderspielplatz noch herzustellen ist. Diese Auflage wurde von dem Beschwerdeführer jedoch nicht wahrgenommen. Dennoch stellte er für die Kinder eine Rutsche und zwei Schaukeln auf.

Zwischenzeitlich wurde der Großteil der Wohneinheiten vom Beschwerdeführer verkauft. Die neuen Eigentümer:innen der Wohneinheiten beauftragten eine Hausverwaltung, die sich wiederum für die rechtlichen Angelegenheiten einer Rechtsanwältin bediente.

#### **Hausverwaltung verlangt Kinder- spielplatz**

In der Folge erhielt der Beschwerdeführer von der Rechtsanwältin der Hausverwaltung ein Schreiben, in dem auf die Auflage „Errichtung eines Kinderspielplatzes“ des zweiten Änderungs- und Bewilligungsbescheides verwiesen wurde. Es wurde auch darauf hingewiesen, dass Kinderspielplätze bei Wohnanlagen dem Stand der Technik entsprechend, kindgerecht und sicher ausgestaltet, barrierefrei erreichbar, gegenüber öffentlichen Verkehrsflächen ausreichend abgesichert und vor Immissionen ausreichend geschützt sein müssen. Dazu wurde ein Prüfbericht beige-

legt, aus dem sich ergab, dass die Spielgeräte, die der Beschwerdeführer aufgestellt hatte, eben diesen Anforderungen nicht entsprechen. Der Beschwerdeführer wurde aufgefordert, einen mängelfreien Zustand binnen vier Wochen herzustellen.

**in unmittelbarer  
Nähe allgemein  
zugänglicher  
Spielplatz**

Nach erfolgter Durchsicht der Bescheide und erlangter Information, dass sich in unmittelbarer Nähe der Wohnanlage tatsächlich ein allgemein zugänglicher Kinderspielplatz befindet und somit die Ausnahmebestimmung des § 12 Abs. 2 lit. a Tiroler Bauordnung 2011 (TBO 2011) greift, stellte die Landesvolksanwältin fest, dass im Änderungs- und Benützungsbewilligungsbescheid die Vorschreibung eines Spielplatzes ohne rechtliche Grundlage erfolgte.

**Fehler der  
Behörde**

Auch die Gemeinde bestätigte, dass seitens des Beschwerdeführers kein Kinderspielplatz zu errichten ist, da sich eben ein öffentlicher Spielplatz in nur 160 m Entfernung befindet.

**Antrag auf  
Befreiung**

Um diesen verwaltungsbehördlichen Missstand zu beseitigen, wurde dem Beschwerdeführer aufgrund der abgelaufenen Rechtsmittelfrist empfohlen, bei der Gemeinde einen Antrag auf Befreiung von der Verpflichtung zur Schaffung eines Spielplatzes gemäß § 12 Abs. 2 TBO 2022 für die Wohnanlage zu stellen.

**Befreiung  
stattgegeben**

Nur kurze Zeit später wurde dem Ansuchen erfreulicherweise stattgegeben und der Beschwerdeführer wurde mittels Bescheid von der Verpflichtung zur Errichtung eines Spielplatzes befreit.

### 2.16. Tiroler Teilhabegesetz: Undurchsichtige Kostenbeitragsvorschreibung

Das Land Tirol gewährt Menschen mit Behinderungen Leistungen nach dem Tiroler Teilhabegesetz (TTHG). Darunter fallen unter anderem Wohnleistungen, die Menschen mit Behinderungen – angepasst an den Unterstützungsbedarf – eine adäquate Wohnform in einer Einrichtung ermöglichen sollen. Für diese Wohnleistungen ist ein Kostenbeitrag zu leisten. Verfügt ein Mensch mit Behinderungen über kein Einkommen, so trifft die Verpflichtung zur Leistung eines Kostenbeitrages die ihm gesetzlich zum Unterhalt verpflichteten Personen. Die Nachvollziehbarkeit der Höhe des Kostenbeitrages ist aufgrund der oft hohen finanziellen Belastung der Unterhaltspflichtigen unverzichtbar.

Ein Pensionist und Vater einer Tochter, die seit ihrer Geburt eine schwere Behinderung hat und Pflegegeld der Stufe 5 bezieht, meldete sich bei der Landesvolksanwältin mit folgendem Anliegen:

#### **Neubeartragung Leistung TTHG**

Seine Tochter lebt schon seit Jahren in einem Wohnheim. Am Beginn des Jahres 2023 stellte der Pensionist aufgrund einer Aufforderung des Wohnheims bei der zuständigen Bezirksverwaltungsbehörde einen neuen Antrag auf Leistungsgewährung nach dem TTHG, nämlich die Unterbringung im Wohnheim.

#### **Vorschreibung Kostenbeitrag**

Mit Schreiben der Bezirksverwaltungsbehörde vom Juni 2023 wurde sodann dem Pensionisten ein Kostenbeitrag in Höhe von € 348 angekündigt. Dieser Betrag macht 14 Prozent seiner Pension aus. Auf sein Recht zur Abgabe einer schriftlichen Stellungnahme binnen drei Wochen nach Zustellung dieses Schreibens wurde der Pensionist im Schreiben hingewiesen.

#### **keine Begründung**

Da der Kostenbeitrag aufgrund fehlender Begründung im Schreiben der Bezirksverwaltungsbehörde für den unterhaltspflichtigen Vater nicht nachvollziehbar war und er deshalb auch ratlos betreffend eine mögliche Stellungnahme war, wurden ihm von der Landesvolksanwältin die anzuwendenden Rechtsgrundlagen aufgeschlüsselt. Auch die Berechnungsmethode, welche die Bezirksverwaltungsbehörde aufgrund der Kostenbeitragsverordnung zur Ermittlung des vorzuschreibenden Kostenbeitrages heranzuziehen hat, wurde für eine Nachvollziehbarkeit der Höhe des zu bezahlenden Beitrages dargestellt.

#### **Kostenbeitragsvorschreibung erklärt**

**Nachvollziehbarkeit für den Unterhaltspflichtigen**

Erst durch die Rückmeldung der Landesvolksanwältin, in der sämtliche Schritte zur Berechnung des Kostenbeitrages aufgelistet wurden, wusste der Pensionist, dass der Kostenbeitrag aufgrund der gesetzlichen Grundlagen von der Bezirksverwaltungsbehörde korrekt berechnet wurde, und erlangte somit Rechtssicherheit.

## **2.17. Fremdenrecht: Trotz rechtmäßigen Aufenthalts im Inland Antragstellung für Aufenthaltsbewilligung „Student“ nur im Ausland möglich?**

Solange der Bescheid der Aufenthaltsbehörde, mit welchem die Entziehung des Aufenthaltstitels „Rot-Weiß-Rot – Karte“ ausgesprochen wurde, nicht rechtskräftig ist, hat die Behörde über einen gleichzeitig mit der Beschwerde eingebrachten Zweckänderungsantrag nach § 26 Niederlassungs- und Aufenthaltsgesetz (NAG) zu entscheiden.

**Entziehungsbescheid Aufenthaltstitel**

Dem in Tirol wohnhaften Beschwerdeführer mit ägyptischer Staatsangehörigkeit wurde sein bis Anfang 2025 gültiger Aufenthaltstitel „Rot-Weiß-Rot – Karte“ mit Bescheid vom August 2023 aufgrund der Beendigung seines Beschäftigungsverhältnisses entzogen.

**Zweckänderungsverfahren für Aufenthaltstitel „Student“**

Der Beschwerdeführer wandte sich an die Landesvolksanwältin und teilte mit, dass er versucht habe, einen anderen Aufenthaltstitel zu erwirken (Aufenthaltsbewilligung „Student“). Ihm sei von der Behörde jedoch mitgeteilt worden, dass die Antragstellung nur über die österreichische Botschaft in Kairo erfolgen könne.

**Antragstellung im Inland aufgrund aufschiebender Wirkung der Beschwerde**

Die Landesvolksanwältin vertrat entgegen der Behörde die Rechtsansicht, dass der Beschwerdeführer die Voraussetzungen nach § 21 Abs. 2 lit. 6 NAG erfüllt. Gemäß dieser Bestimmung können Fremde eine Aufenthaltsbewilligung „Student“ im Inland beantragen, wenn sie rechtmäßig eingereist sind und über einen rechtmäßigen Aufenthalt verfügen. Der Beschwerdeführer konnte nach Rechtsauffassung der Landesvolksanwältin bis zur Rechtskraft des Entziehungsbescheides einen rechtmäßigen Aufenthaltstitel vorweisen. Daher erachtete die Landesvolksanwältin die Voraussetzungen für die Einbringung eines Antrages auf Änderung des Aufenthaltstitels gemäß § 26 NAG (Zweckänderungsverfahren) im Inland als gegeben. Zudem kann gemäß § 28 Abs. 5 NAG von einer Entziehung abgesehen werden, wenn im Rahmen eines Zweckänderungsverfahrens ein anderer Aufenthaltstitel zu erteilen ist.

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

### **Entscheidung über Zweckänderungsantrag auch bei anhängigem Entziehungsverfahren**

Dem Standpunkt der Behörde, wonach das anhängige Entziehungsverfahren betreffend den Aufenthaltstitel „Rot-Weiß-Rot – Karte“ der Beantragung der Aufenthaltsbewilligung „Student“ entgegenstehen könnte, war aus Sicht der Landesvolksanwältin nicht zu folgen. Es wäre für den Beschwerdeführer unzumutbar und mit erheblichen Nachteilen verbunden, wenn er für die Beantragung des Aufenthaltstitels „Student“ das Entziehungsverfahren abwarten müsste. Denn mit Zeitpunkt der Rechtskraft des Entziehungsbescheides würde er tatsächlich über keinen Aufenthaltstitel mehr verfügen. Das hätte dann bedeutet, dass er wirklich gezwungen gewesen wäre, die Antragstellung über die österreichische Botschaft in Kairo vorzunehmen.

### **Einbringung von Beschwerde und Zweckänderungsantrag**

Die Behörde teilte die Rechtsansicht der Landesvolksanwältin nicht. Deshalb wurde der Beschwerdeführer über die Möglichkeit informiert, bei der Behörde eine Beschwerde gegen den Entziehungsbescheid an das Landesverwaltungsgericht Tirol (LVwG) und gleichzeitig einen Zweckänderungsantrag auf Erteilung der Aufenthaltsbewilligung „Student“ einzubringen.

### **Entscheidung LVwG**

Das LVwG hat den angefochtenen Bescheid aufgehoben und die Angelegenheit an die Behörde zurückverwiesen. Unter anderem führte das LVwG in seiner Entscheidung aus, dass der ausgestellte Aufenthaltstitel „Rot-Weiß-Rot – Karte“ weiterhin gültig war, da der Beschwerde aufschiebende Wirkung zukam. Weiters wurde festgestellt, dass es für das Entziehungsverfahren wesentlich ist, wie über den bei der Behörde eingelangten Zweckänderungsantrag entschieden wird. Für den Fall, dass dem Beschwerdeführer der Aufenthaltstitel „Student“ erteilt werden kann, würde sich ein Entziehungsverfahren nämlich erübrigen.

### **Erteilung Aufenthaltstitel „Student“**

Im Ergebnis hat die Behörde den gleichzeitig mit der Beschwerde eingebrachten Zweckänderungsantrag auf Erteilung des Aufenthaltstitels „Student“ behandelt und dem Beschwerdeführer den beantragten Aufenthaltstitel zeitnahe erteilt.

## 2.18. Behindertenhilfe: Keine Förderung für behindertengerechten Badumbau

Wenn eine Person zwischen Antragstellung und Bewilligung des Zuschusses bzw. vor Begutachtung durch die Behörde verstirbt, erfolgt keine Auszahlung der Förderung. Im vorliegenden Fall lagen sieben Wochen zwischen Antragstellung und Begutachtungstermin. In dieser Zeit verstarb der Vater. Die Familie blieb auf den Kosten für den Badumbau sitzen.

### **Schicksal trifft Familie hart**

Eine Tirolerin berichtete über die Schicksalsschläge, die die Familie im Jahr 2023 getroffen haben. Anfang Jänner verstarb zuerst die Mutter. Ende Jänner wurde beim Vater ein bösartiger Gehirntumor diagnostiziert, der die Lebenserwartung drastisch verkürzt und unter anderem auch körperliche Lähmungen verursacht. Beim Vater trat bereits kurz nach der Diagnose eine Lähmung der linken Körperseite auf. Dadurch konnte er nur noch mit Hilfe wenige Schritte selber gehen und war ansonsten auf einen Rollstuhl angewiesen.

### **barrierefreier Badumbau**

Die Familie begann sofort mit den Umbaumaßnahmen im Haus, um dem Vater den Verbleib in den eigenen vier Wänden zu ermöglichen. Die bestehende Dusche mit hohem Einstieg wurde entfernt und eine rollstuhlbefahrbare Duscharmöglichkeit mit Klappsitz und Haltegriffen geschaffen. Weiters wurde ein höher gestelltes WC installiert. Die Adaptierungsarbeiten wurden von der Familie selbständig durchgeführt. Es sind dabei Materialkosten von rund € 2.220 angefallen. Aus Kostengründen wurde der Boden im Bad so belassen, wie er war, und keine rutschfesten Fliesen verlegt. Zusätzlich blieb noch eine kleine Stufe zur Duschtasse hin. Da durch die Umbaumaßnahmen somit keine vollständige Barrierefreiheit erreicht werden konnte, wurden die Vorgaben für die finanzielle Unterstützung aus der Wohnbauförderung nicht erfüllt. Es gibt jedoch neben der Wohnbauförderung noch eine weitere Förderung über die Behindertenhilfe. Diese Förderung ist an andere Kriterien geknüpft und stand der Familie prinzipiell offen.

Mitte März war der Umbau des Badezimmers fertig. Die Materialien waren bezahlt und das Badezimmer wurde auch benutzt. Die Familie reichte den Antrag auf Förderung bei der Bezirkshauptmannschaft ein.

### **Begutachtung zu spät**

Nach Begutachtung der zuständigen Sachbearbeiter werden die in den Bezirken einlangenden Anträge gesammelt und jeden letzten Dienstag im Monat wird zentral über Genehmigung oder Ablehnung entschieden. Leider konnte sich der zuständige Sachbearbeiter zwecks Vereinbarung

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

eines Termins erst im Mai bei der Familie melden – zwei Tage vor dem Tod des Vaters. Dieser Termin fand dann drei Tage nach dem Tod des Mannes statt. Zwei mögliche Termine für einen Beschluss über die Zuerkennung des beantragten Zuschusses wären am 28.03.2023 und 25.04.2023 und somit rechtzeitig vor dem Tod des Betroffenen im Mai gewesen, wenn der Akt zeitnah bearbeitet worden wäre. So vergingen sieben Wochen seit der Beantragung, bevor der Sachbearbeiter die Zeit fand, die Familie zu kontaktieren.

### **keine Auszahlung bei Todesfall**

Der Sachbearbeiter konnte so zwar überprüfen, ob der Umbau wie im Antrag beschrieben ausgeführt war, und bestätigen, dass der Zuschuss grundsätzlich ausbezahlt werden hätte können, die Familie bekam im Anschluss jedoch ein Schreiben mit der Ablehnung des Antrages.

### **Richtlinie**

In der „Richtlinie des Landes Tirol nach § 20 Tiroler Teilhabegesetz für die Gewährung von sonstigen Zuschüssen für Menschen mit Behinderungen (Förder-Richtlinie)“ ist in § 19 Abs. 4 vorgegeben, dass keine Förderungen gewährt werden, wenn die begünstigte Person vor Entscheidung über einen Antrag nach dieser Richtlinie verstirbt.

### **Zweck der Förderung**

Der Grund für diese Regelung zu verstorbenen Personen besteht darin, dass der Zweck der Förderung nach dem Ableben nicht mehr erreicht werden kann und es nicht genügt, wenn eine andere Person die Vorteile der Adaptierungsmaßnahmen vielleicht zu einem späteren Zeitpunkt in Anspruch nehmen kann. Für lange Bearbeitungszeiten können die betroffenen Familien jedoch nichts.

### **ungünstige Rechtslage**

Die Situation ist bei bestimmten Leistungen aus der Wohnbauförderung die gleiche. Es melden sich leider immer wieder Menschen, deren Angehörige nach Vollendung der Baumaßnahmen und Einreichung der Unterlagen beim Land, aber vor der schriftlichen Zusage der Förderung, versterben. Hier besteht also eine Rechtslage, die Betroffene unverschuldet finanziell benachteiligen kann. Diese Fälle zeigen auf, welche Folgen eine prekäre Personalsituation in der Verwaltung haben kann.

## 2.19. Behindertenhilfe: Behörde ignoriert Rechtsmittel?

Gegen einen negativen Bescheid einer Bezirkshauptmannschaft kann ein Rechtsmittel eingelegt werden. Dann überprüft das Landesverwaltungsgericht, ob der Inhalt des Bescheides rechtskonform ist. Wird kein Rechtsmittel eingelegt, wird der Bescheid rechtskräftig. Es kommt auch vor, dass jemand ein Rechtsmittel einlegt, dabei aber etwas schiefgeht. So auch im vorliegenden Fall.

### **Leistung überraschend eingestellt**

Der Vater und Erwachsenenvertreter einer jungen Frau mit Behinderung traute seinen Ohren kaum, als ihm ein Mitarbeiter des Cafés, in dem seine Tochter zur Berufsvorbereitung arbeitet, mitteilte, dass er mit ihr zu einem Abschlussgespräch kommen solle. Obwohl ihr die Leistung mit Bescheid bis ins Jahr 2025 bewilligt worden war, hat die Behörde die Leistung im Sommer 2023 nach einem längeren Krankenstand eingestellt. Natürlich hatte er gegen diesen Bescheid sofort ein Rechtsmittel eingelegt. Umso erstaunter war er, als ihm am Telefon mitgeteilt wurde, die Behörde habe das Team vom Café darüber informiert, dass kein Rechtsmittel gegen den Bescheid, mit dem die Leistung beendet wird, eingelegt worden sei. Ratlos wandte er sich an den Behindertenanwalt bei der Landesvolksanwältin. Dieser konnte die Frage, was mit dem Rechtsmittel passiert ist, schnell klären.

### **Berufsvor- bereitung**

Die Leistung „Berufsvorbereitung“ hat das Ziel, junge Menschen mit Behinderungen zwischen 14 und 25 Jahren nach der Schule durch individualisierte, praxisorientierte Begleitung auf einen Beruf vorzubereiten. Die Tochter des Hilfesuchenden war über die Berufsvorbereitung in einem Café tätig. So sollte sie später in der Gastronomie arbeiten können, um dort ihr eigenes Geld zu verdienen. Leider hatte sie immer wieder mit gesundheitlichen Problemen zu kämpfen, wodurch längere Krankenstände anfielen. Dies brachte die Behörde zur Überzeugung, dass das Ziel der Berufsvorbereitung wegen der hohen Fehlzeiten nicht erreicht werden kann.

### **Beschwerde eingelegt**

Der Vater hat mit dem auf der Homepage des Landes zur Verfügung gestellten elektronischen Formular eine Beschwerde gegen den leistungsbeendenden Bescheid eingebracht und dafür per E-Mail die Bestätigung des Formulareinganges mit einer Eingangsnummer erhalten. Damit konnte er davon ausgehen, sein Rechtsmittel fristgerecht und rechtskonform eingelegt zu haben.

### **Beschwerde nicht angekommen?**

Umso überraschter war er dann eben über den eingangs geschilderten Anruf, dass die Leistung „Berufsvorbereitung“ mit Bescheid eingestellt worden ist, dagegen keine Beschwerde eingebracht worden sei und der Bescheid somit rechtskräftig geworden war.

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

Nach dem Telefonat mit dem Vater wurde bei der Behörde erhoben, ob die Beschwerde trotz Empfangsbestätigung tatsächlich nicht eingegangen ist oder es andere Ursachen dafür gibt, dass das Rechtsmittel nicht beim richtigen Empfänger angekommen ist.

### **Beschwerde gefunden**

Die Bezirkshauptmannschaft war mit der Suche nach der Beschwerde erfolgreich und berichtete, dass sie irrtümlich einem anderen Fachbereich zugeordnet und dort abgelegt worden war. Da dieser Fachbereich täglich eine Vielzahl an Eingaben erhält, ist der Fehler der verantwortlichen Person bedauerlicherweise nicht aufgefallen. Die Eingabe wurde an das richtige Referat weitergeleitet und von diesem geprüft.

Somit konnte klargestellt werden, dass die Beschwerde eingelangt ist und der weitere Gang des Verfahrens im Sinne einer regulären Prüfung der Beschwerde seinen Lauf nehmen kann.

Zustellprobleme beschäftigen das Team der Landesvolksanwältin immer wieder. Darum wird empfohlen, sehr sorgfältig auf Fristen, Eingabewege und Empfangsbestätigungen bzw. Eingangsstempel oder Einschreibebestätigungen zu achten.

### **2.20. Sicherheitsverwaltung: Alkoholverbotszone**

Die Aufrechterhaltung der öffentlichen Sicherheit, Ruhe und Ordnung ist eine wichtige Aufgabe des Staates. Darum können in besonders exponierten Gebieten, wie Innenstadtbereiche und Bahnhöfe, von den Behörden Zonen festgelegt werden, in denen ein Alkohol- oder Waffenverbot gilt.

### **Bierflasche beschlagnahmt**

Eine 16-jährige Schülerin konnte es bei ihrer Vorsprache immer noch nicht so richtig glauben. Sie berichtete, dass zwei uniformierte Herren sie am Innsbrucker Hauptbahnhof aufgehalten haben. Diese haben ihre Personalien aufgenommen, sie darauf aufmerksam gemacht, dass sie in einer Alkoholverbotszone kein geöffnetes Bier haben dürfe, und ihre Flasche mexikanischen Bieres einfach beschlagnahmt. Sie habe nicht gewusst, dass am Bahnhof kein Alkohol konsumiert werden darf und außerdem habe sie noch gar nicht aus der Flasche getrunken. Sie habe die Flasche nur für später öffnen lassen. Ein paar Tage darauf habe sie dann eine schriftliche Strafverfügung bekommen und solle jetzt € 100 zahlen. Sie frage sich, ob dies rechtmäßig sein könne.

## **Alkoholverbot am Bahnhof**

Die Überprüfung des Vorfalles ergab Folgendes:

Das Alkoholverbot im Bahnhofsareal beruht auf einer vom Innsbrucker Gemeinderat beschlossenen ortspolizeilichen Vorschrift mit dem Titel „Alkoholverbot“. Darin ist festgelegt, dass der Konsum und die Mitnahme von geöffneten alkoholischen Getränken außerhalb von Gaststätten verboten sind. Erlaubt ist jedoch ausdrücklich die Mitnahme in ungeöffneter Verpackung des herstellenden oder vertreibenden Unternehmens. Offensichtlich war der Gemeinderat, der das Verbot verhängt hat, davon ausgegangen, dass ein geöffnetes Getränk sofort konsumiert wird. Transportieren dürfte man nur verschlossene Behältnisse. Damit soll der Konsum von Alkohol rund um den Bahnhof verhindert werden. Dadurch, dass die Schülerin mit der geöffneten Flasche außerhalb des Gastronomiebereiches gestanden ist, hat sie eine Verwaltungsübertretung begangen, auch wenn sie noch nichts vom Getränk konsumiert hat.

## **Strafrahmen**

Als Sanktion bei einem Verstoß ist eine Geldstrafe von bis zu € 2.000 vorgesehen. Die Strafe von € 100 liegt somit innerhalb des zulässigen Strafrahmens.

Als Nächstes war zu prüfen, ob der Schülerin die Flasche abgenommen werden durfte. Für die Beschlagnahme von Gegenständen ist immer eine gesetzliche Grundlage erforderlich. Nach § 39 des Verwaltungsstrafgesetzes 1991 (VStG) kann die Behörde die Beschlagnahme eines Gegenstandes anordnen, wenn der Verdacht einer Verwaltungsübertretung vorliegt, für die der Verfall von Gegenständen als Strafe vorgesehen ist. Bei Gefahr im Verzug können die Organe der öffentlichen Aufsicht solche Gegenstände vorläufig sicherstellen. Sie haben darüber den Betroffenen sofort eine Bescheinigung auszustellen und der Behörde Anzeige zu erstatten.

## **Beschlagnahme nicht rechtmäßig**

Nachdem der Verfall der Gegenstände (endgültige Beschlagnahme) weder in der ortspolizeilichen Verordnung noch im Innsbrucker Stadtrecht vorgesehen ist, hätten die beiden Organe des öffentlichen Sicherheitsdienstes der Schülerin die Flasche nicht abnehmen dürfen. Sie hätten sie nach Hinweis auf das Verbot und Aufnahme der Personalien des Geländes verweisen müssen. An sich hätte der Verfall dann auch in der schriftlichen Strafverfügung enthalten sein müssen. In der Strafverfügung ist zwar ein Feld vorgesehen, in dem unter der Überschrift „Weitere Verfügungen (Verfallsauspruch,...)“ Platz für einen entsprechenden Vermerk ist, aber dort wurde nichts angeführt. Wenn der Verfall also in der Strafverfügung nicht

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

enthalten ist, dann ist er gleich „doppelt unzulässig“, also ohne Rechtsgrundlage und formal falsch durchgeführt.

### Jugendschutz?

Im Raum stand auch die Frage, ob man ihr das Getränk wegen ihres Alters abnehmen hat können. Dazu legen die Jugendschutzbestimmungen in Tirol fest, dass ab dem 16. Geburtstag das Kaufen und Trinken von alkoholischen Getränken, die keinen gebrannten Alkohol enthalten, erlaubt ist. Bier oder Wein dürfen somit konsumiert werden. Gebrannter Alkohol und Alkopops, also Alkoholmischgetränke, stehen einem erst ab dem 18. Geburtstag offen. Die Flasche, die sie dabei hatte, erweckte nur den Eindruck, hochprozentige Anteile zu haben, enthielt aber nur das zugesetzte Aroma von gebranntem Alkohol. Damit dürfte sie dieses Getränk legal erwerben und konsumieren, allerdings nicht in der Alkoholverbotzone.

### 2.21. Tiroler Bauordnung: Blendwirkung durch Photovoltaik-Anlage

Der Einbau von Photovoltaik-Anlagen (PV-Anlagen) floriert aufgrund der Energiekrise. Die unangenehmen Nachteile der klimafreundlichen Stromerzeugung auf dem eigenen Hausdach bekam ein Bürger am eigenen Leib zu spüren.

### unangenehme Blendwirkung

Bei einem der Sprechtag der Landesvolksanwältin brachte ein Hauseigentümer Folgendes vor: Er wohne seit 40 Jahren in einem Einfamilienhaus. Sein Nachbar habe unlängst auf dem Dach eine PV-Anlage anbringen lassen. Bei einem bestimmten Sonnenstand werde die Sonne jedoch so gespiegelt, dass an einen Aufenthalt im Wohnzimmer, am Balkon und Teilen des Gartens nicht zu denken sei. Er müsse entweder eine Sonnenbrille aufsetzen oder die Jalousien herunterlassen. Er legte auch eindrückliche Fotos dazu vor. Die Lichteinwirkung sei so stark, dass sich das Wohnzimmer auch regelrecht aufheize und man den Temperaturunterschied zu den Nachbarzimmern deutlich spüre. Die PV-Anlage habe einen Alurahmen, der ebenfalls blende. Dabei gäbe es auch schwarze Rahmen, bei denen dies weit weniger der Fall wäre. Er sei schon bei der Gemeinde gewesen, um sich zu erkundigen, ob es verwaltungsrechtliche Möglichkeiten gebe, gegen diese unerwünschte Nebenwirkung der PV-Anlage vorzugehen. In diversen Bewilligungsverfahren müsse der Schutz der Nachbar:innen doch auch berücksichtigt werden.

### keine Partei- stellung für Nachbar:innen

Von der Gemeinde habe er erfahren, dass für PV-Anlagen, die kleiner als 20 m<sup>2</sup> sind, nach der Tiroler Bauordnung 2022 (TBO 2022) nur eine Bauan-

zeige einzubringen ist. Dies bedeutet, dass den Nachbar:innen keine Parteistellung zukommt und sie bei der Errichtung der Anlage keine Einwände gegen das Projekt erheben dürfen. Wenn die Baubehörde nicht innerhalb von zwei Monaten nach der Anzeige die Ausführung untersagt, sondern wie im vorliegenden Fall der Ausführung des angezeigten Bauvorhabens ausdrücklich zustimmt, verfügt sie rechtlich über keine Möglichkeiten mehr, nachträglich noch Auflagen vorzuschreiben.

**kein  
Rechtsschutz?**

Die Landesvolksanwältin hat geprüft, welche Rechtsschutzmöglichkeiten Nachbar:innen gegen die Lichtemissionen einer PV-Anlage auf einem nebenan liegenden Grundstück haben. Wenn die PV-Anlage verwaltungsrechtlich einmal bewilligt ist, ist es auf dem Verwaltungsweg jedoch sehr schwierig, hier eine Verbesserung für Nachbar:innen zu erreichen. An sich hätte die mögliche Blendwirkung bereits im Anzeigeverfahren mitberücksichtigt werden müssen. Ohne Blendgutachten ist das aber für die Baubehörde sehr schwierig zu beurteilen. Weil diese Problematik durch die immer weitere Verbreitung derartiger Anlagen zunehmen wird, werden hier die Rahmenbedingungen genauer ausgeführt:

**unverbindliche  
Richtlinie**

Der Österreichische Verband für Elektrotechnik (OVE) hat die OVE-Richtlinie R 11-3 zur „Blendung durch Photovoltaikanlagen“ verfasst. Dort räumt der Verband ein, dass in den derzeit geltenden Normen für PV-Anlagen das Thema Blendwirkung nicht im erforderlichen Ausmaß berücksichtigt wird. Das Problem liegt darin, dass zur Blendung keine generelle Aussage getroffen werden kann, sondern die Blendung primär von der Aufstellung der einzelnen PV-Module (Ausrichtung, Neigung) der PV-Anlage abhängig ist. Die OVE-Richtlinie soll seit 2016 eine Entscheidungshilfe zur Ermittlung und Beurteilung von Lichtimmissionen bieten. Sie wird typischerweise zur Planung von PV-Anlagen und insbesondere bei Prüfungen im Rahmen von Behörden- und Gerichtsverfahren herangezogen. Blendgutachten können im Vorfeld Anhaltspunkte für den zu erwartenden Strahlungseinfluss geben oder nach Errichtung der Anlage beurteilen, wie stark die Immissionen sind. Bereits relativ geringe Änderungen im Neigungswinkel von PV-Anlagen können Blendungen an bestimmten Punkten reduzieren oder sogar vollständig vermeiden. Die Richtlinie selbst kostet in elektronischer Form € 38, in Papierform € 48. Ein Blendgutachten ist erheblich teurer. So stehen also auch die Kosten einer Miteinbeziehung der Blendwirkung bei der Planung entgegen.

Diese Richtlinie ist überdies nicht verbindlich, sondern gibt nur eine Orientierungshilfe. Hier werden die Grenzwerte der Blenddauer mit 30 Minuten

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

pro Tag und 30 Stunden pro Jahr angegeben. Diese Werte wurden beim Beschwerdeführer um ein Vielfaches überschritten.

Es wurden alle in Frage kommenden Rechtsgebiete geprüft, um herauszufinden, ob es einen Bereich gibt, der dem Beschwerdeführer zu seinem Rechtsschutz verhilft. Grundsätzlich können – je nach Art der PV-Anlage – mehrere Bewilligungsverfahren erforderlich sein.

### **Tiroler Elektrizitätsgesetz 2012**

§ 5 Abs. 1 lit. b Z. 2 des Tiroler Elektrizitätsgesetzes 2012 (TEG 2012) gibt vor, dass Stromerzeugungsanlagen, Umwandlungs- und Energiespeicheranlagen in allen ihren Teilen so zu errichten, zu ändern, zu betreiben, instand zu halten und instand zu setzen sind, dass sie durch ihren Bestand und Betrieb Menschen weder durch Lärm, Geruch, Rauch, Erschütterung, Wärme, Licht- und Schatteneinwirkung oder mechanische Schwingungen noch auf andere Weise unzumutbar belästigen. Ob Belästigungen zumutbar sind, ist danach zu beurteilen, wie sich die durch die Anlage verursachten Änderungen der tatsächlichen örtlichen Verhältnisse auf ein gesundes, normal empfindendes Kind und auf einen gesunden, normal empfindenden Erwachsenen auswirken.

### **Engpassleistung**

Maßgeblich für die rechtliche Behandlung der Anlage ist dessen sogenannte „Engpassleistung“. Das ist die durch den leistungsschwächsten Teil begrenzte, höchstmögliche elektrische Dauerleistung der gesamten Anlage. Festgelegt ist, dass PV-Anlagen bis zu einer Engpassleistung von 50 Kilowatt (kW) weder einer Anzeige- noch einer Bewilligungspflicht unterliegen. Ab einer Engpassleistung von über 50 kW bis höchstens 250 kW sind sie der Bezirksverwaltungsbehörde anzuzeigen und erst darüber sind sie bewilligungspflichtig.

Die Engpassleistung dürfte aber nicht nur von der Größe der Anlage und den verbauten Komponenten abhängen. Es spielt unter anderem auch eine Rolle, wie Wirkungsgrad, Modulausrichtung, Neigungswinkel, Verschattung und Lastprofil ausfallen. Damit ist es für durchschnittliche Nachbar:innen leider unmöglich, aus der Ferne selbst herauszufinden, wie hoch die Engpassleistung einer Anlage ist. Da wir es im vorliegenden Fall mit einer PV-Anlage unter 20 m<sup>2</sup> zu tun haben, ist davon auszugehen, dass die Engpassleistung eher unter 50 kW festzumachen sein wird. Damit wäre die Anlage weder anzeige- noch bewilligungspflichtig und mangels eines Verfahrens können somit auch keine Einwände durch Nachbar:innen eingebracht werden.

## **Gewerbeordnung 1994**

Als Nächstes wurde geprüft, ob die Anlage gewerberechtlich zu genehmigen ist. Nach einem „Erlass des Bundesministeriums für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort vom 01.03.2021 (PV und GewO)“ sind PV-Anlagen aber grundsätzlich nicht geeignet, die Nachbar:innen durch Geruch, Lärm, Rauch, Staub, Erschütterung oder in anderer Weise zu belästigen, zu gefährden oder zu beeinträchtigen. Eine Bewilligungspflicht besteht nur dann, wenn spezifische ungewöhnliche oder gefährliche örtliche Umstände für die Genehmigungspflicht im konkreten Sonderfall gegeben sind. Dazu gehört auch der Umstand, dass Paneele den Lichteinfall des Sonnenlichtes gezielt oder gar gebündelt gegen Nachbar:innen reflektieren. Im Gewerberecht gilt der Grundsatz der Einheit der Betriebsanlage. Nur wenn eine PV-Anlage auf einer der Gewerbeordnung 1994 (GewO 1994) unterliegenden Betriebsanlage errichtet werden soll, wäre eine gewerberechtliche Bewilligung nötig. Dadurch, dass es sich um eine PV-Anlage auf einem privaten Wohnhaus in einer Wohnsiedlung handelt, kommt das Gewerberecht nicht zur Anwendung.

## **Zivilrecht**

Somit musste dem Beschwerdeführer mitgeteilt werden, dass er nur mit einer zivilrechtlichen Klage eine Verbesserung seiner Situation erreichen kann, wenn der Nachbar keine Einsicht zeigt und sich nicht freiwillig an der Suche nach einer Lösung beteiligt.

## **OGH gibt Orientierung**

Es gibt eine Entscheidung des Obersten Gerichtshofes (OGH) vom 29.05.2018, Zl. 1 Ob 1/18f, nach der es darauf ankommt, ob die auf die benachbarte Liegenschaft wirkenden Einflüsse im Sinne des § 364 Abs. 2 des Allgemeinen bürgerlichen Gesetzbuches (ABGB) das nach den örtlichen Verhältnissen gewöhnliche Maß übersteigen und zugleich die ortsübliche Benutzung der Liegenschaft wesentlich beeinträchtigen. Im damals behandelten Fall wurde festgestellt, dass die Bestrahlungsintensität durch die Reflexion der Anlage einer Blendung entspricht, wie sie bei einem direkten Blick in die Sonne gegeben ist. Ohne geeigneten Sonnenschutz ist ein Blick in die Reflexion auch nur für wenige Sekunden für das menschliche Auge schädlich. Während der Reflexionen ist ein Aufenthalt und eine Benützung des Balkons ohne Sonnenschutz nicht möglich, weil auch ein kurzer Blick in das reflektierte Sonnenlicht zu einer Augenschädigung führen kann. Eine Interessenabwägung schlage zugunsten des Klägers aus, dem in diesem Zusammenhang eigene umfassende Abwehrmaßnahmen nicht zugemutet werden können. Da im Anlassfall auch innerhalb des Wohngebäudes und nicht nur in Außenbereichen eine extreme Blendwirkung eintritt, gelten diese Aussagen umso mehr.

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

### Weg über das Gericht

Es stellt eine unzumutbare Einschränkung der Lebensqualität dar, wenn ein Aufenthalt im Wohnzimmer nur mit herabgelassener Jalousie und künstlichem Licht möglich ist. Somit wird die ortsübliche Benützung des Grundstücks und Wohngebäudes wesentlich beeinträchtigt. Es besteht daher die Chance, im Zivilrechtsweg den Nachbarn dazu verpflichten zu können, geeignete Maßnahmen zu treffen, um die Lichteinwirkung einzuschränken.

### 2.22. Wohnbauförderung: Keine Mietzinsbeihilfe bei Vermietung im Familienkreis?

Um die hohen Wohnkosten in Tirol für Menschen mit geringem Einkommen abzufedern, gibt es seit dem Jahr 1965 die Mietzinsbeihilfe. Die Mietzinsbeihilfe ist eine freiwillige Sozialleistung des Landes Tirol und der jeweiligen Wohnortgemeinde, deren Finanzierung zu 80 % durch das Land Tirol und zu 20 % durch die Wohnortgemeinde erfolgt. Durch die finanzielle Mitbeteiligung können Gemeinden im Rahmen der Gemeindeautonomie auf Grundlage der geltenden Mietzins- und Annuitätenbeihilferichtlinie des Landes ergänzende Richtlinien erlassen, die die Gewährung einer Beihilfe bei besonders gelagerten Mietverhältnissen regeln. Dabei kann eine Gemeinde beschließen, bestimmte Personengruppen nicht zu berücksichtigen.

### keine Mietzins- beihilfe für Pensionistin

Eine 89-jährige Tirolerin wandte sich an die Landesvolksanwältin. Nach einem langen Berufsleben in der Gastronomie sei sie nun Mindestpensionistin. Ihre Tochter sei verstorben, sie selbst wohne in einem Mehrparteienhaus, das ihrem ehemaligen Schwiegersohn gehöre. Nun habe sie das Problem, dass in ihrer Gemeinde eine Regelung gelte, nach der bei Vermietung im Familienkreis grundsätzlich keine Mietzinsbeihilfe ausbezahlt werde. Sie fühle sich durch diese Regelung diskriminiert. Der pauschale Ausschluss von einer Bevölkerungsgruppe müsse doch gleichheitswidrig sein. In ihrem Fall verlange die verschwägerte Person eine durchaus normale Miete von ihr. Alle anderen Mieter:innen bekämen (wenn die sonstigen Voraussetzungen vorliegen) Mietzinsbeihilfe, nur sie nicht, weil ihre Tochter mit dem Vermieter verheiratet war. Sie könne durch Banküberweisungen nachweisen, dass sie die Miete zahle. Alles entspreche den gesetzlichen Vorgaben.

### rechtlich zulässig?

Die Landesvolksanwältin prüfte die Sach- und Rechtslage. Dazu wurden die betroffene Gemeinde und die zuständige Fachabteilung kontaktiert und die rechtlichen Rahmenbedingungen analysiert.

Die Fachabteilung teilte mit, dass nach den Vorgaben des Landes seit dem Jahr 1991 Mietverhältnisse zwischen nahestehenden Personen rechtlich

**Regelung besteht seit 1991**

anders behandelt werden dürfen als Mietverhältnisse zwischen nicht verwandten Personen. Es liegt im Ermessen der Gemeinde, ob bei Vermietung im Familienkreis grundsätzlich keine Mietzinsbeihilfe ausbezahlt wird. Bei der Einführung der Regelung kam man damals nach intensiver Diskussion zu dem Ergebnis, dass keine Bedenken dagegen bestehen und es rechtlich zulässig ist, Antragsteller:innen keine Mietzinsbeihilfe zu gewähren, sofern diese in einem Verwandtschafts- oder Verschwägertenverhältnis in auf- oder absteigender Linie bis einschließlich des dritten Grades zum Vermieter stehen. Damit sollte die Treffsicherheit der Beihilfe sichergestellt werden.

**Regelungs- kompetenz der Gemeinde**

Im Endeffekt bedeutet dies, dass das Land die groben Rahmenbedingungen festlegt und die einzelne Gemeinde dann Gestaltungsspielraum hat. Manche Gemeinden sind streng, andere großzügig. Der jeweilige Gemeinderat, in dem die Vertreter:innen sitzen, die von der Bevölkerung gewählt worden sind, kann also beschließen, welche Personengruppen Mietzinsbeihilfe bekommen. Darum gibt es beispielsweise auch unterschiedliche Vorgaben, wie lange jemand schon den Hauptwohnsitz in einer Gemeinde haben muss, um die Beihilfe zu bekommen.

Das Land selbst zahlt seinen Anteil an der Mietzinsbeihilfe nur, wenn die Gemeinde der Person auch Mietzinsbeihilfe bezahlt. Das Land ist hier also an die Beurteilung der Gemeinde gebunden. So ist auch ausgeschlossen, dass jemand nur die 80 % der Beihilfe vom Land bekommt, aber auf den Anteil der Gemeinde verzichten muss.

**Gemeinderats- beschluss**

Die Gemeinde verwies auf einen kundgemachten Beschluss des Gemeinderates aus dem Jahr 2018 über die Bedingungen für die Gewährung der Mietzinsbeihilfe. Darin wird ein Anspruch auf Mietzinsbeihilfe ausgeschlossen, wenn die antragstellende Person in einem Verwandtschafts- oder Verschwägertenverhältnis in auf- oder absteigender Linie bis einschließlich des dritten Grades zum Vermieter steht. Die Angelegenheit wurde im Gemeinderat zwei Mal, jeweils bevor die Richtlinien für die Mietzinsbeihilfe beschlossen wurden, ausführlich besprochen. Bestimmte Anlassfälle hätten zur Einführung dieser Regelung geführt. Eine Änderung der Richtlinie komme nicht in Betracht.

**Befürchtung von Missbrauch**

Nach Prüfung der Rechtsgrundlagen und der erhaltenen Rückmeldungen konnte der Beschwerdeführerin also abschließend nur mitgeteilt werden, dass die Regelung, die Verwandte ausschließt, rechtlich zulässig ist und dass verwaltungsrechtlich keine Möglichkeit besteht, diese Entscheidung zu bekämpfen. Offensichtlich ist die Befürchtung von Missbrauch so groß, dass die Gemeinde nicht bereit ist, die Regelung abzuschaffen.

# 3. Anregungen an die Gesetzgebung und die Verwaltung

## 3.1. Anregungen in Umsetzung

Erfreulicherweise wurden einige Anregungen aus vergangenen Jahresberichten aufgegriffen und befinden sich in Umsetzung.

### Maßnahmen gegen hohe Wohnkosten

#### Wohnen

Das Thema Wohnen beschäftigt viele Menschen, die bei der Landesvolksanwältin Hilfe suchen. Die Mietpreise für Wohnungen sind in Tirol sehr hoch und es ist generell schwierig, eine passende Wohnmöglichkeit zu finden. Gerade im letzten Jahr wurden viele Bürger:innen mit mehreren kurz aufeinanderfolgenden Mietzinserhöhungen belastet. Fragen zur Wohnungsvergabe im sozialen Wohnbau und aus dem Bereich der Wohnbauförderung/Mietzinsbeihilfe sowie Erkundigungen zu Beihilfen für hohe Betriebskosten gehören fast schon zur täglichen Routine.

#### Mietrückstandsfonds

Es melden sich auch regelmäßig Personen, denen eine Delogierung droht. Tirol hat im Jahr 2021 als einziges Bundesland einen Mietrückstandsfonds eingeführt und so über die Delogierungsprävention eine rasche und zielgerichtete Unterstützung ermöglicht. Zusätzlich gibt es seit 2022 mit dem „Wohnschirm“ eine Initiative des Bundes, die ebenfalls über die Delogierungsprävention Tirol (DELO Tirol) abgewickelt wird. Die DELO Tirol wurde im Jahr 2016 vom Land Tirol eingerichtet und ist beim Verein für Obdachlose angesiedelt.

#### Wohnschirm

#### „Sicheres Vermieten“

Nach dem Vorbild von Vorarlberg wurde die Initiative „Sicheres Vermieten“ ins Leben gerufen. Durch diese Initiative sollen leerstehende Wohnungen zur Vermietung aktiviert werden. Die Tiroler gemeinnützige Wohnungsbau- und Siedlungs Ges.m.b.H. (TIGEWOSI) und die Koordinationsstelle des Amtes der Tiroler Landesregierung kümmern sich um alle im Zusammenhang mit der Vermietung anfallenden Verwaltungstätigkeiten und unterstützen Vermieter:innen bei der technischen, rechtlichen und administrativen Abwicklung der Mietverwaltung. So sollen für Vermieter:innen die mit einer Vermietung verbundenen möglichen Risiken und Aufwände vermindert werden. Im Gegenzug darf nur ein angemessener Mietpreis verlangt werden, der deutlich unter dem sonst üblichen Marktpreis liegen muss.

#### Leerstandsabgabe

Tirol hat einen hohen Anteil an leerstehenden Wohnungen. Um die Eigentümer:innen zu motivieren, diese Wohnungen wieder zu vermieten, werden in Tirol zwei Ansätze verfolgt. Auf der einen Seite wird eine Abgabe eingehoben, wenn eine Wohnung nicht vermietet oder selbst bewohnt wird. Dafür wurde das Tiroler Freizeitwohnsitzabgabegesetz (TFWAG) um neue Regelungen zur Leerstandsabgabe ergänzt. Das Tiroler Freizeitwohnsitz- und Leerstandsabgabegesetz (TFLAG) ist mit 01.01.2023 in Kraft ge-

treten. Dieses Gesetz verpflichtet die Gemeinden zur Einhebung einer Abgabe, deren Höhe sich aus der Nutzfläche der Wohnung und der Anzahl der Kalendermonate ohne Nutzung als Wohnsitz ergibt. Dabei hat jede Gemeinde eine eigene Verordnung über die Höhe der monatlichen Abgabe zu erlassen. Die zulässigen Mindest- und Höchstbeträge werden durch das TFLAG vorgegeben. Gemeinsam mit den Bestrebungen, die Anzahl der Freizeitwohnsitze einzudämmen, soll es diese Maßnahme unattraktiver machen, Wohnungen als reine Anlageobjekte zu horten.

### **Ortskern- revitalisierung**

Auf der anderen Seite setzt das Land Tirol auf finanzielle Anreize und Förderungen. Daher werden im Rahmen der sogenannten Ortskernrevitalisierung Gemeinden und Privatpersonen dazu animiert, leerstehende Gebäude wieder mit Leben zu füllen, ihnen neue Funktionen zu geben und mit dieser Strategie das Dorfzentrum wieder aufzuwerten. So sollen Zersiedelung verhindert, die Mehrkosten durch Neuerschließungen am Ortsrand für Gemeinden und Bevölkerung reduziert werden und die Attraktivität der Ortskerne erhalten bleiben.

Alle genannten und auch weiteren bestehenden Maßnahmen sind zu begrüßen. Sie können aber die Probleme nicht in einem absehbaren Zeitrahmen ausreichend bekämpfen. Daher wird an dieser Stelle die Anregung wiederholt, auch weiterhin Instrumente zu entwickeln, um leistbares Wohnen für die Bevölkerung zu ermöglichen, Kosten einzudämmen und Wohnraum verfügbar zu machen.

### **barrierefreie Veranstaltungen**

#### **Klarstellung im Tiroler Veranstaltungsgesetz**

Menschen mit Behinderungen berichten immer wieder von Barrieren, die ihnen eine Teilhabe an Veranstaltungen erschweren. § 3 des Tiroler Veranstaltungsgesetzes 2003 (TVG) würde vorsehen, dass Veranstaltungen nach dem Stand der Technik durchzuführen sind. Dazu zählen auch die Nutzungssicherheit und Barrierefreiheit. Bei Veranstaltungen, die von Landesbehörden organisiert werden, wird dies durch § 14 des Tiroler Antidiskriminierungsgesetzes 2005 (TADG 2005) zusätzlich vorgegeben. Allerdings hat die Praxis gezeigt, dass vielfach das Bewusstsein gefehlt hat, wie die Barrierefreiheit für alle Teile der Bevölkerung in der Planung ausreichend zu berücksichtigen ist. Darum wurde gemeinsam mit der Servicestelle Gleichbehandlung und Antidiskriminierung darauf hingewiesen, dass eine explizite Erwähnung der Barrierefreiheit im Gesetz wünschenswert wäre. Erfreulicherweise hat der Gesetzgeber reagiert, eine entsprechende Novelle zum TVG ist während der Erstellung dieses Berichtes in Begutachtung.

## 3. Anregungen an die Gesetzgebung und die Verwaltung

### Checklisten

Zusätzlich erstellt die Servicestelle Gleichbehandlung und Antidiskriminierung in Zusammenarbeit mit der Landesbaudirektion verschiedene Checklisten, die auf der Homepage der Landesbaudirektion kostenfrei für Gemeinden oder private Veranstalter zum Download bereitstehen und Orientierung bieten, welche Maßnahmen zu treffen sind.

### Befugnisse der Schlichtungsstelle

#### Schlichtungsstelle

Bei bestimmten Leistungen, die im Rahmen der Privatwirtschaftsverwaltung nach dem Tiroler Teilhabegesetz (TTHG) gewährt werden, besteht die Möglichkeit, eine nicht dem Ansuchen entsprechende Entscheidung bei der Schlichtungsstelle neu beurteilen zu lassen. Die Schlichtungsstelle ist aber keine echte Rechtsmittelinstanz. Das TTHG gibt die rechtlichen Handlungsmöglichkeiten der Schlichtungsstelle verbindlich vor. Nach dem Gesetzeswortlaut hat sie „auf eine gütliche Einigung zwischen den Streitparteien hinzuwirken“. Die Schlichtungsstelle kann gegebenenfalls Empfehlungen zur Beilegung der Meinungsverschiedenheiten abgeben. Die Empfehlung ist für die Behörde aber nicht bindend. Können sich Behörde und Schlichtungswerber:innen nicht einigen, endet das Verfahren mit der schriftlichen Bestätigung, dass eine gütliche Einigung nicht erzielt werden konnte. In diesem Fall bleibt einer unzufriedenen Partei nur die Möglichkeit, die Leistung im gewünschten Ausmaß gerichtlich einzuklagen.

Die Einführung einer Schlichtungsstelle als kostengünstiges und niederschwellig zugängliches Rechtsschutzinstrument, das bei Unzufriedenheit mit dem Ergebnis eines Verfahrens (Ablehnung oder Kürzung einer Leistung) zur Verfügung steht, um gemeinsam mit der Behörde Argumente für die Leistungsgewährung im beantragten Ausmaß zu erörtern, wurde von Beginn an grundsätzlich begrüßt. Die Schlichtungsstelle bietet den Betroffenen auch die Gelegenheit, ohne zusätzliche Kosten zu einer fundierten rechtlichen Einschätzung durch eine unabhängige und weisungsfreie Stelle zu kommen.

Die Landesvolksanwältin sah jedoch bereits bei der Einführung einige Aspekte kritisch und vermerkte dies seit dem Jahr 2018 entsprechend in den Jahresberichten.

### Verbesserungsbedarf

Insbesondere im Jahresbericht 2022 hat die Landesvolksanwältin angeregt, die Befugnisse der Schlichtungsstelle auszuweiten. Weiters wurde angeregt, auf der Homepage der Fachabteilung Informationsmaterial über die Zuständigkeit und den Verfahrensablauf bei der Schlichtungsstelle zur Verfügung zu stellen. Insbesondere stellt das Suchen der relevanten Bestimmungen an unterschiedlichen Stellen im Gesetzestext für die Information, ob ein Fall einem Schlichtungsverfahren zugänglich ist, für Betroffene oftmals eine Hürde dar.

Anlass für diese Anregung waren Gespräche mit Mitgliedern der Schlichtungsstelle, aber auch Rückmeldungen von Betroffenen in konkreten Fällen.

### **Unzufriedenheit der Betroffenen**

Von diesen wurde die Tätigkeit der Schlichtungsstelle meist lediglich als Verzögerung wahrgenommen, da über die Schlichtungsstelle keine Einigung erzielt werden konnte oder die Behörde sich von der Empfehlung der Schlichtungsstelle unbeeindruckt zeigte. Grundsätzlich bestanden bei Betroffenen auch Unklarheiten über die Befugnisse der Schlichtungsstelle, weshalb eine bessere Information angeregt wurde.

Die Schlichtungsstelle wurde auch in einigen Fällen befasst, in denen die Rechtslage dem gewünschten Ergebnis eindeutig entgegenstand und somit kein positiver Ausgang möglich war. Diese Tatsache führte ebenfalls dazu, dass die Schlichtungsstelle nicht als wirksames Instrument wahrgenommen wurde. Das Verfahren vor der Schlichtungsstelle sollte dennoch auch für derartige Konstellationen zugänglich bleiben. Es kann die Akzeptanz von Entscheidungen erhöhen, wenn eine unabhängige und objektive Stelle bestätigt, dass die Behörde diese im Einklang mit der geltenden Rechtslage getroffen hat.

### **keine Verbesserung für Betroffene**

Im Ergebnis musste festgestellt werden, dass die Tätigkeit der Schlichtungsstelle in keinem der Landesvolksanwältin bekannten Fall dazu geführt hat, dass den Betroffenen die zunächst nicht gewährten Leistungen doch noch zugesprochen wurden.

Es ist bezeichnend, dass der ehemalige Vorsitzende der Schlichtungsstelle seine Funktion unter anderem mit der Begründung zurückgelegt hat, dass das derzeitige Konzept nicht zur Verbesserung der Situation von Menschen mit Behinderungen beitrage, sondern zu einer Unübersichtlichkeit der Situation und längeren Verfahren geführt habe.

Parallel dazu hat auch die Nutzer:innen-Vertretung Tirol ihre Unzufriedenheit mit der Situation gegenüber den zuständigen Verantwortungsträgerinnen kundgetan. Im Jahr 2023 wurde dazu ein Antrag in einem Landtagausschuss eingebracht.

### **Thema aufgegriffen**

Dies hat dazu geführt, dass im November des Berichtsjahres ein Gesprächstermin mit der zuständigen Landesrätin, den Vertreter:innen der Fachabteilung, der Nutzer:innen-Vertretung Tirol, der Arbeitsgemeinschaft der sozialen Dienstleistungsanbieter für Menschen mit Behinderungen (argeSODiT) und der Gleichbehandlungsbeauftragten sowie dem Behindertenanwalt bei der Landesvolksanwältin stattgefunden hat. Es wurde

## 3. Anregungen an die Gesetzgebung und die Verwaltung

die Problematik diskutiert und seitens der Fachabteilung wurden mehrere Vorschläge präsentiert, wie die Abläufe verbessert werden könnten. So soll unter anderem der Informationsfluss im Vorfeld optimiert werden.

### **Verbesserungen angestrebt**

Es wird daher angeregt, dass alle Beteiligten weiterhin dafür Sorge tragen, die Position der Schlichtungsstelle so zu verbessern, dass sie als taugliches Instrument im Behindertenbereich fungieren kann.

### 3.2. Bedarfs- und Entwicklungsplan

#### **Planung der Leistungen im Behindertenwesen**

Am 01.07.2018 trat das Tiroler Teilhabegesetz (TTHG) in Kraft. Darin wurde die Erstellung eines Bedarfs- und Entwicklungsplanes gesetzlich vorgeschrieben. Ein derartiger Plan soll sicherstellen, dass der künftige Bedarf an Leistungen im Behindertenbereich systematisch im Vorhinein abgeschätzt wird, um rechtzeitig Schritte setzen zu können, sodass der Bedarf entsprechend abgedeckt werden kann.

#### **Zusammenarbeit erwünscht**

Ziel ist die Verbesserung und langfristige Sicherstellung bedarfs- und fachgerechter Leistungen sowie die Gewährleistung von landesweit einheitlichen quantitativen und qualitativen Mindeststandards in allen Leistungsbereichen unter Berücksichtigung der regionalen Besonderheiten. Leider ist die Fertigstellung des Planes immer noch ausständig. Bei der Erstellung des Planes sollte auch die Expertise der Dienstleister:innen, Nutzer:innen und Angehörigen entsprechend miteinbezogen werden.

Es ergeht daher erneut die Anregung an die Verwaltung, an die Erstellung des Bedarfs- und Entwicklungsplanes mit der gebotenen Eile heranzugehen und das Element der Partizipation nicht außer Acht zu lassen.

### 3.3. Verwirrung bei Förderungen

#### **Teuerungswelle**

Im Berichtsjahr sind die Kosten für notwendige Aufwendungen in vielen Lebensbereichen deutlich gestiegen. Insbesondere die Preissteigerungen bei den Wohnkosten, der Haushaltsenergie, den Lebensmitteln und in der Gastronomie haben zahlreiche Menschen schmerzhaft gespürt.

#### **Fördervielfalt**

Als Reaktion darauf hat der Staat eine Vielzahl an Förderungen eingeführt, um die Auswirkungen der Teuerungswelle abzufedern. So gab es etwa Förderungen wie den Klimabonus, den Teuerungsbonus, den Teuerungs-

ausgleich für vulnerable Gruppen in Höhe von € 300, den Energiekostenausgleich von € 150 für Stromkosten, einen Kurzarbeitsbonus, einen Pensionsbonus und verschiedene Formen eines Corona-Bonus. Von der Bundesregierung wurde auch ein € 60-Zuschuss beschlossen, der auf verschiedenen Wegen ausbezahlt werden soll. Bei AMS-Bezug wird er gemeinsam mit diesem ausbezahlt, bei Menschen, die Mindestsicherung beziehen, werden die € 60 gemeinsam mit der Mindestsicherung ausbezahlt. Tirol erweiterte den bereits bestehenden Heizkostenzuschuss um einen Energiekostenzuschuss und nannte ihn ab 2023 Tirol-Zuschuss. Um Delogierungen zu vermeiden, wurde der Wohnschirm eingerichtet, durch den Mietrückstände ausgeglichen werden können.

Manche dieser Zuschüsse wurden automatisch ausbezahlt, manche nur auf Antrag. Einige Zuschüsse sind eine einmalige Leistung, manche werden in mehreren Tranchen ausbezahlt, manche erhielten auch mehrere Namen (Energiekostenausgleich = Energiegutschein = Energiebonus). Die Verfahren laufen nicht immer reibungslos ab. So wurden rund 365.000 Anträge aufgrund von Fehlern bei der Bearbeitung des Energiebonus abgewiesen. Nachdem dies erkannt wurde, konnte ermöglicht werden, dass die Betroffenen noch bis Ende März 2023 einen erneuten Antrag stellen konnten. Beim Klimabonus gab es immer wieder Schwierigkeiten bei der Zustellung und Einlösung der Gutscheine.

**Welcher Bonus ist gemeint?**

Für die Mitarbeiter:innen der Landesvolksanwältin war es nicht immer einfach, am Telefon herauszufinden, von welchem Bonus die anrufende Person gerade spricht. Zudem wird eine Vielzahl an unterschiedlichen Förderbegriffen verwendet. So wird von Transferzahlungen, Transferleistungen, Förderungen, Zuschüssen, Boni, Subventionen, Zuwendungen und Gutscheinen gesprochen.

**Einkommensbegriff**

Was die Beratung bzw. in weiterer Folge die Inanspruchnahme der Förderung zusätzlich erschwert, ist die unterschiedliche Bedeutung gleicher oder ähnlicher Begriffe. Als Beispiel kann der Einkommensbegriff herangezogen werden. Antragstellende Personen können sich nie sicher sein, welcher Nettobegriff gemeint ist. Das monatliche Haushaltseinkommen kann zwölfmal oder 14-mal gerechnet werden und es ist oft unklar, ob Leistungen nach dem Familienlastenausgleichsgesetz 1967, Pflegegeld, Kinderbetreuungszuschuss, Familienbonus, Steuerausgleich, Opferrenten oder Steuerbegünstigungen Teil des Einkommens sind.

**Formalvorgaben**

Zusätzliche Formalvorgaben können leicht überlesen werden, wie etwa beim „Kindergeld Plus“. Hier war im Berichtsjahr die Richtlinie so verfasst,

## 3. Anregungen an die Gesetzgebung und die Verwaltung

dass die den Antrag stellende Person obsorgeberechtigt sein, mit dem Kind im selben Haushalt wohnen und auch die Familienbeihilfe für das Kind beziehen musste. Offensichtlich gab es einige Familien, bei denen der Elternteil den Antrag stellte, der die Familienbeihilfe nicht bezog. Wenn die Ablehnung des Antrages vor Jahresende erfolgte, dann konnte der andere Elternteil den Antrag noch rechtzeitig stellen. Es gab jedoch auch Fälle, in denen sich dies nicht mehr ausgegangen ist.

Erfreulicherweise hat das Land Tirol darauf reagiert und die Kriterien dahingehend abgeändert, dass nunmehr die Person, die den Antrag stellt, Familienbeihilfe selbst beziehen oder im gleichen Haushalt wie die Person wohnen muss, die Familienbeihilfe bezieht. Damit spielt es keine Rolle mehr, welcher der beiden obsorgeberechtigten Elternteile den Antrag stellt.

### **Fristen zu kurz**

Bei anderen Förderungen sind die Fristen kurz bemessen. Beim „Digi-Scheck“ unterstützte das Land Tirol zusammen mit der Arbeiterkammer Tirol (AK Tirol) bedürftige Familien beim Kauf von Laptops oder Tablets für Schulkinder mit bis zu € 250. Zu beachten waren hier nicht nur zahlreiche technische Vorgaben zum Gerät, wie Bildschirmdiagonale, Art des Prozessors oder Speicherkapazität, sondern auch, dass die Rechnungsbelege binnen 21 Tagen nach Ankauf vorgelegt werden mussten.

Bei Photovoltaik-Förderaktionen gab es jeweils unterschiedliche Fristen für die Gemeinde- und Bundesförderung. Ein Anrufer berichtete, dass der von ihm beauftragte Montagebetrieb sofort eine beträchtliche Anzahlung verlangte. Lieferschwierigkeiten, Krankheiten und andere unvorhersehbare Ereignisse zögerten die Fertigstellung weiter hinaus. Schließlich war die Endabrechnung mit einem Datum versehen, das die Abholung der insgesamt möglichen Förderung verhinderte und er erhielt nur einen Teil.

### **besseres Informationsmaterial**

Es können nicht alle Förderkriterien vereinheitlicht werden und je nach Zielgruppe machen verschiedene Vorgaben auch Sinn. Es wird auch ausdrücklich begrüßt, dass viele verschiedene Maßnahmen ergriffen wurden, um die Auswirkungen der Teuerung zu vermindern. Es wird jedoch ange-regt, das Informationsmaterial zu verbessern und bei der Festlegung von Fristen und anderen Formalvorgaben entgegenkommend zu sein, so dass möglichst viele Menschen in den Genuss der Förderungen kommen können und damit der Zweck der Förderung auch erreicht wird.

### 3.4. Durchführung des Planungsgesprächs nach § 74 TROG 2022

Anfragen aus dem Bereich des Bau- und Raumordnungsrechts werden sehr häufig an die Landesvolksanwältin herangetragen. Insbesondere Fragen zur Widmung kommen regelmäßig vor. Für die betroffenen Personen ist es oft nicht nachvollziehbar, weshalb ihrem Wunsch auf Umwidmung nicht entsprochen werden kann.

#### **Änderungs- vorschlag**

Nach Anregung des ehemaligen Landesvolksanwaltes Dr. Josef Hauser wurde mit 01.10.2016 eine Regelung betreffend die Einbringung eines Änderungsvorschlages sowie Abhaltung eines Planungsgesprächs in das damalige Tiroler Raumordnungsgesetz 2016 (TROG 2016) aufgenommen.

#### **Planungsgespräch**

Im Konkreten wird in § 74 Abs. 1 TROG 2022 geregelt, dass die Eigentümer von Grundstücken berechtigt sind, der Gemeinde die Änderung des Flächenwidmungsplanes betreffend den in ihrem Eigentum stehenden Grundstücken vorzuschlagen. Aus Abs. 2 der genannten Bestimmung ergibt sich, dass der Bürgermeister oder ein Mitglied des Gemeinderates, eines Ausschusses, ein fachkundiger Bediensteter oder ein Beauftragter der Gemeinde oder des Planungsverbandes Änderungsvorschläge, welche die Voraussetzungen nach Abs. 1 erfüllen, innerhalb von drei Monaten nach ihrem Einlangen mit dem betroffenen Eigentümer mündlich zu erörtern hat und somit ein Planungsgespräch führt. Über dieses Planungsgespräch ist ein Aktenvermerk anzufertigen, der dem betroffenen Eigentümer zu übermitteln ist.

#### **rechtliche Vorgaben**

#### **Aktenvermerk**

Die Verpflichtung zur Durchführung eines Planungsgesprächs entfällt, wenn der Gemeinderat innerhalb der festgelegten Frist mit dem Änderungsvorschlag befasst wird. Wird nicht innerhalb von sechs Monaten nach dem Einlangen des Änderungsvorschlages ein Verfahren zur Änderung des Flächenwidmungsplans eingeleitet, sind dem betroffenen Eigentümer gemäß § 74 Abs. 3 TROG 2022 die Gründe hierfür schriftlich mitzuteilen, sofern dies nicht bereits mit der Übermittlung des Aktenvermerkes erfolgt ist. In weiterer Folge sieht § 74 Abs. 4 TROG 2022 vor, dass der betroffene Grundeigentümer innerhalb von zwei Monaten nach dem Vorliegen dieser Mitteilung bzw. wenn eine entsprechende Mitteilung nicht fristgerecht erfolgt ist, innerhalb von zwei Monaten nach Fristablauf verlangen kann, den Gemeinderat mit dem Änderungsvorschlag zu befassen.

#### **bessere Akzeptanz**

Der Landesvolksanwältin sind Fälle bekannt, in welchen den Beschwerdeführer:innen seitens der Gemeindevertreter:innen mündlich mitgeteilt wurde, eine Umwidmung sei nicht geplant. Die Anfrage wurde in Folge nicht weiter behandelt. Über die Möglichkeit, einen Änderungsvorschlag

## 3. Anregungen an die Gesetzgebung und die Verwaltung

einzubringen und ein Planungsgespräch abzuhalten, wurden die Bürger:innen durch die Gemeindevertreter:innen nicht immer informiert. Es wäre wünschenswert, wenn dieses Instrument in der Praxis noch mehr genutzt werden würde als bisher. Aus aktuellen Fällen ist ersichtlich, dass die Umsetzung dieser Bestimmung bei den Bürger:innen zu einer besseren Akzeptanz der Entscheidung beitragen kann, und zwar auch dann, wenn dem Umwidmungsgesuch im Ergebnis nicht entsprochen werden kann.

### **verstärkte Nutzung in der Praxis**

Daher ergeht die Anregung an jene Gemeinden, die dies bis dato noch nicht so praktizieren, künftig verstärkt Augenmerk auf diese Bestimmung zu legen, die Bürger:innen über ihre Möglichkeiten zu informieren und Planungsgespräche in der gesetzlich vorgesehenen Form abzuhalten.

### **3.5. Fehlende Transparenz und somit mangelnde Nachvollziehbarkeit von Vorschriften und Leistungen**

#### **Nachvollziehbarkeit und Transparenz**

An die Landesvolksanwältin wurden auch im laufenden Berichtsjahr wiederholt Fälle betreffend die mangelnde Transparenz und Nachvollziehbarkeit behördlicher Vorgehensweisen und Entscheidungen herangetragen. Die Beschwerden betrafen dabei insbesondere Anfragen aus den Themenfeldern Pflegeheimkosten, Behindertenanliegen und Wohnbauförderung.

#### **Einsatz der eigenen Mittel**

Als Voraussetzung für die Leistungszuerkennung für eine im Pflegeheim versorgte Person normiert § 27 Tiroler Heim- und Pflegeleistungsgesetz (THPG), dass vor der Gewährung von Hilfeleistungen die Hilfesuchenden ihre eigenen Mittel, zu denen das gesamte Einkommen gehört, einzusetzen haben.

#### **kein öffentlich zugängliches Dokument**

Von der zuständigen Fachabteilung wurde mitgeteilt, dass kein für die Öffentlichkeit bzw. die betroffenen Personen zugängliches Dokument vorliegt, in welchem die behördliche Vorgehensweise bei der Berechnung des Pflegekostenzuschusses dargelegt wird. Somit bleibt für die Betroffenen unklar, was als Einkommen zählt. In den an die Landesvolksanwältin herangetragenem Einzelfällen konnten zwar die offenen Fragen geklärt und den Betroffenen erläutert werden. Für andere betreute Personen, insbesondere auch für deren Angehörige, bedeutet dies jedoch eine weiterhin bestehende Unsicherheit aufgrund der Intransparenz und der mangelnden Nachvollziehbarkeit der Höhe der einzubringenden Mittel bzw. der Bemessungsgrundlage.

#### **Nachvollziehbarkeit der Bemessungsgrundlage**

**Klärung in  
Einzelfällen**

In einem Fall meldete sich eine Dame, die von ihrer Mutter als vorgezogenes Erbe drei Wohnungen überschrieben bekommen hatte. Die Mutter ist jetzt im Pflegeheim und ihr Einkommen wird zur Deckung der anfallenden Kosten herangezogen.

**Übergabevertrag  
mit Fruchtgenuss**

Im Übergabevertrag für die Wohnungen war ein Fruchtgenussrecht zu Gunsten der Mutter enthalten. Dies bedeutet, dass die Tochter zwar das Eigentum an den Wohnungen erhält, aber die Mieteinnahmen weiterhin die Mutter bekommt. Die Mutter wurde durch den Übergabevertrag dazu verpflichtet, die Betriebskosten, die öffentlichen Abgaben sowie die Kosten von Erhaltungsreparaturen zur Gänze zu tragen und es wurde festgelegt, dass sie nur Anspruch auf die Summe hat, die nach dem Abzug all dieser Posten überbleibt.

**keine  
Mieteinnahmen**

Die Wohnung, in der die Mutter selbst gelebt hatte, war nicht sofort vermietbar, weil die Elektroinstallationen veraltet waren. Diese Wohnung stand also nach dem Umzug der Mutter ins Heim zuerst leer, wobei die Behörde bei der Vorschreibung des Kostenbeitrages von einer geschätzten ortsüblichen Miete ausging und diese als Einnahmequelle annahm.

**zu hoher  
Kostenbeitrag**

Erst nach einigen Gesprächen kam ihr die Behörde entgegen und berücksichtigte diese fiktive Miete nicht, bis die Elektroinstallationen erneuert waren. Die Tochter führte regen Schriftverkehr mit der Behörde, um darauf hinzuweisen, dass diese von einem viel zu hohen Einkommen der Mutter ausging und die Vorschreibungen niedriger ausfallen müssten. Dies führte dazu, dass in einem Jahr die Höhe der Forderung der Behörde insgesamt neun Mal verändert wurde. Die Frau forderte wiederholt eine nachvollziehbare Aufstellung der Zahlen, damit sie verstehen könne, wovon die Behörde bei ihren Berechnungen ausging. Bis zum heutigen Tag liegt ihr keine derartige Aufschlüsselung vor.

**Neubeantragung  
Leistung TTHG**

Ein Pensionist und Vater einer Tochter, die seit ihrer Geburt eine schwere Behinderung hat und Pflegegeld der Stufe 5 bezieht, meldete sich bei der Landesvolksanwältin. Er berichtete, dass seine Tochter schon seit Jahren in einem Wohnheim lebe. Am Beginn des Jahres 2023 habe er aufgrund einer Aufforderung des Heimes bei der zuständigen Bezirksverwaltungsbehörde einen neuen Antrag auf Unterbringung in einem Wohnheim nach dem Tiroler Teilhabegesetz (TTHG) gestellt.

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

#### **Vorschreibung Kostenbeitrag ohne Begründung**

Die Bezirksverwaltungsbehörde hat dem Pensionisten sodann die Vorschreibung eines Kostenbeitrages angekündigt. Da dieser aufgrund fehlender Begründung im Schreiben der Bezirksverwaltungsbehörde für den unterhaltspflichtigen Vater nicht nachvollziehbar war, wurden ihm von der Landesvolksanwältin die anzuwendenden Rechtsgrundlagen des TTHG erläutert. Auch die Berechnungsmethode, welche die Bezirksverwaltungsbehörde aufgrund der Kostenbeitragsverordnung zur Ermittlung des vorzuschreibenden Kostenbeitrages heranzuziehen hat, wurde für eine deutliche Nachvollziehbarkeit der Höhe des zu bezahlenden Beitrages dargestellt.

Erst durch die Rückmeldung der Landesvolksanwältin, in der sämtliche Schritte zur Berechnung des Kostenbeitrages aufgelistet wurden, wusste der Pensionist, dass der Kostenbeitrag aufgrund der gesetzlichen Grundlagen von der Bezirksverwaltungsbehörde korrekt berechnet wurde, und erlangte somit Rechtssicherheit.

Auch im Bereich der Wohnbauförderung kommt es immer wieder zu Unsicherheiten. In einem Fall wandte sich eine Dame an die Landesvolksanwältin, die ihr Haus im April 2023 sanierte, indem sie das Dach neu eindecken ließ. Aus Alters- und Gebrechlichkeitsgründen musste sie im Oktober 2023 in ein Wohn- und Pflegeheim übersiedeln. Aus diesem Grund wollte sie das Haus veräußern. Dadurch wurde ihr die Förderung der Wohnhaussanierung versagt. Dies erfolgte vorerst ohne Begründung.

#### **Erklärung durch die Landesvolks- anwältin**

Die Landesvolksanwältin konnte durch Rückfrage bei der Fachabteilung herausfinden, dass Förderungen zur Wohnbausanierung nur gewährt werden können, wenn die Immobilie im Eigentum der Förderwerber:innen steht. Dies ergibt sich aus § 24 Tiroler Wohnbauförderungsgesetz 1991 (TWFG 1991). Die zuständige Abteilung nimmt in diesem Zusammenhang auf das Mietrechtsgesetz Bezug und setzt ein Eigentum nach der Förderung für die Dauer von mindestens zehn Jahren voraus. Dieser Zeitraum ist jedoch nirgends festgeschrieben und sohin für Bürger:innen nicht ersichtlich.

#### **intransparente Vorgehensweise**

Darüber hinaus erreichten die Landesvolksanwältin Rückmeldungen von Systempartnern, zum Beispiel vom Bündnis gegen Armut, die ebenfalls eine mangelnde Transparenz in den Berechnungsmethoden etwa der Wohnbauförderung und somit Unsicherheit bei den Betroffenen wahrnehmen.

Es ergeht daher die Anregung, in Dienststellen, die Förderungen ausbezahlen oder Kostenbeiträge einheben, entsprechende Leitfäden, Richtlinien bzw. Berechnungsmethoden schriftlich festzulegen und diese zu veröffentlichen oder in den jeweiligen Erledigungen an die Rechtsunterworfenen aufzuschlüsseln, wie sich der eingeforderte oder gewährte Betrag zusammensetzt. Dies kann einen höheren Aufwand und gerade bei komplexen Berechnungen eine gewisse Herausforderung bedeuten. So kann jedoch gewährleistet werden, dass das Vorgehen der Behörde transparent und somit nachvollziehbar wird.

### 3.6. Fehlende Langzeit-Pflegeeinrichtungen

#### **Menschen mit Behinderungen mit hohem pflegerischen Bedarf**

Menschen mit Behinderungen, die eine umfassende pflegerische und kontinuierliche ärztliche Betreuung benötigen und nicht oder nicht mehr in Einrichtungen nach dem Tiroler Teilhabegesetz (TTHG), dem Tiroler Heim- und Pflegeleistungsgesetz (THPG) oder im Familienverband betreut werden können, bedürfen einer Unterbringung in einer Langzeit-Pflegeeinrichtung.

#### **lange Warteliste**

In diesen Einrichtungen können eine regelmäßige medizinische Versorgung und eine aufwändige Fachpflege somatisch als auch psychiatrisch gewährleistet werden. Die einzige derartige Einrichtung, die Landes-Pflegeklinik Tirol, weist eine Warteliste von mehr als 100 Personen auf.

Einrichtungen nach dem TTHG und dem THPG stoßen an ihre Grenzen. Krankenhäuser und Kliniken sind nur für die Akutversorgung zuständig.

#### **Schaffung von Langzeit-Pflegeeinrichtungen**

Gemäß Art. 25 des Übereinkommens über die Rechte von Menschen mit Behinderungen (UN-BRK) hat sich Österreich dazu verpflichtet, Gesundheitsleistungen anzubieten, die von Menschen mit Behinderungen speziell wegen ihrer Behinderungen benötigt werden.

Es ergeht die Anregung, dafür Sorge zu tragen, entsprechende Langzeit-Pflegeeinrichtungen im erforderlichen Ausmaß zur Verfügung zu stellen.

## 3. Anregungen an die Gesetzgebung und die Verwaltung

### 3.7. Mietzinsbeihilfe in Wohngemeinschaften

#### **Wohngemeinschaften nicht nur für Studierende**

Immer mehr Menschen entschließen sich dazu, in alternativen Wohnformen und Wohngemeinschaften zusammen zu leben. Gründe dafür sind unter anderem die Wohnraumverknappung und steigende Immobilienpreise, aber auch die Möglichkeit, sich gegenseitig zu unterstützen, zum Beispiel familienübergreifend, als Alleinerziehende oder ältere Menschen.

#### **Begriff der Wohngemeinschaft gemäß TMSG**

Gemäß § 2 Abs. 5 Tiroler Mindestsicherungsgesetz (TMSG) ist eine Wohngemeinschaft eine Gemeinschaft von Personen ohne wirtschaftliche Verbindungen oder familienähnliche Beziehungen, die in einer Wohnung, einem Haus oder einer sonstigen Einrichtung gemeinsam leben, jedoch nicht gemeinsam wirtschaften, wobei für jede dieser Personen oder für mehrere dieser Personen gemeinsam jeweils ein persönlicher Wohnbereich zur Verfügung stehen muss und Räume, wie Küche, Bad, WC und dergleichen, gemeinsam benützt werden können. Der Eigenschaft einer Gemeinschaft von Personen insgesamt als Wohngemeinschaft steht nicht entgegen, wenn bestimmte darin lebende Personen für sich eine Bedarfsgemeinschaft bilden.

#### **Mietzinsbeihilfe nur für „Studenten-Wohngemeinschaft“**

Die Richtlinie Mietzins- und Annuitätenbeihilfe sieht in Punkt 9 jedoch lediglich eine Regelung für Studierende in einer Wohngemeinschaft vor. Das bedeutet, dass bei einer gemischten Wohngemeinschaft, in der zum Beispiel Studierende und nichtstudierende Erwerbstätige leben, sowie bei allen anderen Wohngemeinschaften keine Beihilfe gewährt wird.

#### **Mietzinsbeihilfe für alle Formen von Wohngemeinschaften gefordert**

Es ergeht daher die Anregung, die Richtlinie Mietzins- und Annuitätenbeihilfe an die neuen Wohnformen anzupassen und den Bezieherkreis auf alle sozial bedürftigen Mitbewohner:innen einer Wohngemeinschaft im Sinne des TMSG, in der getrennt gewirtschaftet wird und persönlicher Wohnbereich besteht, zu erweitern.

### 3.8. Freibetrag in einer Bedarfsgemeinschaft

#### **Bedarfsgemeinschaft**

Eine Bedarfsgemeinschaft im Sinne des Tiroler Mindestsicherungsgesetzes (TMSG) ist eine Gemeinschaft von Personen, die in einem gemeinsamen Haushalt leben und wirtschaften, wobei zwischen diesen Personen eine Beziehung bestehen muss, bei der eine wechselseitige Unterstützung in einem dem familiären Zusammenhalt vergleichbaren Ausmaß angenommen werden kann, wie sie zum Beispiel bei Ehepartnern sowie zwischen Eltern und Kindern üblich ist.

|  |   |
|--|---|
| <b>Notlage</b>                                 | In einer Notlage befindet sich, wer unter anderem seinen Lebensunterhalt oder seinen Wohnbedarf nicht oder nicht in ausreichendem Ausmaß aus eigenen Kräften und Mitteln decken kann.   |
| <b>Einsatz der eigenen Mittel</b>              | Vor der Gewährung von Mindestsicherung hat der Hilfesuchende seine eigenen Mittel, zu denen sein gesamtes Einkommen und sein Vermögen (zum Beispiel etwaige Sparguthaben) gehören, einzusetzen. Davon ausgenommen ist ein Freibetrag gemäß § 15 Abs. 5 lit. e TMSG in der Höhe von € 5.268,20, den man behalten darf.   |
| <b>Anrechnung einmaliger Freibetragsgrenze</b> | Es herrscht die Verwaltungspraxis, wonach das Vermögen der einzelnen Personen der Bedarfsgemeinschaft zusammengezählt wird. Der Freibetrag wird jedoch nur einmal gewährt. Diese Vorgangsweise findet keine Grundlage im Gesetz.<br><br>Es ergeht daher die Anregung, den Freibetrag gemäß § 15 Abs. 5 lit. e TMSG für jede Person einer Bedarfsgemeinschaft zu gewähren. |

### **3.9. Zuschuss bei Inanspruchnahme von Organisationen und selbständigen Pflegekräften ohne Vereinbarung mit dem Land Tirol**

|   |   |
|---|---|
| <b>Grundsatz: „mobil vor stationär“ auch bei altersbedingten Beeinträchtigungen</b> | Mobile Pflege hilft den betroffenen Menschen, Selbständigkeit bis ins hohe Alter zu bewahren. Es gilt der Grundsatz „mobil vor stationär“. Im Tiroler Heim- und Pflegeleistungsgesetz (THPG) wird diesem Grundsatz in § 23 Rechnung getragen. Die Mobile Pflege umfasst die häusliche Betreuung und Pflege durch Pflegedienste und Maßnahmen zur Erhaltung der Selbständigkeit bei altersbedingten Beeinträchtigungen. Sie umfasst weiters die teilweise Übernahme von Kosten für die häusliche Betreuung und Pflege. |
| <b>Mobile Pflege und Betreuung in Tirol</b>   | Die Richtlinie des Landes zur Gewährung von Leistungen der Mobilien Pflege und Betreuung in Tirol regelt die Gewährung von Leistungen für die Versorgung von pflege- und betreuungsbedürftigen Menschen im Land Tirol, die in ihrem Haushalt oder in einem anderen Haushalt, in dem sie wohnhaft sind, durch eine mobile Pflege- und Betreuungsorganisation, welche mit dem Land Tirol eine entsprechende Vereinbarung hat, gepflegt und betreut werden.  |

## 3. Anregungen an die Gesetzgebung und die Verwaltung

Die Höhe des Selbstbehaltes ist von der Art der Leistung, der Pflegegeldstufe sowie den Einkommens- und Lebensverhältnissen der betroffenen Personen und deren Ehe- bzw. Lebenspartner:innen abhängig.

Ob nun ein Zuschuss von Seiten des Landes gewährt wird, hängt unter anderem davon ab, ob die Pflege- und Betreuungsorganisation eine entsprechende Vereinbarung mit dem Land Tirol hat.

### **Förderung/ Zuschuss nur bedingt möglich**

Keine Zuschuss- oder Förderleistung wird gewährt, wenn die Pflege bzw. die Betreuung durch eine Organisation, die keine Vereinbarung mit dem Land Tirol hat, oder durch selbständige Pflege- oder Betreuungspersonen erfolgt.

### **eigene Mittel oft nicht ausreichend**

Gerade im Hinblick auf die derzeitige prekäre Situation in der Pflege und die damit verbundenen langen Wartelisten sind Betroffene jedoch auf solche Betreuungs- und Pflegeorganisationen bzw. Personen angewiesen. Eigene Mittel stehen meistens nur begrenzt zur Verfügung und die Höhe des Pflegegeldes ist nicht ausreichend, um die Kosten zu decken.

Es ergeht daher die Anregung zu prüfen, ob Möglichkeiten bestehen, die Kosten für die häusliche Betreuung und Pflege auch bei der Inanspruchnahme von selbständigen Dienstleister:innen und Organisationen zu übernehmen, die keine Vereinbarung mit dem Land Tirol haben.

### **3.10. Begriff der Behinderung nach dem Tiroler Teilhabegesetz**

#### **Definition Behinderung**

Gemäß § 3 lit. a Tiroler Teilhabegesetz (TTHG) gilt als Mensch mit Behinderungen ein Mensch, der langfristige körperliche, psychische, intellektuelle Beeinträchtigungen oder Sinnesbeeinträchtigungen hat, die ihn in Wechselwirkung mit verschiedenen Barrieren an der vollen und wirksamen Teilhabe, gleichberechtigt mit anderen, an der Gesellschaft hindern können. Dieser Begriff der Behinderung findet sich auch in Art. 1 des Übereinkommens der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen (UN-BRK) sowie in anderen einschlägigen österreichischen Rechtsvorschriften wie dem Behinderteneinstellungsgesetz und dem Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz.

#### **kein Hinweis auf Alter oder Diagnose**

Ausgehend von diesem Begriffsverständnis in den einschlägigen Gesetzen ergibt sich, dass der Begriff keine Einschränkungen in Bezug auf das Alter oder bestimmte Diagnosen enthält.

**Dauer als Kriterium**

Alleiniges Differenzierungsmerkmal zur Krankheit ist die Dauer. Der Begriff Behinderung im Sinne einschlägiger internationaler und österreichischer Rechtsvorschriften, wie zum Beispiel dem Allgemeinen Sozialversicherungsgesetz oder dem Bundespflegegeldgesetz, umfasst langfristige, nicht nur vorübergehende Beeinträchtigungen. Als längerfristig bzw. nicht nur vorübergehend wird ein Zeitraum von mehr als sechs Monaten gewertet. Sowohl bei Krankheit als auch bei Behinderung handelt es sich um eine Funktionsstörung oder Beeinträchtigung von Organ(en), des gesamten Organismus und/oder der Psyche, also um körperliche, psychische, intellektuelle Beeinträchtigungen oder Sinnesbeeinträchtigungen.

**WHO: soziales Modell von Behinderung**

Laut der Weltgesundheitsorganisation WHO wird dementsprechend Behinderung als Folge von Wechselwirkungen zwischen Menschen und ihrer Umwelt definiert und nicht als medizinische oder biologische Fehlfunktion.

Dies ist auch anhand der Entwicklung der internationalen Klassifikation von Behinderung sichtbar. Als Erweiterung der anerkannten International Classification of Diseases (ICD-Klassifikation) wurde die International Classification of Functioning, Disability and Health (ICF) entwickelt, welche die ICD um die Aspekte Aktivitäten und Partizipation, Umweltfaktoren und personenbezogene Faktoren ergänzt.

Dies entspricht dem sozialen Modell von Behinderung (jemand wird behindert).

**Paradigmenwechsel von „jemand ist behindert“ hin zu „jemand wird behindert“**

Dieser Paradigmenwechsel vom medizinischen hin zum sozialen Modell wird auch in den Erläuternden Bemerkungen zu § 30 TTHG sichtbar: „Der Schwerpunkt liegt dabei auf der Beurteilung der beantragten Leistungen und Zuschüsse. Diese Beurteilung wird vorwiegend von Personen mit Ausbildungen im Bereich Soziale Arbeit (FH), Pädagogik und Psychologie vorgenommen“.

**keine Leistung wegen bestimmter Diagnosen**

Trotz dieser klaren Definition wurde im Vollzug noch immer die Rechtsansicht vertreten, dass bei Vorliegen bestimmter Diagnosen grundsätzlich keine Leistungen nach dem TTHG bezogen werden können.

Im Austausch mit der zuständigen Fachabteilung wurde schlussendlich zu Beginn 2024 die Rechtsansicht der Landesvolksanwältin bestätigt.

Es ergeht daher die Anregung, dem im TTHG festgelegten Begriff der Behinderung im Vollzug flächendeckend Rechnung zu tragen und für Klar-

## 3. Anregungen an die Gesetzgebung und die Verwaltung

heit dahingehend zu sorgen, dass keine Diagnose von vornherein vom Anwendungsbereich des TTHG ausgeschlossen wird.

### **junge Bewohner: innen in Altenheimen fehlplatziert**

In diesem Zusammenhang darf auch auf den Bericht 2022 der Volksanwaltschaft des Bundes im Rahmen der präventiven Menschenrechtskontrolle hingewiesen werden, wonach junge Bewohner:innen, also Personen im erwerbsfähigen Alter, in Alten- und Pflegeheimen fehlplatziert sind.

### **3.11. Übernahme von Pflegeheimkosten bei Wohnsitzwechsel zwischen den Bundesländern**

#### **Pflegeheimkosten werden nicht übernommen**

Anfragen zu Pflegeheimkosten werden immer wieder, im letzten Jahr jedoch vermehrt, an die Landesvolksanwältin herangetragen. Dabei ist es oft nicht nachvollziehbar, weshalb die Pflegeheimkosten nicht übernommen werden.

#### **Hauptwohnsitz als Voraussetzung**

Gemäß § 19 Abs. 1 Tiroler Heim- und Pflegeleistungsgesetz (THPG) können Hilfeleistungen österreichischen Staatsbürger:innen gewährt werden, die in Tirol ihren Hauptwohnsitz oder in Ermangelung eines solchen ihren Aufenthalt haben.

Bislang war die Vollzugspraxis in Tirol jene, dass die Pflegeheimkosten für alle Personen übernommen wurden, die spätestens mit der Aufnahme in die Pflegeeinrichtung den Hauptwohnsitz in Tirol begründet hatten. Dies wurde auch den Betroffenen, den Angehörigen, den Alten- und Pflegeheimen sowie den Krankenanstalten mitgeteilt.

#### **Änderung der Vollzugspraxis**

Die Vollzugspraxis änderte sich für die Betroffenen bei Übersiedlung aus einem anderen Bundesland nach Tirol dahingehend, dass nicht mehr der Hauptwohnsitz ausschlaggebend war. Die Fachabteilung brachte bei der Prüfung der Kostenübernahme von Pflegeheimkosten § 19 Abs. 3 lit. a THPG zur Anwendung. Ein Umzug innerhalb Österreichs wurde als „Einreise“ zum Zweck des Bezuges von Hilfeleistungen gewertet und die Kostenübernahme abgelehnt.

#### **Kündigung der Vereinbarung gemäß Art. 15a B-VG**

Die Änderung stand im Zusammenhang mit der Kündigung einer Vereinbarung gemäß Art. 15a Bundes-Verfassungsgesetz (B-VG) über den Kostenersatz in Angelegenheiten der Sozialhilfe. In dieser Vereinbarung war unter anderem auch eine Regelung des gegenseitigen Kostenersatzes für

jene Fälle enthalten, in denen Personen bei einem Bundeslandwechsel in einem Pflegeheim aufgenommen wurden.

**Zweck der  
Übersiedlung:  
Familienzusammenführung**

In allen bei der Landesvolksanwältin eingelangten Anfragen war es den Familienmitgliedern ein Bedürfnis, sich um ihre nunmehr pflegebedürftigen Angehörigen zu kümmern und ihnen im letzten Abschnitt ihres Lebens beizustehen. Der Zweck der Übersiedlung war also die Familienzusammenführung.

Zudem waren die Betroffenen meist entweder in Tirol geboren oder hatten viele Jahre ihres Lebens hier verbracht.

**Wahrung der  
Menschenwürde  
und Selbstbestimmung**

Es entspricht der Wahrung der Menschenwürde und der Selbstbestimmung, wenn pflegebedürftige Menschen im Umfeld ihrer Angehörigen altern möchten. Dies ergibt sich auch aus § 1 lit. b THPG.

Gemäß Art. 6 Abs. 1 B-VG besteht eine einheitliche Staatsbürgerschaft, welche gemäß Art. 6 Abs. 2 B-VG an den Hauptwohnsitz anknüpft. Der Hauptwohnsitz einer Person ist gemäß Art. 6 Abs. 3 B-VG dort begründet, wo sie sich in der erweislichen oder aus den Umständen hervorgehenden Absicht niedergelassen hat, hier den Mittelpunkt ihrer Lebensbeziehungen zu schaffen.

**freie Wahl des  
Wohnsitzes**

In diesem Zusammenhang hat laut Art. 2 Abs. 1 des 4. Zusatzprotokolls zur Konvention zum Schutz der Menschenrechte und Grundfreiheiten vom 20. März 1952 (ZPEMRK) jedermann, der sich rechtmäßig im Hoheitsgebiet eines Staates aufhält, das Recht, sich dort frei zu bewegen und seinen Wohnsitz frei zu wählen.

**Vorgangsweise  
nicht nachvollziehbar**

Dieses Grundrecht auf freie Wahl des Wohnsitzes wurde durch die Vorgangsweise der Behörde faktisch ausgehebelt, da der Umzug nach Tirol ohne Erforschung der materiellen Wahrheit als Verlagerung des Wohnsitzes zum Zweck der Erlangung von Hilfeleistungen ausgelegt wurde. Diese Annahme wurde allein aus der Tatsache abgeleitet, dass der Wohnsitzwechsel und die Pflegebedürftigkeit in engem zeitlichen Zusammenhang standen. Da es in allen Bundesländern eine grundsätzliche Unterstützung des jeweiligen Landes bei Pflegebedürftigkeit und somit eine vergleichbare Hilfeleistung gibt, war die Behauptung, der Wohnsitzwechsel habe die Erlangung von Hilfeleistungen zum Ziel, für die Landesvolksanwältin nicht nachvollziehbar.

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

#### **richtungsweisen- des VfGH- Erkenntnis**

Das Erkenntnis des Verfassungsgerichtshofes (VfGH) vom 03.10.2023, Zl. G 238/2023-10, brachte schlussendlich eine Kehrtwende. Die Voraussetzung eines Hauptwohnsitzes für eine bestimmte Dauer vor Aufnahme in eine stationäre Einrichtung wurde als verfassungswidrig eingestuft.

#### **Rundschreiben**

Erst nach Vorliegen des VfGH-Erkenntnisses erging seitens der Fachabteilung ein Rundschreiben an alle Alten- und Pflegeheime in Tirol. Aufgrund der Feststellung des VfGH, dass die Voraussetzung eines Hauptwohnsitzes vor Aufnahme in eine stationäre Einrichtung verfassungswidrig ist, sah sich die Fachabteilung veranlasst, zur Herstellung eines verfassungskonformen Zustandes ihre bisherige Vollzugspraxis zu ändern. Ein Hauptwohnsitzwechsel bzw. eine Verlegung des dauernden Aufenthalts innerhalb Österreichs wird daher künftig nicht mehr als die anspruchsvernichtende Ausnahmeregelung des § 19 Abs. 3 lit. a THPG gesehen und wirkt sich nicht mehr negativ auf die Entscheidung über die Leistungsgewährung aus. Spätestens mit Aufnahme in eine Pflegeeinrichtung ist der Hauptwohnsitz aber jedenfalls in Tirol zu begründen. Es wurde auch zugesagt, jene Anträge, welche in der rechtsirrigen Annahme, das Wohnsitzkriterium sei mangels entsprechenden Hauptwohnsitzes vor Heimeintritt nicht erfüllt und deshalb bereits abgelehnt wurden, auf ausdrückliches Ansuchen der hilfeschuchenden Person neuerlich zu prüfen.

#### **Kosten teilweise übernommen**

Dementsprechend konnte erreicht werden, dass die Pflegeheimkosten ab 03.10.2023 vom Land Tirol übernommen werden. Für die Landesvolksanwältin bleibt jedoch nicht nachvollziehbar, warum die Kosten bis zum 03.10.2023 von den Betroffenen selbst zu tragen sind, zumal die Fachabteilung die Verfassungswidrigkeit der bisherigen Vollzugspraxis selbst erkannt hat.

Es wird daher angeregt, die Übernahme der Pflegeheimkosten ab der Aufnahme im Alten- und Pflegeheim zu ermöglichen, da die Betroffenen von der schließlich als verfassungswidrig erkannten Vollzugspraxis überrascht wurden. Außerdem wird angeregt, sicherzustellen, dass ein Wohnsitzwechsel innerhalb des Bundesgebietes einer Leistungsgewährung nicht entgegensteht.

## 4. Behindertenanwalt

### 4.1. Allgemeines

Bei der Landesvolksanwältin sind ein Behindertenanwalt und eine Sozialarbeiterin/Juristin beschäftigt, die sich um die Anliegen und Beschwerden von Menschen mit Behinderungen kümmern. Im Berichtsjahr waren 500 Kontakte dem Behindertenbereich zuzuordnen.

#### vielfältige Anfragen

Behindertenrecht ist eine Querschnittsmaterie und spielt daher in sehr viele Bereiche hinein. Dies macht die Tätigkeit sehr vielfältig und abwechslungsreich. Da viele Berichte von Betroffenen sehr emotional vorgebracht werden, sind die Erfolgserlebnisse, wenn Verbesserungen erreicht werden können, umso erfüllender. Dafür gibt es auf der anderen Seite auch die Ernüchterung in den Fällen, in denen nichts für die Hilfesuchenden bewegt werden kann. Wenn sich Personen melden und davon erzählen, welche Barrieren ihnen den Alltag erschweren, was einer Teilhabe an der Gesellschaft im Weg steht oder woran sie wiederholt scheitern, dann handelt es sich nicht immer um rechtliche Probleme, sondern oft um menschliche Unzulänglichkeiten und mangelndes Verständnis.



Bildnachweis: Foto Hader

Behindertenanwalt Mag. Kristof Widhalm und DSA Mag.ª Eva Hohenegger

## 4. Behindertenanwalt

### Beispiele

Ein Beispiel aus dem Schulbereich: Eine Mutter berichtete davon, dass die Diagnose „Autismus“ bei ihrem Kind bei dessen Lehrperson nur zu einem Kopfschütteln geführt habe. Die Mutter musste sich belehren lassen, dass die Lehrperson schon einmal ein autistisches Kind in der Klasse gehabt habe und dieses ganz anders gewesen sei. Darum könne ihr Kind kein Autist sein. Eine andere Mutter wollte vor Beginn des Schuljahres der künftigen Schulassistentin die Eigenheiten ihres Kindes für einen erfolgreichen Einstieg ins Schuljahr erklären, worauf die Assistentin nur meinte, dies sei nicht nötig, sie kenne sich mit Kindern schon aus. Natürlich war es nur eine Frage der Zeit, bis die Assistenz abgebrochen werden musste, weil die Person mit dem Kind nicht klargekommen ist.

### Personalmangel

Wie in den Vorjahren drehten sich zahlreiche Anfragen um den Personalmangel in vielen Bereichen. Ein Mann schilderte, dass er an manchen Tagen bis zu elf Stunden im Bett liegen muss, weil sein Anbieter so wenig Personal habe. Eine der ihm zugeteilten Assistenzkräfte sei so zierlich, dass er sich jedes Mal äußerst unsicher fühle, wenn sie ihn auf die Toilette heben soll. Sie komme derzeit vier Mal in der Woche zu ihm, weil der Dienstleister sonst niemanden habe. Ein Anbieter von Persönlicher Assistenz am Arbeitsplatz bevorzugt bei Personalengpässen Menschen mit gesichertem Arbeitsplatz gegenüber denjenigen, die nur einen befristeten Praktikumsplatz haben. Diese Regelung ist zwar verständlich, sorgt aber dafür, dass junge Menschen, die über verschiedene Praktika in Berufe hineinschnuppern sollen, ihren Praktikumsplatz vielfach gar nicht erst antreten können. Wäre ausreichend Personal zur Verfügung, würde so eine Situation nicht entstehen. Ein fast blinder Mann beklagte sich darüber, dass er immer mindestens eine Woche warten müsse, bis er von einem Dienstleister jemanden geschickt bekomme, der ihm bei bürokratischem Aufwand unterstützend zur Seite steht. Ohne Hilfe könne er jedoch keine Formulare ausfüllen.

### Erwerbstätigkeit

Das Gefühl, am Arbeitsplatz benachteiligt zu werden, thematisierten einige Anrufer:innen. Es werde keine Rücksicht auf ihre Situation genommen, sie würden bei Beförderungen übergangen werden, sie erhielten als einzige keine Stundenerhöhung, obwohl der Bedarf eindeutig gegeben sei, und Vorgesetzte würden bei ihnen strenger sein als bei anderen. Andere berichteten von ihren vergeblichen Versuchen, einen Arbeitsplatz zu finden. Ein junger Mann hatte in seinen Bewerbungsunterlagen immer auf seine Behinderung hingewiesen und wurde meistens nicht einmal zu einem Bewerbungsgespräch eingeladen. Daraufhin hat er die Behinderung in einer Bewerbung weggelassen und erhielt die Stelle als Einweiser bei einem Parkplatz im Schigebiet. Zwei Wochen nach Einstellung erzählte er

seinem Arbeitgeber von der Behinderung und wurde als Reaktion sofort gekündigt mit dem Argument, dass er nicht ehrlich gewesen sei und die Firma jetzt diverse Förderungen nicht mehr bekommen würde.

In den geschilderten Beispielen helfen juristische Argumente nur bedingt. Hier wird versucht, den Betroffenen beratend zur Seite zu stehen und sie in ihren Anliegen zu unterstützen.

**finanzielle Sorgen** Finanzielle Sorgen, nicht nur wegen abgelehnter Förderungen und Zuschüsse, sondern auch wegen hoher Kostenbeiträge, geringen Einkommens und hoher Lebenshaltungskosten, beschäftigten im Berichtsjahr ebenfalls viele Hilfesuchende.

**Fachwissen** Neben diesen Angelegenheiten gibt es natürlich genügend Anfragen, in denen juristisches Fachwissen gefragt ist. Von der Beschwerdeprüfung bis zur reinen Informationsvermittlung ist ein breites Spektrum an Aufgaben abzuarbeiten.

## 4.2. Tiroler Aktionsplan – TAP

**Umsetzungsteams** Der Tiroler Aktionsplan ist sehr umfangreich, da er alle Lebensbereiche umfassen soll. Von der Steuerungsgruppe wurde daher beschlossen, fünf Umsetzungsteams zu bilden, um die Inhalte systematisch abzuarbeiten. So können die Themen in Blöcke aufgeteilt werden, die inhaltlich zueinander passen. Die Leitung dieser Teams wurde jeweils Landesbediensteten in hoher Funktion anvertraut. Als Mitglieder der Teams wurden einerseits Vertreter:innen großer Interessensverbände und andererseits auch Privatpersonen eingeladen.

**Koordinatorin** Im Februar des Berichtsjahres wurde Frau Mag.<sup>a</sup> Dr.<sup>in</sup> Elisabeth Rieder zur „Koordinatorin zur Umsetzung des Tiroler Aktionsplanes – UN-BRK“ bestellt. Sie übernahm die Organisation der Sitzungen der Umsetzungsteams.

Es konnte erreicht werden, dass Interessensvertretungen einen Kostenersatz für Anreise und Anwesenheit erhalten. In der Vergangenheit war es immer so, dass Teilnehmende entweder beruflich für ihren jeweiligen Dienstgeber in der Dienstzeit anwesend waren oder privat in ihrer Freizeit. Dies wurde von Betroffenen vielfach kritisiert.

## 4. Behindertenanwalt

Die Protokolle und die Visualisierungen sind zu allen Sitzungen der Umsetzungsteams auf der Homepage des Landes zu finden.

Es würde den Rahmen dieses Berichtes sprengen, zu allen Bereichen inhaltliche Anmerkungen anzubringen. Daher sollen nur einige Aspekte herausgegriffen werden, die in den Diskussionen sichtbar wurden:

### **Bedeutung der Sprache**

Bei den Sitzungen der Umsetzungsteams ist wieder einmal aufgefallen, wie wichtig barrierefreie Sprache ist und wie schwierig es ist, die Dinge für alle verständlich zu formulieren. Insbesondere Metaphern oder Redewendungen sorgen für Überforderung. Gerade Personen aus dem Autismus-Spektrum hängen sehr an einer wörtlichen Auslegung. Wenn ein Vertreter des Landes beispielsweise sagt, „da ist noch Luft nach oben“, dann erntet er damit nur einen verständnislosen Blick. Bei fast allem und immer ist ganz viel Luft nach oben. „Da müssen wir uns bei der Nase nehmen“, „das ging den Bach hinunter“, „das ist noch nicht das Gelbe vom Ei“ sind andere Beispiele, die wörtlich betrachtet nicht viel Sinn ergeben.

### **Wissenstransfer**

Die Sitzungen der Umsetzungsteams sorgen auch für einen Wissenstransfer. Die eingeladenen Landesbediensteten berichten über Fortschritte in den einzelnen Bereichen, klären über die Rechtslage auf, stellen neue Programme vor und können Missverständnisse ausräumen. Die anwesenden Zuhörer:innen können danach als Multiplikator:innen tätig werden und in ihrem Umfeld wichtige Informationen verbreiten.

### **Kritik und Vorteile**

Auch wenn manche Teilnehmende die Kritik äußerten, dass sie das Gefühl haben, es wurden kaum Fortschritte erzielt – das Land holt hier einen Bericht ein, muss dort zuerst einmal den Ist-Stand erheben, regt bei einem Systempartner etwas an und verweist oft auf die fehlende Zuständigkeit –, so bilden die Sitzungen der Umsetzungsteams doch eine große Plattform, auf der zahlreiche Vertreter:innen des Landes einem Gehör schenken, Defizite aufgezeigt werden und Verbesserungsmöglichkeiten vorgeschlagen werden können. Der gesamte Prozess ist ein Meilenstein in Bezug auf Bewusstseinsbildung und Veränderungsmöglichkeiten. Die durch den Tiroler Aktionsplan entstehende Aufmerksamkeit muss sich langfristig auch in Fortschritten für die Betroffenen zeigen.



Bildnachweis: Land Tirol

Behindertenanwalt Mag. Kristof Widhalm mit Herrn DI Kurt Ziegner, Vorsitzender des Umsetzungsteams „Selbstbestimmtes Leben“, und Frau Mag.<sup>a</sup> Dr.<sup>in</sup> Elisabeth Rieder, Koordinatorin

### 4.3. De-Institutionalisierung

#### Leitlinien der UN

2022 hat der Ausschuss für die Rechte von Menschen mit Behinderungen der Vereinten Nationen (UN) seine „Leitlinien zur Deinstitutionalisierung (auch in Notfällen)“ veröffentlicht. Die Leitlinien beruhen auf den Erfahrungen von Menschen mit Behinderungen vor und während der Corona-Pandemie, welche die Verbreitung und die negativen Auswirkungen der Institutionalisierung aufgezeigt hat. Für Menschen in Einrichtungen galten zeitweise wesentlich striktere Regeln. Während Menschen, die selbständig in Wohnungen lebten, in den Zeiten der Ausgangsbeschränkungen zumindest einen Spaziergang machen und einkaufen konnten, hätten Menschen mit Behinderungen jedes Mal einen (zu manchen Zeiten kostenpflichtigen) negativen Test vorweisen müssen, um wieder ins Heim hineinzudürfen. Während andere Menschen in privaten Haushalten Besucher:innen empfangen durften, mussten Menschen in Einrichtungen ihre Besucher:innen erfassen lassen und durften nur getestete Menschen zu sich ins Zimmer einladen. Berichte über diese Situation veranlassten den Fachausschuss, diese Leitlinien zu erstellen.

## 4. Behindertenanwalt

In den Leitlinien stellt der Ausschuss klar, dass Institutionalisierung dem Recht von Menschen mit Behinderungen auf ein selbstbestimmtes Leben und Inklusion in die Gemeinschaft widerspricht. Die Vertragsstaaten sollten alle Formen der Institutionalisierung abschaffen, keine neuen Unterbringungen in Einrichtungen mehr vornehmen und keine weiteren Investitionen in Einrichtungen tätigen.

Abgesehen von eindeutigen Fällen der Gewalt an Heimbewohner:innen werden in den Leitlinien auch andere Aspekte des Lebens in Institutionen negativ bewertet: die starre Routine in Tagesabläufen, die keine Rücksicht auf persönliche Präferenzen nimmt; der Zwang zu identischen Aktivitäten am selben Ort für eine Gruppe von Menschen unter einer bestimmten Autorität; ein bevormundender Ansatz bei der Erbringung von Dienstleistungen; die Überwachung der Lebensumstände und eine unverhältnismäßig große Anzahl von Menschen mit Behinderungen in derselben Umgebung.

### Handlungsempfehlung

Im September des Berichtsjahres hat der Ausschuss für die Rechte von Menschen mit Behinderungen der Vereinten Nationen im Zuge der Staatenprüfung Handlungsempfehlungen an Österreich gerichtet. Darin wurde dem Vertragsstaat Österreich empfohlen, institutionelle Einrichtungen aufzulösen und Menschen mit Behinderungen, insbesondere Frauen und Mädchen mit Behinderungen, ausreichende Unterstützung für ein Leben in der Gemeinschaft samt gemeindenahen Unterstützungsleistungen bereitzustellen.

Der Ausschuss teilte darin weiters mit, unter anderem besorgt zu sein über

- a) das Fehlen einer umfassenden und einheitlichen Strategie für die Ausgestaltung, Förderung und Koordinierung des De-Institutionalisierungsprozesses, die sich auf Bund und Länder erstreckt;
- b) den Umstand, dass Menschen mit Behinderungen weder in der Lage sind noch das Recht haben, gleichberechtigt mit anderen ihren Wohnort zu wählen, weil es an ausreichenden Wohnmöglichkeiten in der Gemeinschaft und den erforderlichen Unterstützungsleistungen, einschließlich der entsprechenden Mittelbewilligungen, für die Bereitstellung persönlicher Assistenzkräfte sowie an einem entsprechenden einklagbaren Rechtsanspruch mangelt.

### Dislozierungsplan

Im Tiroler Aktionsplan (TAP) wird dazu ausgeführt, dass es einen Dislozierungsplan gibt, der vorsieht, in einer Wohneinrichtung an einem Standort maximal zwölf Plätze zu vergeben. Zusätzlich wurde ein Maßnahmenplan zur De-Institutionalisierung erarbeitet, nach dessen Vorgaben die Anzahl der Einrichtungen reduziert werden soll.

### **Beispiele für misslungene Übersiedlungen**

Den Behindertenanwalt bei der Landesvolksanwältin erreichen immer wieder Anrufe und Eingaben von besorgten Angehörigen zu beabsichtigten oder bereits durchgeführten Heimschließungen. Sie berichten, dass Betroffene keine Mitsprache bekommen haben. Irgendwann habe es plötzlich geheißen: „Ab nächsten Monat wohnst du endlich in einer eigenen Wohnung.“ Nach der Schilderung einer Mutter sei der Sohn dann in einer Wohnung gelandet, in der er jetzt die meiste Zeit alleine verbringe. Zwei Mal am Tag kämen Betreuer:innen vorbei, um sich um ihn zu kümmern. Die Angehörigen hätten Angst, dass er vereinsame und verwahrlose. Er habe wenig Antrieb und kaum noch Sozialkontakte. Früher im Heim habe er nur aus dem Zimmer gehen müssen und am Gang oder im Sozialraum jemanden getroffen. Es habe Ausflüge und Veranstaltungen gegeben. Die Freunde von damals würden jetzt verstreut über den Bezirk wohnen und er könne sie nur selten treffen.

In einem anderen Fall ist ein 19-Jähriger voller Vorfreude in eine 2er-WG gezogen. Die andere Bewohnerin war eine ältere berufstätige Frau mit eingeschränktem Sprachvermögen. Während er zuerst das selbständige Wohnen lernen sollte und zu einem späteren Zeitpunkt in die Berufswelt einsteigen wollte, hatte sie einen ganz anderen Tagesablauf. Sie musste früh aufstehen, während er abends lange vor dem Fernseher saß. Gemeinsame Interessen gab es leider keine. Die Spannungen zwischen den beiden wurden immer größer, bis der Konflikt eskalierte und er die Wohnung räumen musste.

### **mangelnde Barrierefreiheit**

In einem anderen Fall führte die mangelnde Barrierefreiheit zu einer unbefriedigenden Wohnsituation. Nach der Übersiedlung aus der Einrichtung fand sich ein junger Erwachsener, der auf den Rollstuhl angewiesen ist, in einer Wohnanlage wieder, bei der er nicht einmal die Wohnungstür im Erdgeschoß selber aufmachen kann. Die Türklingel einer betreuten WG im Stock darunter erreicht er auch nicht. So kann er entweder mit dem Handy in der WG anrufen, damit ihm aufgemacht wird, oder er wartet, bis zufällig jemand kommt und ihm die Tür öffnet. Steht er dann im Hausgang, kann er die Taste nicht erreichen, mit der der Lift geholt wird. Im Lift ist das Bedienfeld zu hoch angebracht, so dass er seinen Stock nicht wählen kann. Er ist immer darauf angewiesen, dass jemand für ihn auf die Tasten drückt. Die Hausverwaltung hat trotz Schilderung der Situation durch die Mutter keinen Handlungsbedarf für Adaptierungsmaßnahmen gesehen.

## 4. Behindertenanwalt

Andere Eltern wiesen darauf hin, dass ihre Tochter Gefahren nicht einschätzen könne und auch aus der Erfahrung nicht lerne. So würde sie sich am heißen Wasserhahn verbrühen und sich auch nicht merken, dass eine Herdplatte heiß ist. Sie könnten sich nicht vorstellen, wie ihre Tochter alleine leben solle.

Die Beispiele lassen erkennen, wie schwierig es für Betroffene sein kann, das gewohnte Umfeld zu verlassen und sich in einer neuen Umgebung zurechtzufinden. Sie zeigen, dass man es sich auch abseits großer Wohneinrichtungen nicht immer aussuchen kann, mit wem man zusammenleben möchte. Sie beweisen, wie sehr Betroffene von baulichen Gegebenheiten abhängig sind.

### **Sorgen der Angehörigen**

Es ist wichtig, die Sorgen der Angehörigen und die Bedürfnisse der Betroffenen ernst zu nehmen. Ein dichtes Netz an Unterstützung ist erforderlich, damit selbständiges Wohnen gelingen kann. Es genügt nicht, große Heime zu schließen und deren Bewohner:innen auf kleine Wohneinheiten zu verteilen, ohne dass ein ausgereiftes Konzept für die Unterstützung vorliegt. Dazu kommt noch die angespannte Situation auf dem Wohnungsmarkt in Tirol. Die Anzahl an barrierefreien Wohnungen ist ebenfalls nicht ausreichend. Zu berücksichtigen ist auch, dass Menschen unterschiedliche Anforderungen an Barrierefreiheit haben. Es gibt hier nicht nur ein Modell, das für alle Bedürfnisse geeignet ist.

Bei aller Kritik an großen Heimen durch die UN und andere Organisationen soll an dieser Stelle doch auch jenen ein Lob ausgesprochen werden, die in Einrichtungen hervorragende Arbeit leisten, dabei selbst an die Grenzen ihrer Gesundheit und Belastbarkeit gehen und jeden Tag ihr Bestes geben.

## 4.4. Länderkonferenz der Ombudsstellen für Menschen mit Behinderung

Die Zusammenarbeit und der Austausch mit den Behindertenanwaltschaften, die in der Länderkonferenz der Ombudsstellen für Menschen mit Behinderung (LOMB) vertreten sind, war auch im Berichtsjahr eine wertvolle Bereicherung.

### Fachtagung

Im April lud die Kärntner Anwaltschaft für Menschen mit Behinderung gemeinsam mit dem Kärntner Monitoringausschuss zur Fachtagung 2023 mit dem Titel „Selbstbestimmte Sexualität und Behinderung“. Bei der Tagung hielt ein fachlich breitgefächertes Referent:innenteam Fachvorträge und die Volksanwaltschaft des Bundes berichtete von den Ergebnissen aktueller Erhebungen bei verschiedenen Dienstleistern in ganz Österreich.

### LOMB-Treffen

Die jährliche Zusammenkunft mit den anderen Ombudsstellen fand im Juni 2023 in Oberösterreich statt. Es wurde über den österreichweiten Modellversuch zur Vereinheitlichung der Persönlichen Assistenz, Schwierigkeiten mit Gutachter:innen und Amtsärzt:innen, die Fortschritte bei der Umsetzung der Aktionspläne der jeweiligen Bundesländer, die Zusammenarbeit mit Systempartner:innen und Sterbehilfe für Menschen mit Behinderungen gesprochen.

Die Ombudsstellen halten sich regelmäßig gegenseitig über aktuelle Entwicklungen auf dem Laufenden und tauschen sich zu verschiedenen Problemen aus.

## 4.5. Schülertransporte

### lange Fahrt

Immer wieder erhält der Behindertenanwalt Anfragen zu Schülertransporten. Meistens beschwerten sich Angehörige darüber, dass die Fahrten viel zu lang dauern und es nicht zumutbar für das Kind ist, so lange ruhig in einem Fahrzeug zu sitzen. Gerade wenn in einer ländlichen Gegend mehrere Kinder in einem Bus von der Schule nach Hause gefahren werden, dann ist für das als letztes zuhause abgelieferte Kind die Fahrt oft deutlich zu lang.

### hohe Kosten

Ein weiteres Problem betrifft hohe Fahrtkosten, die über die Zuschüsse der öffentlichen Hand nicht ganz abgedeckt werden können.

Auch Beschwerden darüber, dass die Fahrer kein Verständnis für die Bedürfnisse der Kinder und einen zu ruppigen Umgang mit den Kindern hätten, kommen immer wieder vor.

## 4. Behindertenanwalt

### **Verletzungen bei Transport**

Herausgegriffen werden soll hier der Fall eines sieben Jahre alten Schülers mit hoher Pflegestufe, einem Gendefekt und Epilepsie. Die Mutter berichtete, dass der Sohn nach der Schule beim Aussteigen aus dem Fahrzeug des Fahrdienstes mehrmals Kratzer im Gesicht gehabt habe. Ihr Sohn sei ein fröhliches, friedliches Kind, das sich nicht wehren könne. Das Kind neben ihm dürfte die Verletzungen verursacht haben. Diesem Kind könne man aber keine Vorwürfe machen, weil es nicht versteht, was es hier anrichtet. Sie sei aber sehr verwundert darüber, dass eine erwachsene Frau am Beifahrersitz mitfahre und hier offensichtlich nicht eingreife. Sie habe diese dahingehend angesprochen und diese habe geantwortet, dass sie keine Aufsichtspflicht habe. Sie befinde sich nur zur Unterstützung des Fahrers im Fahrzeug. Auch der Fahrer sah sich nicht in der Verantwortung, hier einzugreifen.

### **Lösungsvorschläge unberücksichtigt**

Die Mutter habe zur Lösung des Problems den Wunsch nach Änderung der Sitzordnung geäußert. Dieser sei jedoch unerfüllt geblieben, ohne dass sie eine nachvollziehbare Begründung dafür erhalten habe. Dazu komme noch, dass ihr Sohn jetzt entdeckt habe, dass man sich abschnallen könne. Er verstehe die Folgen für die Sicherheit im Fahrzeug nicht und man könne ihm dies wegen seiner Einschränkungen auch nicht verständlich machen. Es gäbe einen Abschnallschutz, der ungefähr € 15 koste. Ihre Nachfrage beim Taxiunternehmen, ob so eine Abschnallsperre beschafft werden könnte, habe keinen Erfolg gebracht. Dabei gehöre so etwas beim Transport von Kindern mit Behinderung doch wohl zur Standardausrüstung.

Diese Situation sei so schon schlimm genug, aber am meisten habe sie die Reaktion der Behörden getroffen und die absolute Hilflosigkeit, in der man sich befinde. Schulerhalter ist eine Stadtgemeinde. Also habe sie versucht, eine Ansprechperson zu finden, was nach einiger Mühe auch gelungen sei. Diese habe zugesichert, einen anderen Fahrdienst finden zu wollen. Nach einer gewissen Zeit ohne Informationsfluss habe sie die Dinge selbst in die Hand genommen und alle in Frage kommenden Unternehmen angerufen. Für den Transport mit einem Rettungsunternehmen sei das Kind „zu wenig behindert“, weil es nicht auf den Rollstuhl angewiesen sei. Alle anderen Unternehmen seien entweder voll besetzt oder hätten mangels Interesse abgewunken.

### **Behörden nicht hilfreich**

Ihr Rundruf bei allen mit dem Thema befassten öffentlichen Stellen habe nicht das gewünschte Ergebnis gebracht. Sie hätte sich irgendeine Form von Unterstützung oder zumindest Verständnis für ihr Anliegen erwartet. Stattdessen habe man ihr mitgeteilt, dass sie den Sohn ja auch selber zur Schule bringen könne, wenn ihr der Transport nicht passe. Nicht nur das, sondern ein Mitarbeiter des öffentlichen Dienstes habe sogar das Taxiun-

ternehmen angerufen und dort deponiert, dass man den Sohn nicht mehr mitnehmen brauche. Sie sei immer noch fassungslos. Aus ihrer Sicht wäre das Problem mit ein bisschen gutem Willen zur Zufriedenheit von allen Beteiligten zu lösen gewesen. Aber so führte ihr Hilferuf an alle in Frage kommenden Stellen zu dem Ergebnis, dass ihr Sohn nicht mehr mit dem Fahrdienst mitfahren darf. Somit müsse sie ihn selbst zur Schule bringen, was aber auf Dauer nicht mit ihrer Berufstätigkeit und anderen familiären Verpflichtungen vereinbar sein werde. Zum Glück hat sie nach einiger Zeit eine Lösung gefunden, bei der wenigstens der Transport in der Früh zur Schule übernommen wird und sie das Kind nur noch abholen muss.

Schülertransport liegt in der Verantwortung der Eltern. Es gibt keinen Rechtsanspruch auf eine bestimmte Leistung. Die von der öffentlichen Hand zur Verfügung gestellten Beförderungsmittel haben Servicecharakter. Trotzdem stellt sich die Frage nach Qualitätskontrollen oder anderen Vorgaben für die Anbieter von Schülertransporten.

## **Rechtsgrundlage**

Rechtsgrundlage ist in erster Linie die „Betriebsordnung für den nichtliniengemäßen Personenverkehr (BO 1994)“. Um Schüler:innen befördern zu dürfen, ist zusätzlich zur normalen Lenkberechtigung noch ein Schülertransportausweis erforderlich. Als Voraussetzung für diesen Ausweis müssen jedoch im Wesentlichen nur die gesundheitliche Eignung und bestimmte Praxiszeiten nachgewiesen werden. Kenntnisse über Kinder im Allgemeinen oder Kinder mit Behinderung im Besonderen sind hingegen nicht erforderlich.

Zwei Bundesministerien und das Bundeskanzleramt haben Richtlinien zum Schülertransport herausgegeben und die Wirtschaftskammern mancher Bundesländer stellen Merkblätter zum Schülertransport zur Verfügung, aber alle Vorgaben beschränken sich auf technische Aspekte etwa zu Gurten, Kindersitzen sowie Abrechnungsmodalitäten.

Im Hinblick auf die menschliche Würde oder die Beachtung des Wertekataloges des Übereinkommens der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen (UN-BRK) gibt es jedoch keine entsprechenden Vorgaben.

## **Eignung und Schulungen wünschenswert**

Es wäre wünschenswert, wenn bei der Vergabe von derartigen Transportaufträgen durch die öffentliche Hand Auftragnehmer:innen sicherstellen müssen, dass die von ihnen eingesetzten Personen einerseits persönliche Eignung im Umgang mit Kindern mit Behinderungen aufweisen müssen und andererseits Schulungen zum Verhalten in schwierigen Situationen verpflichtend sind.

## 4. Behindertenanwalt

### 4.6. Sexualbegleitung für Menschen mit Behinderungen

#### **Recht auf Partnerschaft**

Artikel 23 des Übereinkommens der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen (UN-BRK) verpflichtet die Vertragsstaaten wirksame und geeignete Maßnahmen zu treffen, um die Diskriminierungen von Menschen mit Behinderungen auf der Grundlage der Gleichberechtigung mit anderen in Fragen der Ehe, Familie, Elternschaft und Partnerschaft zu beseitigen.

Menschen als soziale Wesen haben meist ein Bedürfnis nach persönlichen Kontakten, Nähe, Geborgenheit, Austausch, Kommunikation, Anerkennung und Wertschätzung sowie Intimität.

#### **selbstbestimmtes Leben**

Menschen mit Behinderungen werden in Bezug auf einige dieser Aspekte von ihrem Umfeld oft als ewige Kinder wahrgenommen, die keine Bedürfnisse nach Intimität haben. Aber erwachsene Menschen mit Behinderungen sind keine Kinder und sollen auch nicht so behandelt werden. Sie haben das Recht auf ein selbstbestimmtes Leben – und dazu gehört auch die sexuelle Selbstbestimmung. In Gesprächen kommt die unerfüllte Sehnsucht nach einer Partnerschaft regelmäßig vor. Betroffene Personen berichten auch immer wieder, dass sie niemanden bei sich übernachten lassen dürfen oder ihnen gesagt wird, „das sei nichts für sie“. Eine Frau erzählte, dass sie seit zehn Jahren einen Freund habe und noch nie allein mit ihm in einem Zimmer gewesen sei.

#### **Aufklärung**

Selbstbestimmung in diesem Bereich beginnt vielfach mit Aufklärung. Nur wenn eine Person über ausreichende Informationen zum Thema Liebe, Erotik, Sexualität, Partnerschaft, Freundschaft, Privatsphäre und andere damit zusammenhängende Aspekte verfügt, kann sie selbstbestimmt Entscheidungen dazu treffen. Dazu gehört natürlich auch das Thema Verhütung und der selbstverantwortliche Umgang damit. Ganz wichtig ist es, in Partnerschaften die eigenen Grenzen und die der anderen Person zu verstehen und zu respektieren.

Dieser ganze Bereich stellt auch für Angehörige und Betreuer:innen eine Herausforderung dar, die nicht immer leicht zu bewältigen ist. Schließlich spielen stets eigene Moralvorstellungen und auch die Angst vor möglichen negativen Folgen wie zum Beispiel vor Haftungsansprüchen mit hinein.

#### **sexualpädagogisches Konzept**

In der Vergangenheit gab es in einigen Einrichtungen nicht einmal ein Konzept für den Umgang mit diesem Thema. Aktuell holt das Land Tirol von allen Einrichtungen entsprechende Konzepte ein. Damit sollten Fortbildungen und Informationen in Zukunft zur Selbstverständlichkeit werden.

## **Gewalt**

Oft wird kritisiert, dass Missbrauch, Gewalt, Gewaltschutz und Sexualität in den Konzepten eng miteinander verbunden werden. Es besteht die berechtigte Sorge, dass damit das Thema Sexualität im Rahmen der Aufklärung mit Angst und Unsicherheit verbunden wird, so dass eine zusätzliche Hemmschwelle aufgebaut wird. Die beiden Themen Gewalt und Sexualität sollten daher entkoppelt werden.

Selbstverständlich ist Missbrauch unbedingt vorzubeugen, dazu gehört vor allem auch der Umgang mit Meldungen. Die Zeiten, in denen Vorfälle unter den Tisch gekehrt wurden, sollten vorbei sein. Die Unterstützung bei der Nutzung von neuen Medien bringt ebenfalls viel Unsicherheit für Organisationen, Mitarbeiter:innen und Angehörige mit sich. So war in einem Fall nicht klar, wie weit Assistenzkräfte beim Tippen von Nachrichten nach Anweisung der betreuten Personen in diversen Chats gehen sollen.

## **Sexualbegleitung**

Ein weiteres Tabuthema betrifft die Sexualbegleitung. Entgeltliche Sexualbegleitung für Menschen mit Behinderungen fällt in den meisten Bundesländern unter den Prostitutionsbegriff und ist darum an strenge Voraussetzungen geknüpft bzw. untersagt. In Tirol ist Prostitution nach dem Landes-Polizeigesetz außerhalb von bewilligten Bordellen und Erlaubniszonen verboten. Damit sind Treffen in einem Hotelzimmer oder Hausbesuche unzulässig. Prostitution, das Anbieten von sexuellen Dienstleistungen durch erwachsene Personen, ist in Österreich zwar grundsätzlich legal. Auf landesgesetzlicher Ebene wird aber geregelt, wer wann wo sexuelle Dienstleistungen anbieten darf. In einem anderen Bundesland Österreichs sind beispielsweise Hausbesuche grundsätzlich erlaubt, vorausgesetzt es leben keine Minderjährigen in der Unterkunft. Schließlich wurde oft argumentiert, dass herkömmliche Prostitution nicht in dieselbe Kategorie falle wie Sexualbegleitung für Menschen mit Behinderungen. Dafür wäre eine Ausbildung erforderlich und die Zielgruppe ist eine ganz andere.

## **Vorbild Vorarlberg**

Das Bundesland Vorarlberg, das bislang die strengsten Regelungen zur Eindämmung der Prostitution hatte, hat im Dezember 2023 einen bemerkenswerten Schritt unternommen, indem der Landtag eine Novelle des Sittenpolizeigesetzes beschloss. Damit werden Dienstleistungen der Sexualassistenz an erheblich beeinträchtigten Personen in deren privaten Räumlichkeiten durch spezifisch hierfür fachlich qualifizierte Personen ermöglicht, indem diese vom Verbot des Ausübens gewerbsmäßiger Unzucht außerhalb eines bewilligten Bordells ausgenommen werden. Die dienstleistende Person muss spezifisch fachlich qualifiziert sein, also einen entsprechenden Ausbildungsnachweis erbringen. In Anspruch nehmen

## 4. Behindertenanwalt

dürfen diese Dienstleistungen Personen, die über einen Behindertenpass verfügen und Pflegegeld mindestens der Stufe 4 oder die erhöhte Familienbeihilfe beziehen.

### **Novelle des Landes-Polizeigesetzes**

Die Änderung der Gesetzeslage in Vorarlberg hat auch in Tirol eine Diskussion über das Thema angestoßen. Dies hat dazu geführt, dass während der Erstellung dieses Berichtes eine Novelle des Landes-Polizeigesetzes in Ausarbeitung ist, die eine vergleichbare Ausnahmeregelung auch für Tirol vorsehen soll.

### **4.7. Dank**

In den Jahresberichten können immer nur kurze Blitzlichter auf einzelne Themen geworfen werden, vieles muss daher unerwähnt bleiben. Ich schließe den Bericht mit einem Dank für die Zusammenarbeit an alle Behörden, Dienstleister:innen und sonstigen Stellen, mit denen im Berichtsjahr verhandelt, diskutiert, nach Lösungen gesucht wurde und diese vielfach auch im Sinne der Hilfesuchenden gefunden werden konnten.



Mag. Kristof Widhalm  
Behindertenanwalt bei der Landesvolksanwältin

# 5. Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung

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

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



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



Bildnachweis: Tiroler Landtag, Cavald

Titelbild Video

### Fragebogen am Tag der offenen Tür

Die Landesvolksanwältin und der Behindertenanwalt waren am 26.10.2023 anlässlich des Tages der offenen Tür im Landhaus mit einem Informationsstand vertreten. Dieser war den ganzen Tag über gut besucht, das Interesse der Bürger:innen an der Arbeit der Landesvolksanwältin und ihrem Aufgabenbereich war sehr groß.

Im Rahmen der Veranstaltung wurden die Besucher:innen gebeten, einen kurzen Fragebogen betreffend ihre Erfahrungen mit der Verwaltung auszufüllen. Insgesamt nahmen mehrere Dutzend Personen an der Befragung

## 5. Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung

teil, die Antworten wurden in der Folge ausgewertet. Es handelt sich dabei um keine repräsentative Umfrage, aber aus den abgegebenen Antworten konnte dennoch ein gewisses Stimmungsbild gewonnen werden.

- Bekanntheitsgrad** Von den befragten Personen wussten zwei Drittel, dass es in Tirol eine Landesvolksanwältin gibt. Daraus ist zu schließen, dass die Öffentlichkeitsarbeit wirksam erfolgt.
- Fragebogen zur Zufriedenheit mit Verwaltung** Im Fragebogen wurden unter anderem die Erreichbarkeit von Behördenvertreter:innen und die Parteienfreundlichkeit der Öffnungszeiten abgefragt. Zudem wurden die Bürger:innen ersucht, mitzuteilen, ob sie das Gefühl hatten, im Kreis geschickt zu werden, und ob sich die Behördenvertreter:innen Zeit für das jeweilige Anliegen genommen haben. In einem frei auszufüllenden Feld konnten die Befragten Angaben zu positiven und negativen Erfahrungen im Umgang mit Behörden machen.
- ausgewählte kritische Antworten** Auf die Frage, was die Bürger:innen im Umgang mit Behörden als störend empfanden, teilten diese beispielsweise mit, dass die Öffnungszeiten mit einer Berufstätigkeit schwer vereinbar seien und sich die Verfahrensdauer teilweise in die Länge ziehe. Andere Personen teilten mit, manchmal eine zu formale bzw. nicht verständliche Antwort erhalten zu haben.
- ausgewählte positive Antworten** Als positive Erlebnisse mit Behördenvertreter:innen führten die befragten Personen beispielsweise an, dass ihnen bei der Behörde sehr freundlich und kompetent begegnet wurde. Ebenfalls als erfreulich wurde erwähnt, dass viele Amtswege digital erledigt werden können und dass sich die Behördenvertreter:innen Zeit für das jeweilige Anliegen nahmen.
- positives Stimmungsbild** Im Ergebnis zeigte sich, dass die Arbeit der Verwaltung seitens der befragten Personen größtenteils positiv wahrgenommen wurde.

## 5.2. Kontakte im In- und Ausland

### 5.2.1. Volksanwaltschaft des Bundes

**enge Kooperation** Es besteht eine enge Zusammenarbeit mit der Volksanwaltschaft des Bundes, deren Sprechtag in Tirol im Haus der Anwaltschaften stattfinden. Oftmals ist Bürger:innen unklar, dass ihr Anliegen eine Bundesbehörde betrifft, in diesen Fällen wird dieses der Volksanwaltschaft übermittelt.

Umgekehrt werden auch Menschen von der Volksanwaltschaft zuständigkeithalber an die Landesvolksanwältin weitergeleitet.

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

**gemeinsame  
Einschau im  
ehemaligen  
Hotel Europa** Zum Themenbereich OPCAT gibt es eine Kooperation mit der Leiterin der Kommission 1 der Volksanwaltschaft, Univ.-Prof.<sup>in</sup> Dr.<sup>in</sup> Verena Murschetz. Im Zuge dieser Kooperation wurde im November 2022 gemeinsam eine Einschau im damals für Geflüchtete aus der Ukraine zur Verfügung gestellten ehemaligen Hotel Europa in Innsbruck durchgeführt, da diesbezüglich Beschwerden an die Landesvolksanwältin herangetragen worden waren. Die daraus resultierenden Vorschläge zur Verbesserung, welche zu Jahresbeginn 2023 an die zuständige Tiroler Sozialen Dienste G.m.b.H. übermittelt wurden, betrafen unter anderem die medizinische Versorgung, Besuchsregelungen und das Angebot von Mahlzeiten.

# 5. Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung

## 5.2.2. 40-Jahr-Feier Südtirol

### Jubiläum

Dr.<sup>in</sup> Gabriele Morandell, Volksanwältin in Südtirol, lud am 27.02.2023 zu einer Feier anlässlich des 40-Jahr-Jubiläums der Volksanwaltschaft in Südtirol.



Bildarchiv des Land Tirol

MMag.<sup>a</sup> Dr.<sup>in</sup> Doris Winkler-Hofer und Dr.<sup>in</sup> Gabriele Morandell

### 5.2.3. Vernetzungstreffen der Ombudsleute in Vorarlberg

#### Vernetzungstreffen

Anfang Juni 2023 fand ein Vernetzungstreffen in Vorarlberg mit Kolleg:innen aus Vorarlberg, Südtirol und der Schweiz statt, bei dem ein Austausch unter anderem zu den Themen Digitalisierung, Künstliche Intelligenz, Umgang mit psychisch erkrankten Personen und mit schwierigen Beschwerdeführer:innen erfolgte.



Bildnachweis: Mrs. Krumpholtz

Treffen der Ombudsleute

## 5.2.4. Netzwerk der Europäischen Bürgerbeauftragten

### Vernetzung auf europäischer Ebene

Die jährliche Konferenz des Netzwerkes der Europäischen Bürgerbeauftragten fand am 09. und 10.11.2023 in Brüssel statt. Es wurden Diskussionen zu den Themen Migration und Grundrechte, zu Erkenntnissen aus dem Einsatz von Künstlicher Intelligenz und über Ethikstandards in öffentlichen Verwaltungen geführt.



Bildnachweis: BR&UJ / European Union

Konferenz in Brüssel, European Ombudsmen Network

## 6. Anerkennung und Schlusswort

Als Brücke zwischen Bürger:innen und Staat hat die Landesvolksanwältin die Funktion einer vertrauenswürdigen Anlaufstelle für die Tiroler Bevölkerung. Die Prüfung staatlichen Handelns auf Rechtmäßigkeit und oftmals auch die Erklärung der Tätigkeit von Behörden trägt zu einer besseren Akzeptanz von Entscheidungen innerhalb der Bevölkerung bei.

Der vorliegende Jahresbericht gibt nicht nur Einblick in die Herausforderungen, sondern auch in die Erfolge und positiven Veränderungen, die durch die Bemühungen des gesamten Teams erreicht wurden.

Ich möchte den Bericht zum Anlass nehmen, insbesondere Frau Landtagspräsidentin Sonja Ledl-Rossmann, den Damen und Herren Abgeordneten zum Tiroler Landtag, der Landtagsdirektorin und allen Mitarbeiter:innen der Landtagsdirektion, dem Herrn Landeshauptmann, den Regierungsmitgliedern, der Direktorin des Landesrechnungshofes, dem Herrn Landesamtsdirektor und der Frau Landesamtsdirektor-Stellvertreterin, den Bezirkshauptleuten und Abteilungsvorständ:innen und nicht zuletzt den zahlreichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, zu denen eine Kontaktaufnahme erfolgte, herzlich zu danken.

Ebenso dankbar bin ich für die Kooperation und Mitwirkung aller Bürgermeisterinnen und Bürgermeister und aller Institutionen, die oft über das Notwendige hinaus unbürokratisch und bürgernah dazu beitragen, dass wir unseren Aufgaben gerecht werden können.

Die Verwaltung hat oft zu wenig Ressourcen für die immer komplexeren und unterschiedlichen Aufgaben, die ihr übertragen sind, und eine Anfrage der Landesvolksanwältin bedeutet immer zusätzlichen Aufwand. Trotzdem wird meist bereitwillig und rasch zu allen Anfragen Stellung genommen und gegebenenfalls konstruktiv zu Lösungen für die Hilfesuchenden beigetragen. Auch dafür möchte ich mich herzlich bedanken.

Ich möchte nicht zuletzt auch die Gelegenheit nutzen, um mich von ganzem Herzen bei meinen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für den oftmals außergewöhnlichen Einsatz und die kontinuierlich hervorragende Arbeit zu bedanken. Wenn in diesem Bericht von der Landesvolksanwältin die Rede ist, ist damit das Organ des Landtages mit dem gesamten Mitarbeiter:innenstab gemeint. Nur durch die Kompetenz, Geduld, Beharrlichkeit und den Teamgeist jeder und jedes Einzelnen war die Bewältigung unserer nicht immer einfachen Aufgaben möglich.

Abschließend danke ich allen Leserinnen und Lesern dieses Berichts für ihr Vertrauen und ihre Unterstützung.



Innsbruck, im April 2024  
MMag.<sup>a</sup> Dr.<sup>in</sup> Doris Winkler-Hofer  
Landesvolksanwältin





## **Landesvolksanwältin von Tirol**

Innsbruck – Meraner Straße 5

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

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