

DER LANDESVOLKSANWALT VON TIROL BERICHT 2015

§
22



LANDESVOLKSANWALT
Organ des Tiroler Landtages



tirol
Unser Land

BERICHT DES LANDESVOLKSANWALTES

über die Tätigkeit
vom 01. Jänner 2015 bis 31. Dezember 2015

AN DEN TIROLER LANDTAG

DER LANDESVOLKSANWALT VON TIROL

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

VORWORT	6
1. ALLGEMEINER TEIL	
1.1 Team und Büro	8
1.2 Die landesverfassungsrechtliche Grundlage	10
1.3 Gesetz über den Tiroler Landesvolksanwalt	11
1.4 Statistische Übersicht	14
1.4.1 Allgemeines	14
1.4.2 Inanspruchnahme	14
1.4.3 Aufteilung der Beratungs- und Beschwerdefälle nach Materien	18
1.4.4 Erledigung von aktenmäßigen Beratungs- und Beschwerdefällen	20
1.4.5 Delogierungsfälle beim Landesvolksanwalt	20
1.4.6 Internet-Datenbank „Wer hilft wie?“	22
1.5 Erreichbarkeit	23
1.6 Sprechtage	24
1.7 Zentrale Ansprechperson für Behindertenanliegen	27
● Die UN-Konvention – der Weg in die Zukunft	28
● Braucht Tirol eine Behindertenanwaltschaft?	36

2.	BESONDERER TEIL	
2.1	Bemerkungen zu einzelnen Fällen	40
2.1.1	Flächenwidmungsverfahren – ein beispielhafter Fall	40
2.1.2	Mein Haus steht auf der Gemeindewasserleitung	41
2.1.3	Familie mit Kindern vor Delogierung gerettet	42
2.1.4	Diskotheek führt zu unzumutbaren Anrainerbelästigungen	43
2.1.5	Familienzusammenführung – Neubeginn mit Schwierigkeiten	44
2.1.6	Erfolgreiche Abänderung eines Wohnbauprojektes	45
2.1.7	Verspätet eingebrachtes Förderungsansuchen	46
2.1.8	Nutzungskonflikt – Landwirtschaftliche Tierhaltung und Wohngebiet	47
2.1.9	Errichtung von Handymasten – keine Nachbarrechte?	48
2.1.10	Lärmgeplagte Anrainer in Innsbruck	50
2.1.11	Technische Hilfsmittel für Behinderte	51
2.2	Anregungen an Gesetzgebung und Verwaltung	52
2.2.1	Allgemeines	52
2.2.2	Raumordnung – fehlende Rechtsschutzmöglichkeiten	53
2.2.3	Lärmbericht – Anregungen der „Lärmkommission“ umsetzen	53
2.2.4	Richtlinien im Sozial- und Behindertenbereich	53
2.2.5	Menschen in Not – Unterlagen des Landesvolksanwaltes helfen	54
3.	WEITERE THEMENSCHWERPUNKTE	
3.1	Europäisches Ombudsmann-Institut (EOI)	56
3.2	Internationale und nationale Kontakte	61
3.3	Öffentlichkeitsarbeit	65
	ABSCHLIESSENDE BEMERKUNGEN	66

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

Gemäß Artikel 59 Abs. 2 der Tiroler Landesordnung 1989 hat der Landesvolksanwalt dem Landtag jährlich einen Bericht über seine Tätigkeit vorzulegen. Diesem Auftrag darf ich mit dem folgenden Bericht für das Jahr 2015 nachkommen.

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

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

Die in der Tiroler Landesordnung vorgesehene Berichterstattung an den Tiroler Landtag soll in erster Linie darin bestehen, den Damen und Herren Abgeordneten Informationen über das Verhältnis Bürger – Staat zu geben. Die große Anzahl der Menschen aus Tirol, welche mit dem Landesvolksanwalt und seinen MitarbeiterInnen Kontakt aufnehmen, ist umso bemerkenswerter, als trotz zahlreicher Beratungs- und Ombudseinrichtungen in den verschiedensten Bereichen nach wie vor der Weg zum Landesvolksanwalt gesucht wird. Offensichtlich verbinden die Bürgerinnen und Bürger mit dieser Einrichtung Objektivität, Neutralität und Durchsetzungsfähigkeit, was im Übrigen nicht selten von Vorsprechenden bestätigt wird. Auch stehen nur dem Landesvolksanwalt die verfassungsrechtlich gewährleisteten Instrumente der uneingeschränkten Akteneinsicht und behördlichen Auskunftspflicht zur Verfügung, welche jedoch für eine objektive Feststellung des tatsächlichen Sachverhaltes unabdingbar sind.

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

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

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

Nach 12 intensiven Jahren beende ich meine Tätigkeit als Landesvolksanwalt von Tirol mit 31. März 2016. Damit ist der Jahresbericht 2015 mein letzter Bericht und in diesem Sinne teilweise einem Rückblick, Resümee und Dank gewidmet. Meiner Nachfolgerin, Frau Mag.^a Maria Luise Berger, wünsche ich viel Erfolg und eine gute Hand für diese verantwortungsvolle Aufgabe.

Innsbruck, im März 2016

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'J. Hauser', with a stylized flourish at the end.

Dr. Josef Hauser
Landesvolksanwalt

1.1 TEAM UND BÜRO

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

Der Personalstand beim Landesvolksanwalt ist seit dem Jahr 2004 fast unverändert. Seit 01.01.2014 verstärkt unsere frühere Chefsekretärin Frau Susanne Reinisch wieder unser Team. Eine Juristin, vier Juristen (einschließlich des Landesvolksanwaltes) und nunmehr drei Sekretärinnen (zwei davon teilzeitbeschäftigt) bilden somit das Team. Ergänzend ist anzumerken, dass die Sekretärinnen auch die Kanzleigeschäfte für die Servicestelle Gleichbehandlung und Antidiskriminierung führen. Im Berichtsjahr 2015 wurde dem Landesvolksanwalt, gemeinsam mit der Servicestelle Gleichbehandlung und Antidiskriminierung, Frau MMMag.^a Nadja Auer als Verwaltungspraktikantin zugeteilt. Seit 01. Feber 2016 unterstützt Herr Mag. Lukas Pinzger als Verwaltungspraktikant unser Team.



Mag. Lukas Pinzger

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

Die Entscheidung, sämtliche Anwaltschaften des Landes Tirol in einem eigenen Haus unterzubringen, hat sich als richtig und gut erwiesen. Einerseits ergeben sich für die Bürgerinnen und Bürger entscheidende Standortvorteile hinsichtlich der Erreichbarkeit aller Anwaltschaften und andererseits fördern die regelmäßigen persönlichen Kontakte das gegenseitige Verständnis und die Zusammenarbeit der Anwaltschaften. Aufgrund der Lage unmittelbar gegenüber dem Landhaus 1 bleiben sämtliche Vorteile der raschen Erreichbarkeit und des persönlichen Kontaktes einerseits mit den Einrichtungen des Tiroler Landtages und andererseits mit den zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Landesverwaltung bei allfälligen Rückfragen gewahrt.

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

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



Sitzend von links: Dr. Josef Siegele, Gerda Unterrader, LVA Dr. Josef Hauser, Patricia Schatz
Stehend von links: Dr. Harald Kefer, Dr.ⁱⁿ Sabina Nagele, Susanne Reinisch, Dr. Christoph Wötzer

1.2 DIE LANDESVERFASSUNGSRECHTLICHE GRUNDLAGE



Landesgesetzblatt für Tirol

Jahrgang 1988

Herausgegeben und versendet am 9. Dezember 1988

28. Stück

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

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

Artikel 59 Landesvolksanwalt

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

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

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

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

der Landesregierung noch einem allgemeinen Vertretungskörper angehören.

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

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

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

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

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

1.3 GESETZ ÜBER DEN TIROLER LANDESVOLKSANWALT



LANDESGESETZBLATT FÜR TIROL

Jahrgang 2014

Kundgemacht am 27. Juni 2014

66. Gesetz über den Tiroler Landesvolksanwalt

66. Gesetz vom 15. Mai 2014 über den Tiroler Landesvolksanwalt

Der Landtag hat beschlossen:

§ 1 Wahl, Stellung

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

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

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

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

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

§ 2 Aufgaben

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

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

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

§ 3 Behandlung von Beschwerden, Empfehlungen

(1) Der Landesvolksanwalt hat jede Beschwerde unverzüglich zu prüfen und, sofern er sie nicht selbst durch Aufklärung des Be-

schwerdeführers erledigen kann, bei der zuständigen Stelle auf Aufklärung oder Abhilfe hinzuwirken.

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

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

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

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

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

§ 4 Sprechtage

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

§ 5 Tätigkeitsbericht, Teilnahme an Ausschüssen

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

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

§ 6 Abgabefreiheit

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

§ 7 Büro des Landesvolksanwaltes

(1) Der Landesvolksanwalt leitet das Büro des Landesvolksanwaltes und ist Vorgesetzter aller dort verwendeten Landesbediensteten. Er ist befugt, diesen Weisungen zu erteilen.

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

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

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

a) die zur ordnungsgemäßen Besorgung der Aufgaben des Landesvolksanwaltes erforderliche Anzahl an entsprechend qualifizierten Landesbediensteten zur Verfügung zu stellen,

b) für die dem jeweiligen Personalstand des Büros des Landesvolksanwaltes entsprechende räumliche und sachliche Ausstattung zu sorgen und

c) die erforderlichen finanziellen Mittel zur Verfügung zu stellen.

§ 8 Geschäftsordnung

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

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

§ 9 Dienstrechtliche Bestimmungen

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

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

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

§ 10 Vorzeitiges Enden der Funktion

(1) Die Funktion des Landesvolksanwaltes endet vorzeitig:

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

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

§ 11 Inkrafttreten

Dieses Gesetz tritt mit 1. Juli 2014 in Kraft.

Der Landtagspräsident:

van Staa

Der Landeshauptmann:

Platter

Das Mitglied der Landesregierung:

Geisler

Der Landesamtsdirektor:

Liener

1.4 STATISTISCHE ÜBERSICHT

1.4.1 ALLGEMEINES

Unser Land weist mit seinen 12.640 km² Ende 2014 (die Daten für 2015 stehen noch nicht zur Verfügung) eine Einwohnerzahl von 728.826 auf. Das Land Tirol besteht derzeit aus 279 Gemeinden, davon 11 Städte sowie 20 Marktgemeinden, und ist in 9 Verwaltungsbezirke eingeteilt.

1.4.2 INANSPRUCHNAHME

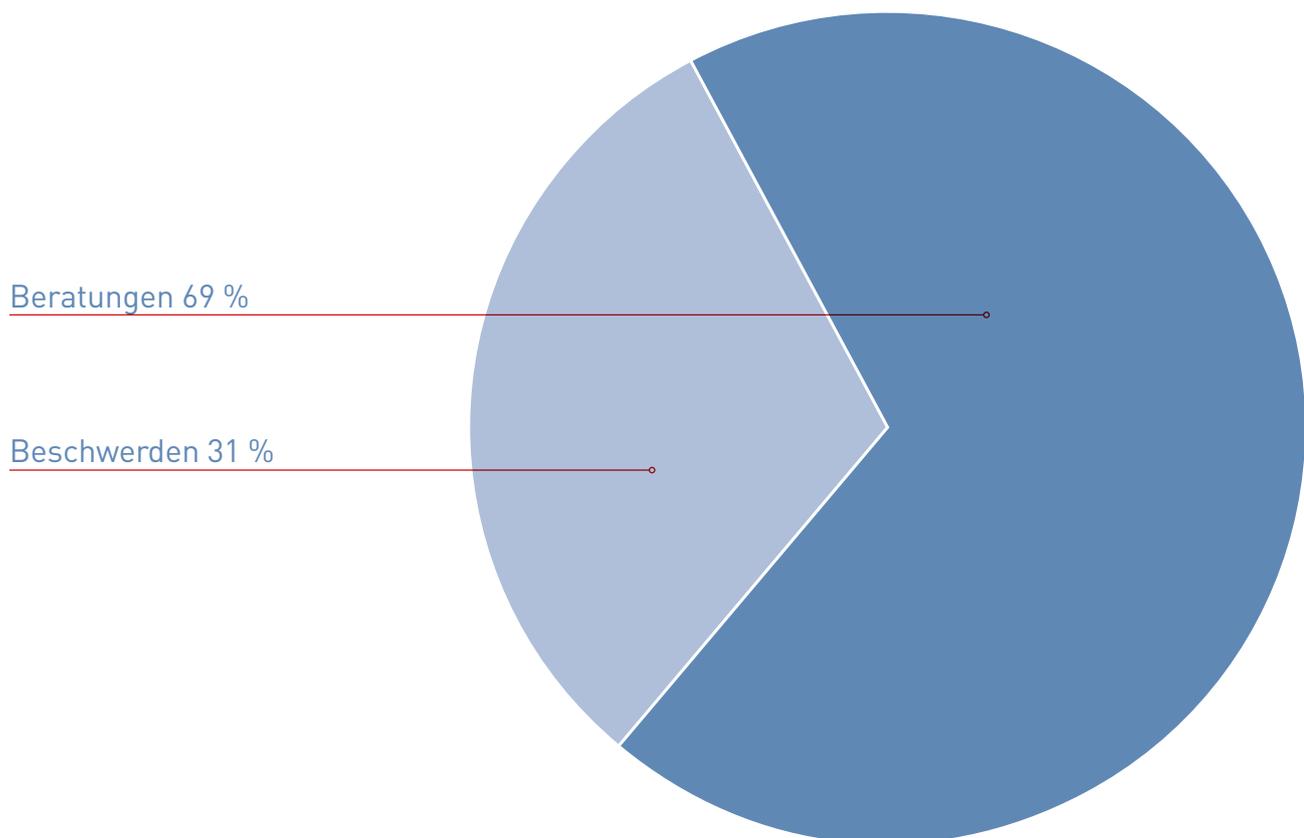
Im Berichtsjahr wurde der Landesvolksanwalt mit seinen juristischen MitarbeiterInnen von 5.638 Personen beratungs- und beschwerdemäßig in Anspruch genommen. Diese Zahl ergibt sich aus 1.816 persönlichen Vorsprachen, 2.762 telefonischen Erledigungen sowie 1.060 schriftlichen (davon 633 per E-Mail) Eingaben.

Eine geschlechtsspezifische Auswertung der vorliegenden Statistik ergibt, dass im Berichtsjahr 2.537 Bürgerinnen (45 %) und 3.101 Bürger (55 %) mit dem Landesvolksanwalt Kontakt aufgenommen haben.

In einem Vergleich mit dem Vorjahr (5.858 Kontakte) kann festgestellt werden, dass im Berichtsjahr 220 Kontakte weniger zu verzeichnen waren, was sich schon aus der Einstellung der Bearbeitung von Delogierungsverfahren mit 30. Juni 2015 erklärt.

In Prozentziffern ausgedrückt wurde mit dem Landesvolksanwalt im Berichtsjahr in 49 % der Fälle telefonisch, in 32 % der Fälle persönlich und in 19 % der Fälle schriftlich bzw. per E-Mail Kontakt aufgenommen. Dabei ist auffällig, dass die Kontaktaufnahme per E-Mail stark im Ansteigen ist. 69 % der Vorbringen betrafen Beratungs- und Informationsarbeit, in 31 % der Fälle wurde eine Beschwerde vorgebracht.

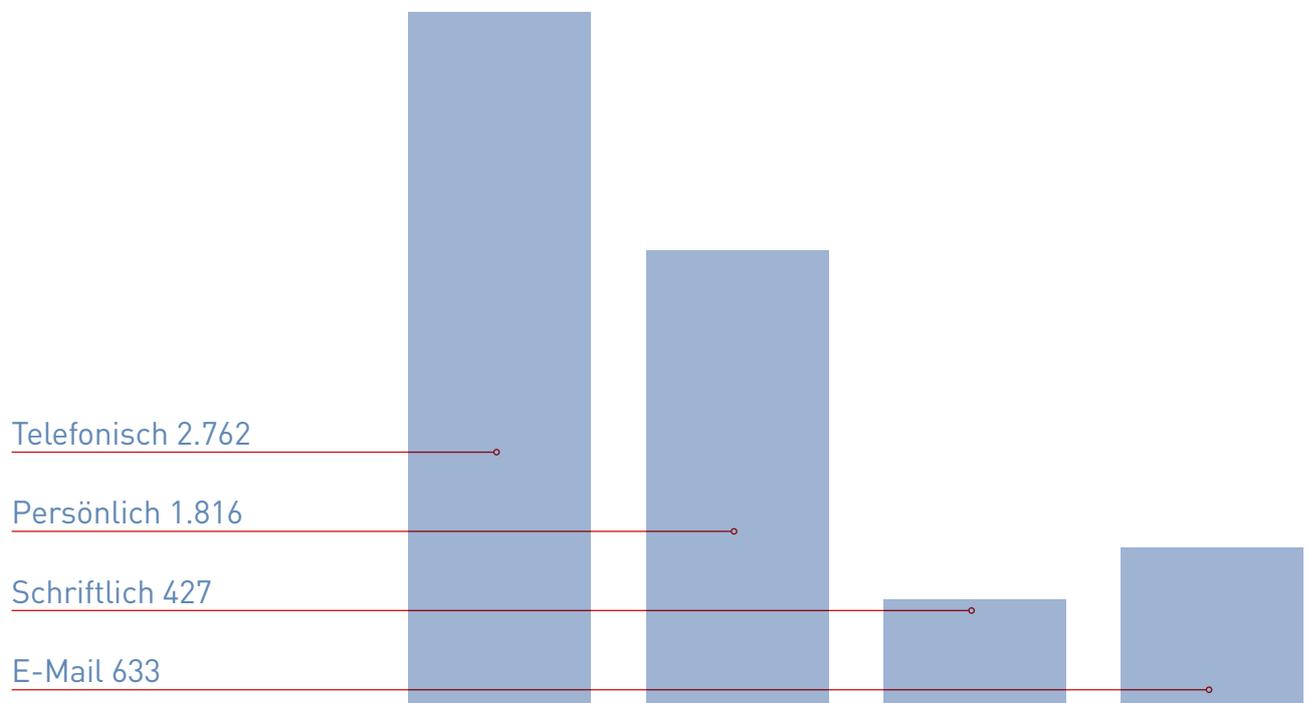
Verhältnis Beratungen/Beschwerden



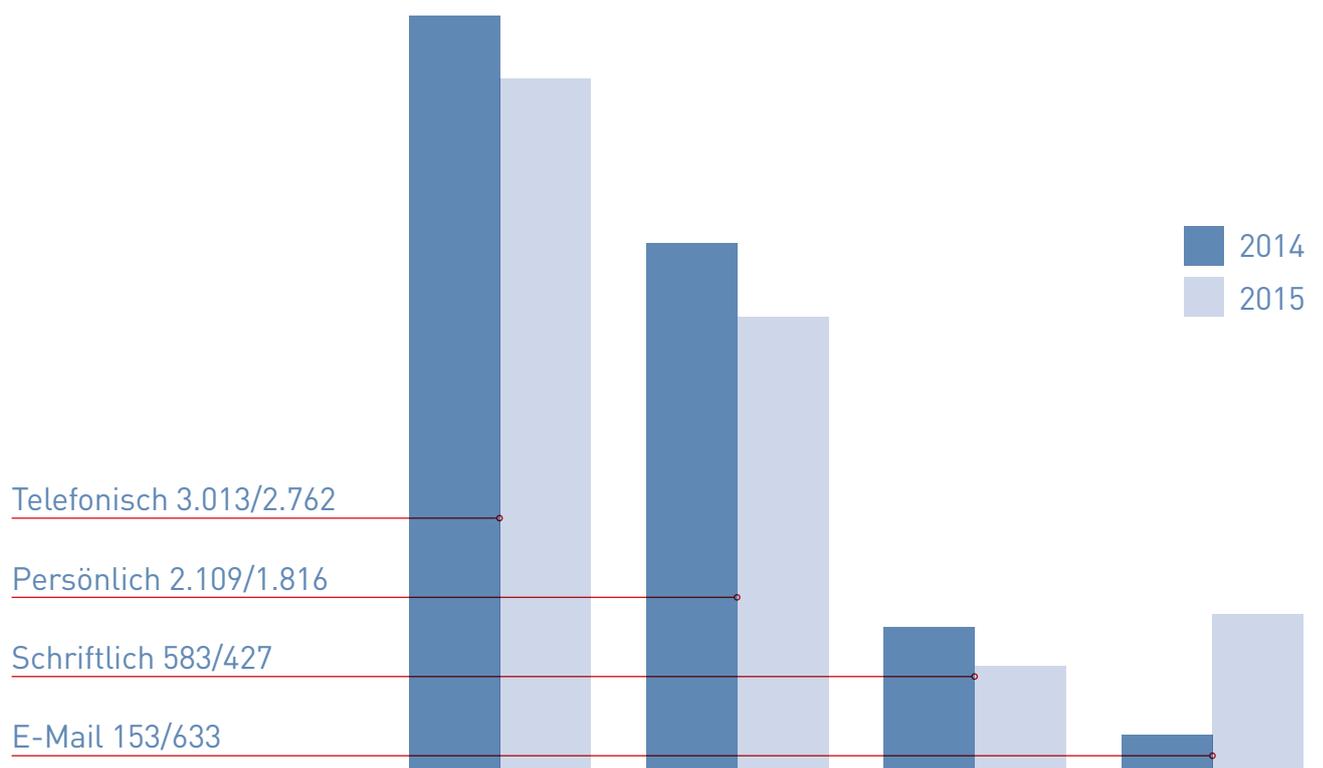
Dazu darf angemerkt werden, dass die Anzahl der persönlichen und telefonischen Gespräche mit insgesamt 81 % der Gesamtkontakte im Vergleich mit ähnlichen Ombudseinrichtungen in Europa übermäßig hoch ist, woraus sich einerseits der Schluss ableiten lässt,

dass es den Bürgerinnen und Bürgern in Tirol ein besonderes Bedürfnis ist, Probleme im Rahmen eines Gespräches zu erörtern, und andererseits sich das Team des Landesvolksanwaltes durch hohe fachliche und menschliche Kompetenz auszeichnet.

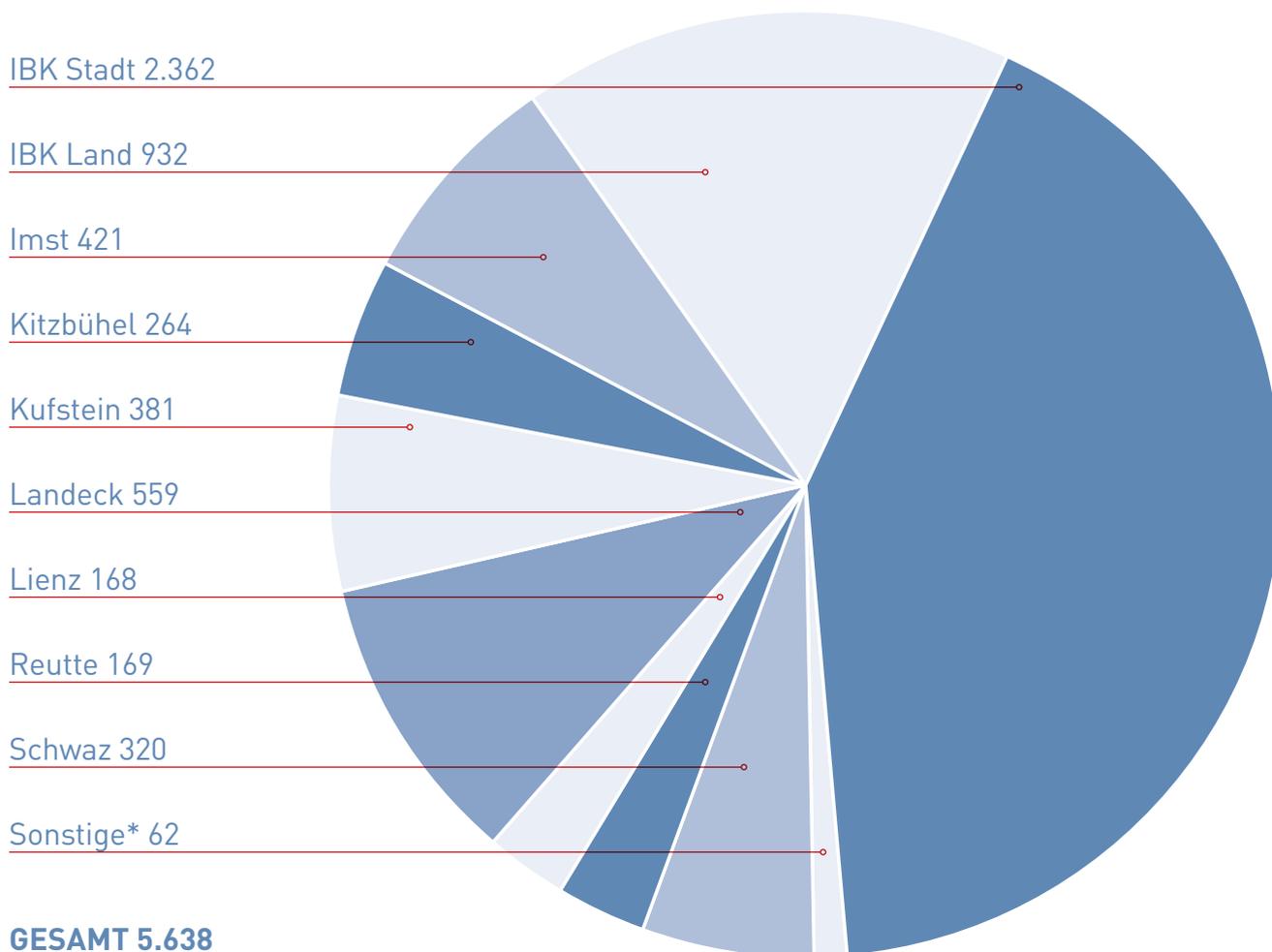
Darstellung nach Art der Inanspruchnahme:



Inanspruchnahme im Verhältnis zum Vorjahr:



Aufteilung der Beratungs- und Beschwerdefälle auf die einzelnen Bezirke:



* andere Bundesländer und Ausland

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

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

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

1.4.3 AUFTEILUNG DER BERATUNGS- UND BESCHWERDEFÄLLE NACH MATERIEEN

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

Abgabewesen, Landesabgabenordnung	35
Agrarrecht, Forst, Jagd und Fischerei	92
Baurecht und Raumordnung	816
Behindertenanliegen	874
Delogierungen	144
Dienstrecht	68
Finanzrecht - Bund	17
Förderungswesen, allgemein	63
Fremdenrecht	60
Gemeinderecht, allgemein	101
Gewerberecht, Betriebsanlagen	106
Grundverkehr	43
Kinder- und Jugendhilfe	82
Klinikangelegenheiten, Krankenanstaltengesetz	7
Kraftfahrrecht, Straßenverkehrsordnung, Führerscheingesetz	159
Landespolizeigesetz	23
Pensionsrecht, ASVG	129
Privatrecht und Angelegenheiten der Gerichtsbarkeit	529
Schulwesen	74
Sicherheitswesen	13
Sonstiges	57
Sozialrecht	1.581
Staatsbürgerschaft, Personenstandsangelegenheiten	20
Straßenrecht	151
Tourismus, Sportwesen	9
Umweltschutz, Naturschutz	110
Verwaltungsverfahrensgesetze	61
Wasserrecht	117
Wohnbauförderung	97
Summe	5.638

Diese Statistik gibt in erster Linie darüber Aufschluss, in welchen Bereichen Bürgerinnen und Bürger insbesondere Beratung in Anspruch nehmen oder sich beschwert fühlen. Naturgemäß bilden jene Bereiche der Verwaltung den größten Anteil der Beratungs- und Beschwerdefälle, die die meisten Berührungspunkte mit dem alltäglichen Leben aufweisen: Sozial- und Behindertenrecht, Baurecht und Raumordnung, Wohnbauförderung, Führerscheingesetz, Straßenverkehrsordnung und Straßenrecht allgemein, Gewerbebereich sowie Gemeindeangelegenheiten.

Die vorliegende Statistik zeigt auch sehr klar, dass in den Bereichen Sozialrecht und Behindertenanliegen, so wie in den Vorjahren, die meisten Kontakte zu verzeichnen sind. Auch das ist nicht weiter verwunderlich. Nach der 2014 erschienenen Studie „Armut und soziale Eingliederung in Tirol“ des Sachgebietes Landesstatistik beim Amt der Tiroler Landesregierung (Beobachtungszeitraum 2005 bis 2011) sind in Tirol rund 66.000 Menschen oder 9,7 % der Bevölkerung armutsgefährdet, sehr oft sind dies Menschen mit Behinderung. Österreichweit sind 12,3 % der Bevölkerung armutsgefährdet. Knapp 20.000 Menschen bzw. 2,8 % der Bevölkerung von Tirol sind manifest arm, was bedeutet, dass diese Menschen mit einschneidenden Entbehrungen (z.B. ihre Wohnung nicht immer heizen oder unerwartete Ausgaben für auch nur kleinere Reparaturen nicht tätigen zu können) leben müssen. Daraus leiten sich viele Kontakte beim Landesvolksanwalt ab,

zumal diese Menschen meist auf finanzielle Unterstützung im Rahmen der Mindestsicherung oder anderweitige finanzielle Hilfe angewiesen sind. Verstärkt stellen wir auch fest, dass viele Menschen über die weitere Entwicklung im Pflegebereich und dessen Finanzierung verunsichert sind.

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

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

Bereits im November 2007 wurde bei jedem Oberlandesgericht eine Justiz-Ombudsstelle mit einer ähnlichen Funktion, wie sie die Volksanwaltschaft in der Verwaltung hat, nämlich der Prüfung von Beschwerden über die Gerichtsbarkeit, eingerichtet. Dieser Schritt in die richtige Richtung wird unter Hinweis auf den zweifellos bestehenden Bedarf ausdrücklich begrüßt, zumal eine diesbezügliche Notwendigkeit in den letzten Jahresberichten mehrmals aufgezeigt wurde.

1.4.4 ERLEDIGUNG VON AKTENMÄSSIGEN BERATUNGS- UND BESCHWERDEFÄLLEN

Am 01.01.2015 übernommene Akten	100
Im Berichtszeitraum neu hinzugekommene Fälle.....	427
Erledigte Fälle	432
Am 31.12.2015 noch in Bearbeitung befindliche Fälle	95

1.4.5 WARUM WURDEN BEIM LANDESVOLKSANWALT AUCH DELOGIERUNGSFÄLLE BEARBEITET?

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

Auf der Suche nach einer möglichst objektiven Stelle für die Überprüfung der Unterstützungswürdigkeit der Einzelfälle wandte sich der Landeshauptmann an den Landesvolksanwalt. Die Anforderung war, anhand von zu erstellenden Kriterien im Einzelfall zu prüfen, ob finanzielle Zuwendungen durch das „Netzwerk Tirol hilft“, die Sozialeinrichtungen des Landes und nötigenfalls weitere karitative Einrichtungen zur Vermeidung einer Delogierung gerechtfertigt sind. Einerseits mit dem Hintergrundwissen, dass in diesen

finanziellen Notfällen praktisch immer die Sozialeinrichtungen des Landes (hier die Mindestsicherung bzw. der Mindestsicherungsfonds) gefordert sind und andererseits im Hinblick auf den verfassungsrechtlichen Beratungsauftrag des Landesvolksanwaltes von Tirol in Verwaltungsangelegenheiten (dazu zählt auch der Vollzug der rechtlichen Bestimmungen über die Mindestsicherung) wurde diese Aufgabe in dieser Form vorerst befristet übernommen.

Vom 01. Jänner 2015 bis zur Einstellung der Tätigkeit am 30. Juni 2015 wurden insgesamt 42 Delogierungsfälle geprüft und konnte in Zusammenarbeit mit dem „Netzwerk Tirol hilft“, dem Mindestsicherungsfonds, den Sozialreferaten bei den Bezirksverwaltungsbehörden und weiteren sozialen Einrichtungen in rund 2/3 der Fälle die Delogierung verhindert werden.

In der Zeit vom 01. März 2010 bis 30. Juni 2015 wurden beim Landesvolksanwalt ins-

gesamt 746 Delogierungsfälle bearbeitet; davon konnten 468 Fälle bzw. 63 % der Fälle positiv erledigt und somit die Delogierung verhindert werden.

Dieser Erfolg konnte nur Dank der unkomplizierten und äußerst zielorientierten Arbeitsweise aller maßgeblichen Stellen erreicht werden, zumal viele Betroffene völlig unverständlicherweise im wahrsten Sinne des Wortes erst „fünf vor zwölf“ (manchmal erst am Vortag des Räumungstermins) bei uns vorgespochen haben und damit auch die MitarbeiterInnen des Landesvolksanwaltes in zeitlicher Hinsicht vor besondere Herausforderungen gestellt hatten.

Namens der Betroffenen sei daher an dieser Stelle dem Koordinator des „Netzwerkes Tirol hilft“, Herrn Herbert Peer, den MitarbeiterInnen des Mindestsicherungsfonds, allen SozialreferentInnen bei den Bezirksverwaltungsbehörden sowie allen anderen karitativen Einrichtungen, welche finanzielle Unterstützung im Einzelfall gewährt haben, herzlich gedankt.

Über Anregung von Landesrätin Dr.ⁱⁿ Christine Baur wurde nunmehr eine landesweite Beratungsstelle zur Verhinderung von Delogierungen eingerichtet. Der Verein für Obdachlose hat mit 01. Jänner 2016 diese Aufgabe übernommen. Die neue Beratungsstelle wird bei Mietrückständen bereits im „Mahnstadium“ tätig, was eine deutliche Verbesserung erwarten lässt, zumal der Landesvolksanwalt ressourcenbedingt nur bereits gerichtlich anhängige Delogierungsverfahren bearbeiten konnte.

Die neue Kontaktadresse lautet:

**Beratungsstelle Delogierungsprävention,
Kapuzinergasse 43, 6020 Innsbruck,
Telefon 0512/581754,
E-Mail: delo@barwo.at.**

Dementsprechend konnte diese Tätigkeit beim Landesvolksanwalt eingestellt werden.

1.4.6 INTERNET – DATENBANK „WER HILFT WIE“

Wer hilft wie – Die Suchmaschine im Sozial- und Behindertenbereich

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

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

tes gemeinsam gewartet und einmal im Jahr online aktualisiert.

Adresse: www.werhilftwie-tirol.at

Diese Seite wird sehr stark frequentiert und wurde im Jahr 2015 von 34.728 Usern, somit durchschnittlich von 2.894 Usern pro Monat

oder 96 Usern pro Tag, aufgerufen.

Seit Bestehen der Suchmaschine im Juni 2010 erfolgten 350.309 Seitenaufrufe bzw. haben 134.950 Personen diese Webseite besucht. Dies zeigt den hohen Bedarf an diesem Onlineportal.

1.5 ERREICHBARKEIT

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

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

Landesvolksanwalt

6020 Innsbruck, Meraner Straße 5

Telefon: 0512/508-3052

0810/006200 zum Ortstarif

Telefax: 0512/508-743055

E-Mail: landesvolksanwalt@tirol.gv.at

www.tirol.gv.at/landesvolksanwalt

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

ABENDSERVICE:

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

1.6 SPRECHTAGE

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

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

SPRECHTAGE DES LANDESVOLKSANWALTES DR. JOSEF HAUSER

Bezirkshauptmannschaft Landeck	Montag	23. November 2015
Bezirkshauptmannschaft Imst	Dienstag	24. November 2015
Bezirkshauptmannschaft Reutte	Mittwoch	25. November 2015
Bezirkshauptmannschaft Schwaz	Donnerstag	26. November 2015
Bezirkshauptmannschaft Kufstein	Montag	30. November 2015
Bezirkshauptmannschaft Kitzbühel	Dienstag	01. Dezember 2015
Bezirkshauptmannschaft Lienz	Mittwoch	02. Dezember 2015

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

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

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

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

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

SPRECHTAGE DES LANDESVOLKSANWALTES DR. JOSEF HAUSER

JENBACH	Montag, 07. September 2015, 14.30 Uhr
LANDECK	Dienstag, 08. September 2015, 09.00 Uhr
TELF S	Dienstag, 08. September 2015, 14.30 Uhr
REUTTE	Mittwoch, 09. September 2015, 09.00 Uhr
IMST	Mittwoch, 09. September 2015, 14.30 Uhr
WÖRGL	Montag, 14. September 2015, 09.00 Uhr
KUFSTEIN	Montag, 14. September 2015, 14.30 Uhr
ST. JOHANN I.T.	Dienstag, 15. September 2015, 10.00 Uhr
MATREI I.O.	Dienstag, 15. September 2015, 14.30 Uhr
LIENZ	Mittwoch, 16. September 2015, 09.00 Uhr
SILLIAN	Mittwoch, 16. September 2015, 14.00 Uhr

im jeweiligen Gemeindeamt

Landesvolksanwalt von Tirol, Innsbruck – Meraner Straße 5.

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

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

Insgesamt wurden im Berichtsjahr 26 Sprechtag außerhalb von Innsbruck abgehalten. Die Sprechtag wurden von 249 Personen, somit von durchschnittlich neun bis zehn Personen pro Sprechtag, in Anspruch genommen. Damit hat die Anzahl der bei den Sprechtag Vorsprechenden gegenüber dem Vorjahr wieder leicht zugenommen.

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

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

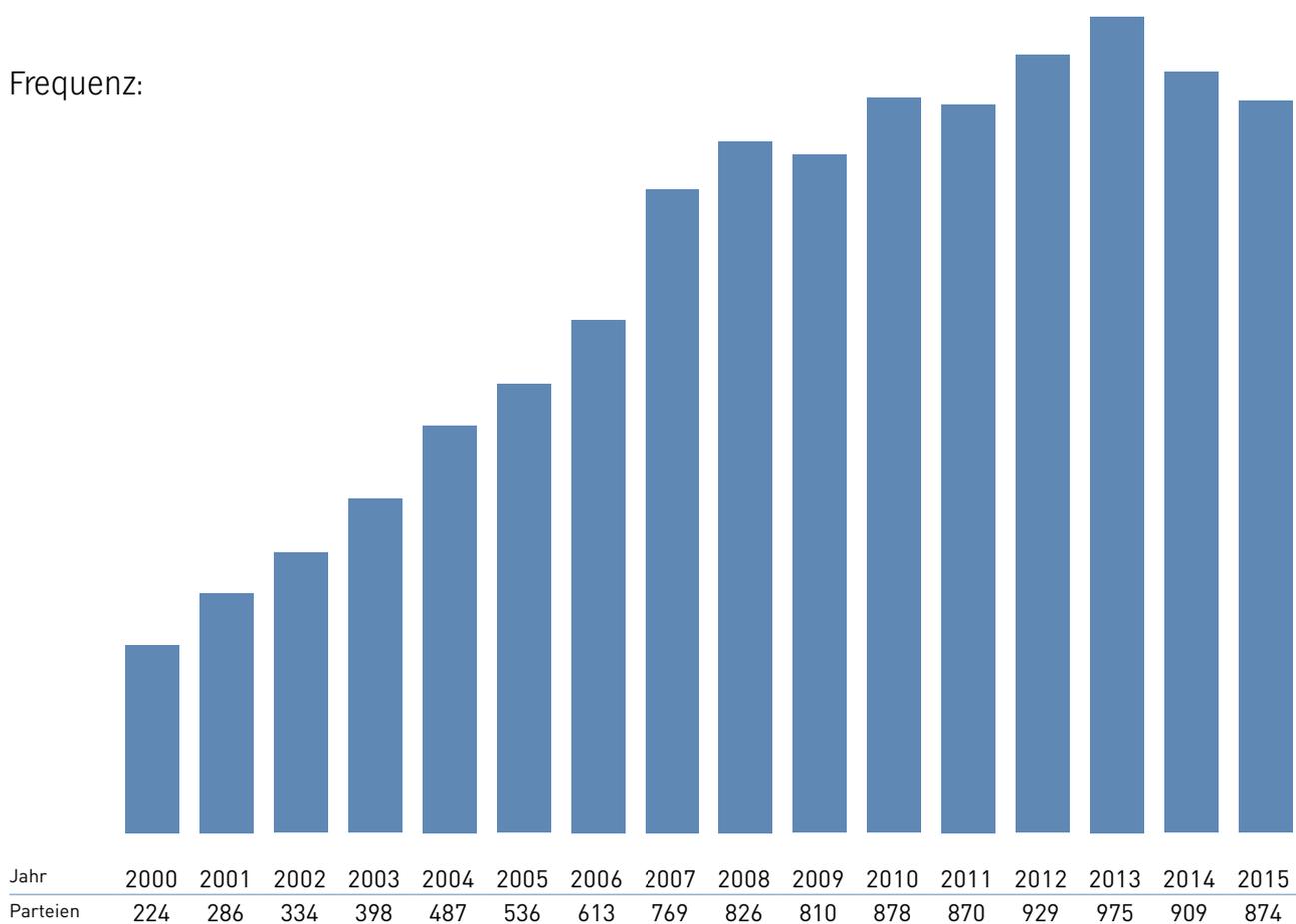
1.7 BEHINDERTENANSPRECHPARTNER

1.7.1 AUSGANGSLAGE

Der Tiroler Landtag hat im Oktober 1999 beschlossen beim Landesvolksanwalt den „Behindertenansprechpartner“ als zentrale Ansprechstelle für Menschen mit Behinde-

rung und deren Angehörige einzurichten. Der Unterfertigte wurde mit dieser Aufgabe betraut. Die personelle Besetzung blieb seit dem Jahr 2000 unverändert. Der rege Parteienverkehr rechtfertigte von Beginn an diese Einrichtung.

Frequenz:



Während der Parteienverkehr relativ stabil geblieben ist, nahmen die Beschwerden im

Vergleich zum Vorjahr um 20 % zu. Die Gründe dafür werden in der Folge dargelegt.

Arbeitsfelder des Behindertenansprechpartners:

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

Die Broschüre „Beratungsstellen und Einrichtungen im Behindertenbereich“ mit Anlauf- und Kontaktstellen zu den Bereichen Betreuung, Bauen und Wohnen, Berufsvorbereitung und Arbeitssuche, Freizeit, Selbsthilfeeinrichtungen, Wohngemeinschaften und anderen nützlichen Informationen im Behindertenbereich, die als wertvolle Orientierungshilfe für Einrichtungen, Behinderte und deren Angehörige dient, wurde in die Online Suchmaschine

www.werhilftwie-tirol.at eingearbeitet. Dieses Portal wurde im Berichtsjahr von 34.728 Usern aufgesucht.

Zuständigkeiten im Behindertenbereich

Nach dem Tiroler Rehabilitationsgesetz (RehabG) ist für den Behindertenbereich das Land Tirol zuständig. Das Land hat nach § 17 Abs. 1 RehabG „dafür zu sorgen, dass in ausreichendem Maß geeignete Einrichtungen zur Gewährung von Rehabilitationsmaßnahmen nach diesem Gesetz zur Verfügung stehen“. Um dieser Verpflichtung nachzukommen kann das Land nach § 17 Abs. 2 RehabG „eigene Einrichtungen schaffen, oder mit Einrichtungen, deren Eignung festgestellt wurde, Vereinbarungen über deren Mitarbeit im Bereich der Rehabilitation schließen“.

Über diese Schiene werden von Facheinrichtungen Geschützte Werkstätten geführt und Betreutes Wohnen, Persönliche Assistenz oder die Mobile Betreuung (MOBE) durchgeführt und abgerechnet. Die Gesamtverantwortung für die Entwicklung bleibt jedoch beim Land Tirol.

1.7.2 „UN-KONVENTION“ – DER WEG IN DIE ZUKUNFT

Der Behindertenbereich ist im Umbruch und stellt unser Sozialsystem vor große Herausforderungen. Basis dieser Entwicklung

ist die „UN-Konvention“.

Die Inhalte werden daher in der Folge ausführlicher beleuchtet:

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

Schwerpunkte der UN-Konvention:

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

„Teilhabe“ von Menschen mit Behinderung im Sinne der UN-Konvention bedeutet „gleichberechtigte Teilhabe“ in allen gesellschaftlichen und rechtlichen Bereichen.

Bei der **„Teilhabe am gesellschaftlichen Leben“** geht es darum, dass Menschen mit Behinderung und Menschen ohne Behinderung gleichberechtigten und gemeinsamen Zugang zu den verschiedensten (öffentli-

chen) Angeboten erhalten.

Dazu gehören: barrierefrei an Veranstaltungen teilnehmen zu können, barrierefrei mit Dritten (Behörden, Ärzten, Lehrern u.a.) kommunizieren zu können, alle relevanten (rechtlichen) Informationen in einer barrierefreien Form (z.B. im Format: Leicht Lesen) zur Verfügung zu haben, aber auch durch persönliche Assistenzleistungen ein Recht darauf zu haben, bei der Umsetzung eigener Entscheidungen (z.B. wo und wie möchte ich wohnen) unterstützt zu werden. Ebenso umfasst die „Teilhabe am gesellschaftlichen Leben“ sportliche Aktivitäten, Urlaubsreisen und soziale Aktivitäten wie den Kurzbesuch im nahen Kaffeehaus.

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

Umsetzung der UN-Konvention

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

Auf Bundesebene wurde zur Überwachung der Einhaltung der UN-Konvention durch § 13 des Bundesbehindertengesetzes, BGBl. I Nr. 109/2008, ein unabhängiger „Monitoringausschuss“ mit Fachleuten und Sitz in Wien eingesetzt. Der Ausschuss arbeitet sehr engagiert, gibt Empfehlungen und Stellungnahmen ab und berichtet dem Bundesministerium für Arbeit und Soziales über seine Tätigkeit. Jahresbericht 2015 und Näheres zur Arbeit des Monitoringausschusses siehe: www.monitoringausschuss.at

Die Länder haben nach der UN-Konvention eigene Monitoringausschüsse eingerichtet, so auch seit 16. Jänner 2014 in Tirol. Mitglieder sind die Antidiskriminierungsbeauftragte, Mag.^a Isolde Kafka, als Vorsitzende und VertreterInnen aus Wissenschaft und Lehre, dem Bereich der Menschenrechte und fünf SelbstvertreterInnen mit Behinderungen aus den Bereichen Bewegung, Hören, Sehen, Lernen und psychische Erkrankung. Auch ein „Jugendvertreter“ wurde als Mitglied aufgenommen. Die Aufgabenfelder sind alle Themen der Überwachung der UN-Konvention. Darunter fallen die Abgabe von Stellungnahmen zu Landesgesetzen und Novellen ebenso wie die Überwachung der gesetzlichen Umsetzung und anderes mehr. Es finden jedes Jahr mindestens vier nicht öffentliche Sitzungen und mindestens eine öffentliche Sitzung sowie weitere Sitzungen nach Bedarf statt.

Näheres zur Arbeit des Monitoringausschusses in Tirol siehe <https://www.tirol.gv.at/gesellschaft-soziales/gleichbehandlung->

[antidiskriminierung/un-konvention-behindertenrechtskonvention-brk/](#)

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

1.7.3 NACHFOLGEGESETZ ZUM TIROLER REHABILITATIONSGESETZ

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

Anregung: Es wird daher angeregt, im Nachfolgegesetz zum Tiroler Rehabilitationsgesetz die Grundsätze der UN-Konvention umzusetzen und insbesondere die Leistungen im Behindertenbereich aufgrund der auch damit verbundenen Rechtssicherheit, wo nur möglich, als Pflichtleistungen zu formulieren.

Die in der UN-Konvention normierten Rechte der Menschen mit Behinderung sind erst dann verbindlich im nationalen Recht umgesetzt, wenn sie mit einem Rechtsanspruch versehen sind, um im Rechtsschutzweg entsprechend eingefordert werden zu können – alles andere

macht die Betroffenen nur zu „Bittstellern“ und führt dadurch zu einer neuerlichen Diskriminierung der Menschen mit Behinderung. Rechtsanspruch bedeutet größtmögliche Sicherheit - und erst dadurch wird ein gleichberechtigtes Miteinander garantiert.

1.7.4 LANDESETAPPENPLAN

Die Umsetzung aller Rechte der UN-Konvention für Menschen mit Behinderung ist mit einem gewissen Kostenaufwand verbunden und kann daher nur „nach und nach“ erfolgen. Die UN-Konvention sieht dazu keinen verbindlichen Zeitplan vor.

Anregung: Der Behindertenansprechpartner regt daher die Erarbeitung eines „Landesetappenplanes“ durch das Land Tirol an, der verbindliche Zeitvorgaben für die Umsetzung der durch die UN-Konvention garantierten Rechte der Menschen mit Behinderung enthält. Dafür sind die personellen Ressourcen zur Verfügung zu stellen.

1.7.5 TRANSPARENZPROZESS

Die UN-Konvention umzusetzen ist die Herausforderung für die Zukunft. Aus diesem Grund wurde von der Fachabteilung über Auftrag der politischen Referentin der „Transparenzprozess“ gestartet. Vorrangige Ziele sind, unter Einbindung von VertreterInnen der Facheinrichtungen und Betroffenen, einheitliche Leistungen und

Modalitäten für die Behindertenarbeit zu definieren, Qualität in den Leistungen zu sichern und eine gerechte Finanzierung sicher zu stellen. Dieser Prozess wird vom Behindertenansprechpartner grundsätzlich als sehr positiv gesehen.

1.7.6 EINSEITIGE BEENDIGUNG DER BETREUUNG

Einheitstagsätze gefährden die Betreuung von mehrfachbehinderten Menschen.

Derzeit werden die Leistungen der Facheinrichtungen unter Anwendung von zwei Tagsätzen verrechnet, einen „allgemeinen“ Tagsatz und einen „erhöhten“ Tagsatz, wenn die Betroffenen ein Pflegegeld der Stufen 5 – 7 erhalten. Der Unterfertigte sieht in dieser Vorgangsweise der Fachabteilung eine große Gefahr, weil Leistungen im Einzelfall nicht „gleich“ sind. So ist die Intensität der Betreuung und Begleitung von Menschen mit (zum Teil schweren) Mehrfachbehinderungen deutlich höher als für Menschen mit einem geringeren Betreuungs- und Begleitungsbedarf. Die Pflegestufe allein sagt über die Betreuungsnotwendigkeit zu wenig aus; beispielsweise gibt es Betroffene, die ein Pflegegeld der Stufe 2 oder 3 beziehen, aber einen erhöhten Betreuungsaufwand wie Betroffene mit Pflegegeld der Stufe 6 haben. Diese „Tagsatzregelung“ führt zu ersten negativen Entwicklungen, weil Facheinrichtungen einseitig die Betreuung beenden und damit die Betroffenen in Not bringen.

Menschen mit Mehrfachbehinderungen oder betreuungsintensiven Behinderungen können von den Facheinrichtungen nicht mehr kostendeckend betreut werden. Nicht offen kommuniziert, aber in der Realität ist die Folge dieser Entwicklung, dass Facheinrichtungen aufgrund der fehlenden Kostendeckung die Betreuungsverträge mit „schwierig zu betreuenden“ Menschen einseitig kündigen. Als Grund für die Einstellungen wird von den Facheinrichtungen überwiegend „fehlende Personalkapazitäten“ angegeben. Die Vorgangsweise der Facheinrichtungen ist aus wirtschaftlichen Überlegungen nachvollziehbar, menschlich für die Betroffenen aber eine sehr harte Maßnahme. Sie verlieren die für sie notwendige Betreuung und bringen – wenn sie nicht in einer anderen Facheinrichtung Betreuung finden – oftmals auch die Familienangehörigen in große Not, da diese ihre behinderten Angehörigen unter zum Teil erheblicher physischer und psychischer Belastung zu Hause betreuen (müssen).

Die Unterbringung dieser oft jungen Menschen in Senioren- und Pflegeheimen ist keine behindertengerechte Lösung.

Anregung: Zur Sicherstellung einer leistungsgerechten Finanzierung und zur Vermeidung dieser Härtefälle wird angeregt, den Leistungsbereich für mehrfachbehinderte Menschen zu überdenken und die Tarife in mehrere Stufen zu staffeln und somit treffsicherer zu gestalten, sodass die Gewährung notwendiger Maßnahmen für

die Betroffenen nicht an der Finanzierung scheitert. Diese Vorgangsweise hat sich in anderen Bundesländern bereits bewährt.

Die Kündigungsfrist von im Regelfall einem Monat lässt den Betroffenen zu wenig Zeit, eine andere Facheinrichtung zu finden, damit die Betreuung nahtlos weitergeht; zudem sind die Betroffenen im Regelfall mit der Situation überfordert.

Anregung: Der Unterfertigte regt daher an, die Kündigungsfrist auf jedenfalls drei Monate auszudehnen und zudem die Facheinrichtungen zu verpflichten, die beabsichtigte Einstellung rechtzeitig auch mit der Fachabteilung zu kommunizieren. Gleichzeitig sind auch die Gründe für die Einstellung darzulegen, damit die Fachabteilung die Möglichkeit erhält, auf die Einstellung zu reagieren und die MitarbeiterInnen – wenn die Einstellungsgründe nachvollziehbar sind – den Betroffenen beim Finden von Alternativen behilflich sein können.

1.7.7 FINANZIELLE ABSICHERUNG DER KOOPERATIONSPARTNER

Bei verlässlicher Leistung sollen die Facheinrichtungen auch die Sicherheit haben, eine verlässliche Finanzierungshilfe zu erhalten.

Anregung: Aus diesem Grund wäre zur finanziellen Absicherung der vom Land im Behindertenbereich als notwendig erachteten Einrichtungen zielführend, sachdienliche

Kooperationsübereinkommen mit den Trägern, wie z.B. mit der Lebenshilfe, auch mit anderen Einrichtungen abzuschließen.

1.7.8 MANGEL AN FACHEINRICHTUNGEN INSBESONDERE IN DEN BEZIRKEN

Aufgrund der fehlenden Bedarfs- und Entwicklungsplanung in den vergangenen Jahren gibt es Bezirke in Tirol mit für Betroffene guten Angeboten, wie z.B. Schwaz, und andere Bezirke, in denen Betroffene nicht adäquate Hilfen bekommen, weil nicht ausreichend Facheinrichtungen zur Verfügung stehen, die den Bedarf abdecken können, wie z.B. Außerfern. Aber auch in Regionen, wo es vermeintlich keine „Unterversorgung“ gibt, wie z.B. in Innsbruck, ist die notwendige Betreuung mit langen Wartezeiten verbunden; wie derzeit z.B. in der Mobilen Betreuung (eine vom Land Tirol finanzierte Maßnahme, damit behinderte Menschen durch persönliche Assistenz selbstständiger werden können), wo die Wartezeit derzeit einige Monate beträgt. Die Reaktion der Fachabteilung, punktuell neue Dienstleister zuzulassen, ist ein erster Schritt in die richtige Richtung um auch „Monopolstellungen“ von Facheinrichtungen zu begegnen.

Anregung: Es ergeht die Anregung, die Leistungsangebote in den verschiedenen Bereichen zu hinterfragen und den Weg, bedarfsorientiert neue Dienstleister zuzulassen, konsequent fortzusetzen.

1.7.9 MOBILE BETREUUNG (MOBE) – SELBSTBEHALTE DER BETROFFENEN

Bei dieser Maßnahme zur Förderung der Selbständigkeit der Betroffenen bezahlen die KlientInnen für diese Leistung, die von einer Facheinrichtung im Auftrag des Landes erbracht wird, einen Kostenbeitrag, der aufgrund ihrer wirtschaftlichen Möglichkeiten berechnet wird. Darüber hinaus haben die KlientInnen seit 2014 auch für die Konsumation und die Eintritte der Begleitpersonen aufzukommen, was einem weiteren „versteckten“ Kostenbeitrag gleichkommt und nicht wenige Betroffene in finanzielle Schwierigkeiten bringt.

Anregung: Der Behindertenansprechpartner regt daher an, die Verrechnungssätze mit den Leistungsträgern so zu gestalten, dass dieser Kostenbeitrag der KlientInnen nicht (mehr) notwendig ist.

1.7.10 ZENTRALE INFORMATIONSTELLE VOR ORT ZU ALLEN FRAGEN FÜR BETROFFENE

Tritt eine konkrete Bedarfssituation für Betroffene ein, muss eine kompetente Stelle rasch für eine individuelle und optimale Problemlösung sorgen (Betreuung möglichst „aus einer Hand“). Darunter fallen:

- ganzheitliche Abklärung der Problemlage vor Ort
- Information über alle Leistungsbereiche (mobil, teilstationär und stationär)

- Regelung von Finanzierungsfragen für die Betroffenen.

Demnach besteht in den Regionen vor Ort Bedarf an telefonischem Service (Hotline) und mobilen Einsatzteams zur Abklärung, was der Hilfesuchende benötigt („Unterstützungsanalyse“).

Anregung: Dieser Notwendigkeit folgend ergeht die Anregung, in den Bezirken zentrale Informationsstellen einzurichten.

1.7.11 VERSORGUNGSLÜCKEN

Die ambulante Versorgung weist Lücken auf, insbesondere hinsichtlich

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

Anregung: Der Behindertenansprechpartner regt daher an, diese Versorgungslücken im Zuge des Ausbaus des ambulanten Sektors, insbesondere der Sozial- und Gesundheitsprengel, zu schließen.

1.7.12 HÄUSLICHE 24 STUNDEN BETREUUNG – MITFINANZIERUNG DES LANDES

Bereits in den letzten beiden Jahresberichten wurde dieses Thema ausführlich behandelt und aufgrund von Erfahrungswerten

und empirischen Daten aufgezeigt:

- 90 % der Menschen ab 70 Jahren möchten so lange wie möglich zu Hause bleiben und dort auch sterben
- 30 – 40 % der Menschen ab 70 Jahren brauchen zu einer selbstständigen Lebensführung zu Hause Hilfe im Alltag
- (selbstständige) „PersonenbetreuerInnen“ sind in der Lage, Unterstützungen, wie z.B. in der Körperpflege, Haushaltsführung und Essenszubereitung zu leisten, womit den Betroffenen oft ein Verbleiben zu Hause möglich ist
- über 90 % der zu Hause betreuten Personen beziehen ein Pflegegeld der Stufe 3 und höher und gelten damit als „pflegebedürftig“
- die Kosten für die „PersonenbetreuerInnen“ liegen auch unter Berücksichtigung der Mitfinanzierung des Landes beim Betreuungszuschuss (40 % von € 550,-/ Monat) im Vergleich zum stationären Bereich bei jedenfalls 50 %.

Die häusliche Betreuung ist zwischenzeitlich zu einem für die Privatwirtschaft interessanten Markt geworden, den sich derzeit allerdings nur Menschen mit ausreichenden Finanzen leisten können. Dies diskriminiert Menschen mit schwachen Einkommensverhältnissen. Dazu kommt, dass es durch fehlende Regulative von Seiten des Landes viel „Wildwuchs“ gibt, d.h. unterschiedliche Anbieter mit MitarbeiterInnen unterschiedlicher Ausbildungen und Entlohnung. Gänzlich

fehlt eine externe „Qualitätskontrolle“. Durch eine Mitfinanzierung hätte das Land Tirol die Möglichkeit, hier einheitliche Rahmenbedingungen (Qualitätskriterien, Richtlinien für Entlohnung und Aus- und Weiterbildung u.a.) zu erlassen, um damit auch eine landesweite gedeihliche Entwicklung sicherzustellen.

Die häusliche Betreuung über PersonenbetreuerInnen

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

Anregung: Neuerlich wird daher eine Mitfinanzierung des Landes in der häuslichen Betreuung angeregt.

Ein erster Schritt könnte eine ergänzende Erhebung über den IST-Stand und die Prüfung durch eine Wirtschaftsfachkraft sein, in welchem Ausmaß mit der Mitfinanzierung Einsparungen für die öffentliche Hand verbunden sind. In weiterer Folge können geeignete Rahmenbedingungen für die Umsetzung (Festlegung von Qualitätskriterien, Kontrollmechanismen, Tarifgestaltung u. a.) geschaffen werden.

1.7.13 LÄNDERÜBERGREIFENDE INITIATIVEN

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

1.7.14 BEDARFS- UND ENTWICKLUNGSPLAN

Der bis heute fehlende Bedarfs- und Entwicklungsplan zum stationären wie auch teilstationären/ambulanten Bereich führte

zu unterschiedlichen und oft auch nicht bedarfsdeckenden Angeboten für Betroffene in den Bezirken. Der bereits angesprochene Transparenzprozess und die punktuelle Schließung der Versorgungslücken durch die Fachabteilung können eine Entwicklungsplanung im Behindertenbereich nicht ersetzen. Versäumnisse der öffentlichen Hand in diesem Bereich führen dazu, dass sich die Facheinrichtungen den Weg selbst vorgeben. Es ist notwendig, hier zu agieren und nicht nur zu reagieren.

Anregung: Es wird daher die vom Behindertenansprechpartner seit dem Jahr 2000 regelmäßig in den Jahresberichten ausgeführte Anregung wiederholt, für die zukunftsorientierte Entwicklung im Behindertenbereich einen Bedarfs- und Entwicklungsplan zu erarbeiten. Ähnlich der Verpflichtung der Fachabteilung zur Erstellung eines Bedarfs- und Entwicklungsplanes für den stationären Alten- und Pflegebereich im Tiroler Heimgesetz 2005 bietet das Nachfolgegesetz des Tiroler Rehabilitationsgesetzes eine Möglichkeit zur Aufnahme einer Verpflichtung der Fachabteilung zu diesem Bedarfs- und Entwicklungsplan im Behindertenbereich. Der damit verbundene personelle Mehraufwand ist in den Überlegungen zu berücksichtigen.

1.7.15 BRAUCHT TIROL EINE BEHINDERTENANWALTSCHAFT?

Bereits in der Vergangenheit hat der Behindertenansprechpartner darauf hingewiesen, dass die seit dem Jahr 2000 unveränderte personelle Situation nicht mehr tragbar ist. Die Gründe dafür sind zusammenfassend:

- Vervielfachung des Parteienverkehrs
- Wandel in den Bedürfnissen der älteren Generation (häusliche Versorgung)
- Verpflichtungen die mit der Umsetzung der UN-Konvention verbunden sind
- Zeitmangel für Beschwerdemanagement, Vernetzungsarbeit und Systempartnerpflege.

Arbeitssitzung am 29. Juni 2015

Die zuständige Landesrätin, Dr.ⁱⁿ Christine Baur, hat zur Verbesserung der Situation zur Frage, „Braucht es in Tirol eine Behindertenanwaltschaft?“ am 29. Juni 2015 VertreterInnen der „Landesstellen“ (Monitoringausschuss, Servicestelle Gleichbehandlung und Antidiskriminierung, Behindertenansprechpartner, Behindertenbeirat, Abteilung für Soziales) zu einem Informations- und Erfahrungsaustausch eingeladen. Dabei wurde beschlossen, eine „Bestandserhebung“ zu den „Landesstellen“ und den „Bundesstellen“ (Behindertenanwalt, OPCAT, Sozialministeriumservice, Bewohnervertretung) zu folgenden Punkten durchzuführen, die auch Arbeitsfelder einer Landes-Behindertenanwaltschaft sein können:

1. Überregionale Maßnahmen

- Kontakt Bundes- und Landesstellen
- Besuch von Tagungen/Sitzungen

2. Regionale Maßnahmen

- Planung (Bedarfs- und Entwicklungsplan)
- Systempflege (Koordination/Vernetzung)
- Umsetzung UN-Konvention (Förderung/Kontrolle)
- Aufzeigen von Schwachstellen im System (für bessere Entwicklungsplanung)
- Positive Imagepflege (Lobbyingarbeit)
- Legistische Maßnahmen/Unterstützung

3. Individuelle Maßnahmen

- Menschen mit körperlicher Behinderungen (körperlich/geistig/altersbedingt)
- Beschwerdemanagement.

Bestandsaufnahme – Zusammenfassung

Die unter der Federführung des Behindertenansprechpartners erarbeitete „Bestandsaufnahme“ zeigte, dass in der Arbeit der Landesstellen viel Einsatzbereitschaft und Engagement gegeben ist, für manche Arbeitsfelder fehlt aber die Zeit. Diesbezüglich besondere Schwachstellen sind der Planungsbereich und die Situation für Menschen mit geistigen Behinderungen, für die es keine ausreichende Anlaufstelle gibt. Auch die intensivere Kommunikation innerhalb der Landesstellen für ein gemeinsames, effektives Handeln, ist ein Zeitproblem.

Dass die Fachabteilung, einerseits federfüh-

rend bei der Gesetzgebung ist, das RehabG auch administriert und die Facheinrichtungen finanziert und andererseits auch nahezu das gesamte Beschwerdemanagement durchführt, entspricht nach außen hin nicht dem Erfordernis eines „neutralen Beschwerdemanagements“.

Trotz viel Einsatzes werden die Landesstellen mit ihren Initiativen und Anregungen oft nicht gehört bzw. werden diese Anregungen nicht umgesetzt. So blieb beispielsweise die seit dem Jahr 2000 jährliche Anregung des Behindertenansprechpartners im Tätigkeitsbericht nach einem Bedarfs- und Entwicklungsplan im Behindertenbereich bisher ungehört.

Diese „Bestandsaufnahme“ wurde von den VertreterInnen der Landesstellen in einer zweiten von der Frau Landesrätin einberufenen Sitzung am 11. Jänner 2016 besprochen.

Arbeitssitzung am 11. Jänner 2016

Im Zuge dieser Sitzung ergingen Anregungen zur Schaffung einer zukünftigen Behindertenanwaltschaft.

Hier ein ungekürzter Auszug aus dem Protokoll vom 11. Jänner 2016 (Anmerkung: wörtliche Wiedergaben der TeilnehmerInnen stehen unter Anführungszeichen):

- es braucht eine „unabhängige Stelle für individuelle Beschwerden“, eine Stelle, die sich „nicht selbst kontrolliert“ und bei der Betroffene ihr Anliegen „vorbringen können“ auch mit der Möglichkeit, eine „Assistenz“ zu erhalten;

- mehrfach wird die Notwendigkeit betont, diese Stelle darf „keine Abhängigkeit“ haben;
- es besteht Bedarf an einer „starken Stabsstelle“ mit „regionalen Nebenstellen“, die individuelle Beratung anbietet;
- Jahresberichte und Stellungnahmen müssen „Gewicht haben“;
- Ombudsstelle muss „Personal haben“;
- im Planungsbereich braucht es eine Stelle, die „Zeit und Luft hat, weiter zu denken“;
- „Ombudsmann soll Interessen öffentlich vertreten“ (Zitate Ende).

Der Vertreter der Fachabteilung sieht durch den Umstand, dass die Fachabteilung innerhalb des Gesetzes und des damit verbundenen Auftrages tätig und auch dem Kostenträger verantwortlich ist, die notwendige Objektivität im Beschwerdeverfahren gegeben.

Einigkeit herrschte bei allen TeilnehmerInnen, dass bestehende Angebote/Stellen bereits jetzt und zur (weiteren) Umsetzung der UN-Konvention nicht ausreichend sind und ein Bedarf an zusätzlichen Diensten gegeben ist. Die Entscheidung, in welcher Form dieser „Mehrbedarf“ realisiert werden kann, wurde als Aufgabe der Politik gesehen.

Prüfbeschluss des Tiroler Landtages

Am 02. Dezember 2015 wurde zu diesem Thema vom SPÖ-Landtagsklub, Bericht-erstatte(r)in LA Gabi Schiessling, folgender Antrag gestellt:

„Unter Hinweis auf den Bericht des Landesvolksanwaltes von Tirol 2014 wird die Landesregierung um Prüfung ersucht, ob die Einrichtung einer Tiroler Behindertenanwaltschaft geeignet und sinnvoll ist, um die Voraussetzungen für eine zukunftsorientierte Arbeit für Menschen mit körperlicher und geistiger Behinderung und deren Angehörige zu schaffen. Alternativ dazu soll auch geprüft werden, ob mit einer Personalaufstockung im Bereiche des Behindertenansprechpartners das Auslangen gefunden werden kann.“

Dieser Antrag wurde vom Tiroler Landtag in der Sitzung am 16. Dezember 2015 einstimmig beschlossen. Aus Sicht des Behindertenansprechpartners wurde damit ein wichtiger Grundsatzbeschluss für eine zukunftsorientierte strukturelle Verbesserung in der Behindertenarbeit gefasst.

DANKE für die Unterstützung

Der Unterfertigte bedankt sich herzlich beim Herrn Landesvolksanwalt und seinem Team für die vielseitige Hilfe und Unterstützung sowie bei Frau Mag.^a Isolde Kafka, bei der Fachabteilung des Landes und den Facheinrichtungen für Menschen mit Behinderung für die sehr gute Zusammenarbeit. Ohne diese Mithilfe wäre die Bewältigung des Arbeitsumfanges nicht möglich gewesen.

„Den Wert einer Gesellschaft erkennt man darin, wie sie mit ihren Schwächsten umgeht.“ (Gustav Heinemann)

Dr. Christoph Wötzer
Behindertenansprechpartner

2.1 BEMERKUNGEN ZU EINZELNEN FÄLLEN

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

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

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

Rückblickend auf die letzten 12 Jahre meiner Tätigkeit werden in diesem Bericht ausgewählte Fälle aus den Jahren 2004 bis 2015 zu Themen- und Problembereichen, welche immer wieder Anlass für Beschwerden waren, dargestellt.

2.1.1 RAUMORDNUNGSRECHT FLÄCHENWIDMUNGSVERFAHREN – EIN BEISPIELHAFTER FALL

Immer wieder wurde in den letzten Jahren vom Landesvolksanwalt auf das Problem eines fehlenden Rechtsschutzes in der Raumordnung (Flächenwidmungen und Bebauungspläne) hingewiesen. Zweifellos wird die weit überwiegende Anzahl der diesbezüglichen Verfahren korrekt und gesetzeskonform abgewickelt. Mit dem gegenständlichen Fall soll jedoch einmal mehr auf die grundsätzliche Problematik aufmerksam gemacht werden.

In einer Unterländer Gemeinde ist eine vierköpfige Miteigentümergeinschaft im Besitz eines Grundstückes in der Größe von 10.800 m². Dieses Grundstück befindet sich unmittelbar angrenzend an das dortige Dorfzentrum; Gemeindeamt, Kirche, Volks- und Hauptschule, Apotheke und Sportplätze befinden sich in Sichtnähe. Das Grundstück befindet sich jedoch außerhalb der nach dem örtlichen Raumordnungskonzept festgelegten maximalen Baulandgrenze. Bereits seit dem Jahr 2007 versucht die Miteigentümergeinschaft auf schriftlichem Wege und in zahlreichen persönlichen Gesprächen mit dem dortigen Bürgermeister eine Umwidmung von nunmehr Freiland in Bauland/ Wohngebiet zu erreichen; und dies nicht für die gesamte große Fläche, sondern für eine Teilfläche im Ausmaß von zwei Bauplätzen für den Eigenbedarf. Tatsächlich beabsichtigten zunächst zwei Kinder hier in ihrer Heimatge-

meinde ein Einfamilienhaus zu errichten. Die eine Tochter mit Mann und Kind hat inzwischen ihr Vorhaben wegen Aussichtslosigkeit aufgegeben und sich um einen anderen Bauplatz umgeschaut. Die zweite Tochter des bei uns vorsprechenden Beschwerdeführers hat jedoch immer noch den großen Wunsch, in ihrer Heimatgemeinde ein Wohnhaus zu errichten. Von Seiten des Bürgermeisters der betroffenen Gemeinde wurde regelmäßig mündlich darauf hingewiesen, dass die Gemeinde über große Baulandreserven verfüge und man sich ja dort einen Bauplatz kaufen könne. Tatsache ist, dass sich die als Baulandreserve bestehenden Grundstücke bei weitem nicht in so guter Lage befinden, wie die gegenständliche Fläche. Die Argumentation des Bürgermeisters, aufgrund des bestehenden Baulandüberhanges sei eine Flächenwidmung nicht möglich, wurde auch von der im Zuge einer Anfrage kontaktierten und beim Land Tirol als Aufsichtsbehörde fungierenden Abteilung Bau- und Raumordnungsrecht unterstützt. Im Jahr 2014 wurde in der betreffenden Gemeinde das Verfahren zur Fortschreibung des örtlichen Raumordnungskonzeptes eingeleitet und ein Entwurf erstellt. Das betreffende Grundstück liegt auch nach diesem Entwurf außerhalb der maximalen Baulandgrenze in einer nunmehr ausgewiesenen landwirtschaftlichen Freihaltefläche. Seitens der Gemeinde ist also eine bauliche Entwicklung in diesem Bereich nicht geplant und nicht erwünscht. Aus Sicht des Landesvolksanwaltes geht eine derartige Planung in die falsche Richtung. Im

konkreten Fall konnte aus raumplanerischer Sicht dem Widmungsbegehren der Miteigentümergeinschaft nur entgegengehalten werden, dass die Gemeinde über eine große Baulandreserve verfügt. Wenn man die sehr hohen Grundpreise in unserem Land und die enormen Baukosten berücksichtigt, kann man mit dieser Begründung keinem jungen Menschen erklären, dass er sich einen Bauplatz teuer kaufen muss, obwohl seine Eltern über große Grundreserven in zentraler Lage verfügen. Auch ist es unverständlich, dass der ehrlichen Absicht von jungen Menschen, ihre gesamten Ersparnisse über Jahrzehnte in die Wohnraumbeschaffung zu investieren, mit diesen Argumenten entgegengewirkt wird. Im Ergebnis wird damit massiv in die Lebensplanung von jungen Menschen eingegriffen und man muss davon ausgehen, dass in solchen Fällen das Vertrauen in Politik und Verwaltung dauerhaft zerstört wird.

Erfreulicherweise wurde dem Landesvolksanwalt gegen Ende des Berichtsjahres 2015 mitgeteilt, dass nun im Rahmen der Fortschreibung des örtlichen Raumordnungskonzeptes doch drei kleine Bauplätze als Bauland ausgewiesen und zwischenzeitlich auch vom Gemeinderat beschlossen wurden.

2.1.2 GEMEINDEWESEN MEIN HAUS STEHT AUF DER GEMEINDEWASSERLEITUNG

Mit diesem Vorbringen sprach eine Bürgerin aus dem Unterland beim Landesvolksanwalt vor und ersuchte um Unterstützung

bei der Lösung ihres, insbesondere aus finanzieller Sicht, großen Problems. Dieser Fall ist auch beispielhaft für die Tatsache, dass Versäumnisse in der Vergangenheit oft mit negativen Folgen in der Gegenwart verbunden sind.

Das gegenständliche Wohnhaus war im Jahr 1977 mit baubehördlicher Genehmigung errichtet worden. Bereits damals war bekannt, dass die öffentliche Wasserleitung im Bereich des geplanten Kellers zu liegen kommt. Auch von Seiten der Baubehörde wurde keine Verlegung der Wasserleitung ins Auge gefasst. Um die Baugenehmigung nicht zu gefährden, wurden von der Bauwerberin die aus diesem Grund vorgeschriebenen Auflagen akzeptiert. Der Verlauf der Leitung wurde sogar in Form einer Dienstbarkeit grundbücherlich sichergestellt und die Gemeinde gleichzeitig haftungsfrei gestellt. Im Rahmen der am gegenständlichen Wohnobjekt notwendig gewordenen baulichen Sanierungsmaßnahmen wirkten sich nun die früheren Zugeständnisse insofern negativ und kostenintensiv aus, als zur Sicherung der Gemeindewasserleitung umfangreiche Schutzmaßnahmen auf Kosten der Hauseigentümerin vorgeschrieben wurden. Mit ihren bescheidenen Einkünften aus einer Alterspension sah sich jedoch die Beschwerdeführerin unmöglich in der Lage, die notwendigen Maßnahmen zu finanzieren. Der Landesvolksanwalt prüfte die vorgelegten Unterlagen und veranlasste in der Folge einen Lokalaugenschein vor Ort. Nach Besichtigung der Örtlichkeit konnte im Rahmen der nachfolgenden Gespräche mit der

Gemeinde und der Hauseigentümerin eine einvernehmliche Lösung gefunden werden. Zunächst wurde die einzig richtige Lösung, nämlich die Verlegung der Gemeindewasserleitung aus dem Keller des Wohnobjektes ins Freie, entlang der Außenmauer, beschlossen. Weiters wurde eine Kostenteilung und die Mitarbeit der Gemeindearbeiter bei den Verlegungsarbeiten vereinbart. Damit konnte diese Altlast mit einem für beide Teile vertretbaren Aufwand bereinigt werden, wofür sich die Beschwerdeführerin sowohl beim Landesvolksanwalt als auch beim Bürgermeister aufrichtig bedankte.

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

2.1.3 SOZIALRECHT FAMILIE MIT KINDERN VOR DELOGIERUNG GERETTET

Besondere Umstände, wie Krankheit, Unfall oder Arbeitslosigkeit, und die hohen Wohnkosten in Tirol sind immer wieder die Ursache, dass gerade Familien mit mehreren Kindern in finanzielle Not geraten und ihre Miete für die Wohnung nicht mehr bezahlen können – so auch in diesem Fall. Ein junges Ehepaar mit vier Kindern wandte sich Hilfe suchend an den Landesvolksanwalt, da aufgrund besonderer Umstände

eine finanzielle Notlage entstanden war, die auch das Bezahlen der Wohnungsmiete für längere Zeit unmöglich gemacht hatte. Der Grund für den Mietrückstand war der schlechte gesundheitliche Zustand des Familienvaters und der Umstand, dass dieser zwar die Invaliditätspension bewilligt bekam, zuvor aber lediglich einen niedrigen Pensionsvorschuss bezogen hatte und damit die anfallenden Lebenshaltungskosten für sich und seine Familie nicht zur Gänze bestreiten konnte. Nach Prüfung des Falles konnte der Mietrückstand schließlich durch das „Netzwerk Tirol hilft“, den Verein „Frauen helfen Frauen“ und den Mindestsicherungsfonds abgedeckt und dadurch die drohende Delogierung abgewendet werden.

Die Verhinderung der Delogierung von Familien mit Kindern aus ihrer Wohnung war uns immer ein zentrales Anliegen. Dementsprechend konnte aufgrund der gemeinsamen Anstrengungen aller Beteiligten (Sozialreferate bei den Bezirkshauptmannschaften, Mindestsicherungsfonds, „Netzwerk Tirol hilft“ und weiteren karitativen Einrichtungen) in fast 2/3 der Fälle – zumindest das erste Mal – die Delogierung verhindert werden.

2.1.4 BETRIEBSANLAGENRECHT

EINE GEWERBERECHTLICH NICHT GENEHMIGTE DISKOTHEK FÜHRTE ZU UNZUMUTBAREN ANRAINERBELÄSTIGUNGEN

Ein Gastgewerbebetrieb, welcher im Jahre 1994 erstmals eine gewerberecht-

liche Genehmigung erhalten hatte, wurde seit dem Sommer 2010 in der Betriebsart Diskothek geführt. Diese Betriebsart war mit der erfolgten Änderung von Cafe auf Bar nicht vereinbar.

Ein unmittelbarer Anrainer des in der Einleitung erwähnten Gastgewerbebetriebes wandte sich an den Landesvolksanwalt, nachdem in der Nacht zuvor vier Polizeieinsätze in besagter Diskothek notwendig waren. Die festgestellten Übertretungen nach der Gewerbeordnung wurden bei der Bezirksverwaltungsbehörde zur Anzeige gebracht. Nicht nur, dass seine beiden Kinder seit fünf Monaten von Mittwoch bis Sonntag nicht mehr schlafen könnten, sie hätten bereits tagsüber Angst vor der nächsten Nacht, so der verzweifelte Beschwerdeführer. Hier sei dringender Handlungsbedarf gegeben und einerseits die betriebsanlagenrechtliche Seite zu überprüfen und andererseits die massiven Störungen der Nachtruhe mit geeigneten Maßnahmen hintanzuhalten.

Seitens des Landesvolksanwaltes wurde unverzüglich mit der Gewerbebehörde I. Instanz Kontakt aufgenommen und um Überprüfung des Sachverhaltes ersucht. Umgehend wurde mitgeteilt, dass tatsächlich keine Genehmigung für den Betrieb eines Tanzlokales oder einer Diskothek vorliege und entsprechende Lärmmessungen bereits im Gange seien. Einige Wochen später lag das Ergebnis der Lärmmessungen samt der amtsärztlichen Begutachtung vor. Es wurde eine Gesundheitsgefährdung attestiert und verfügt, dass die Musikanlage

nach der Bestimmung des § 360 Abs. 4 der Gewerbeordnung 1994 außer Betrieb zu nehmen ist. Ein Umbau des Lokales mit dem Ziel, die notwendige Körperschalltechnische Trennung technisch umzusetzen, wurde als sehr aufwändig beurteilt, sodass es der gewerberechtliche Geschäftsführer vorzog, das Lokal zu schließen. Tags darauf wurde das Gewerbe gelöscht und das Lokal wird seitdem nicht mehr betrieben. Der betroffene Anrainer teilte uns abschließend mit, dass „die gesamte untere Stadt“ aufatme. Die positiven Veränderungen seit der Schließung seien sofort für alle Anrainer spürbar gewesen. „Ich bedanke mich im Namen vieler Bewohner für die Unterstützung des Landesvolksanwaltes und besonders für das entschlossene Vorgehen der zuständigen Abteilung der Bezirkshauptmannschaft.“

2.1.5 SOZIALRECHT/BEHINDERTENANLIEGEN FAMILIENZUSAMMENFÜHRUNG – NEUBEGINN MIT SCHWIERIGKEITEN

„Was hätte ich nur ohne Sie getan“, so die Aussage einer dankbaren Mutter am Ende ihres Leidensweges.

Eine Mutter nahm Kontakt mit uns auf und schilderte ihre Not: Sie habe sich von ihrem Gatten, mit dem sie drei Kinder habe, getrennt. In der Ehe habe sie – beeinflusst durch ihren gewalttätigen Partner – dem Alkohol zugesprochen, den Halt im Leben verloren und in dieser Situation ihre minderjährigen Kinder stark vernachlässigt. Über

Intervention der Jugendwohlfahrtsbehörde seien daher zwei ihrer Kinder in einer Fach-einrichtung und das dritte Kind bei Pflegeeltern untergebracht worden. Nunmehr habe sie wieder zu sich gefunden, sei vom Alkohol unabhängig und sie möchte wieder mit ihren Kindern zusammen sein. Sie habe aber kein eigenes Einkommen, könne sich daher die 50 m² Wohnung, in der sie wohne, nicht leisten und die Mindestsicherungsbehörde weigere sich, die Mietkosten zu bezahlen, weil die Wohnung für sie allein zu groß sei. Sie brauche diese Wohnung aber, weil ohne entsprechenden Wohnraum keine „Familienzusammenführung“ möglich sei. Erschwert wurde die Situation dadurch, dass die Vorsprechende körperlich behindert und damit hinsichtlich einer Arbeitsaufnahme nur schwer vermittelbar ist. Zum Zeitpunkt ihrer Kontaktaufnahme mit uns stand die Mutter aufgrund der gescheiterten Ehe und fehlender Unterhaltszahlungen vermögens- und einkommenslos da.

Über die Mindestsicherungsbehörde konnte vorerst ihr Lebensunterhalt gesichert und die Übernahme eines Teiles der Miete erwirkt werden. Die Übernahme der gesamten Miete wurde von Seiten der Behörde zu Recht abgelehnt (weil die Mutter allein in der Wohnung lebe), jedoch zugesagt, wenn „klare Signale für eine Familienzusammenführung ersichtlich sind“. Unsererseits erfolgte daher einerseits eine Vermittlung zwischen Mutter und Jugendwohlfahrtsbehörde mit dem Ziel einer Familienzusammenführung und andererseits eine Kontaktaufnahme mit

privaten Einrichtungen, sodass von diesen jene Mietkosten übernommen wurden, die die Mindestsicherungsbehörde nicht übernommen hatte. Damit war der Erhalt der Wohnung gesichert. In den Folgemonaten intensivierte die Mutter in Zusammenarbeit mit der Jugendwohlfahrtsbehörde den Kontakt zu ihren Kindern und baute eine gute Vertrauensbasis zu ihnen auf. Mit Hilfe der Jugendwohlfahrtsbehörde übertrug das Bezirksgericht der Mutter das Sorgerecht für jenes Kind, das bei den Pflegeeltern wohnte und dieses zog wieder zur Mutter. Die beiden anderen Kinder bleiben zwar vorerst in der Facheinrichtung untergebracht, besuchen aber die Mutter und ihre Schwester jedes Wochenende. Nach Mitteilung der Jugendwohlfahrtsbehörde stehen die Chancen für eine Familienzusammenführung in nächster Zeit „sehr gut“. Aufgrund dieser positiven Entwicklung übernahm die Mindestsicherungsbehörde die Lebenshaltungskosten für die Mutter und das in ihrem Haushalt wohnende Kind und die Miete in voller Höhe. Damit ist die Alleinerziehende nicht mehr auf die Hilfe privater Einrichtungen angewiesen.

2.1.6 BAURECHT

ERFOLGREICHE ABÄNDERUNG EINES WOHNBAUPROJEKTES

Die heute übliche verdichtete Bauweise bei größtmöglicher Nutzung der vorhandenen Grundfläche führt dazu, dass von einer derartigen Bauführung betroffene zukünftige Anrainer oft sehr sensibel auf geplante Projekte reagieren. Da die entscheidenden Weichen, auf welche Art und Weise ein Grundstück hinkünftig bebaut werden darf, mit der Erlassung des allgemeinen und ergänzenden Bebauungsplanes gestellt werden, ist ein Reagieren in diesem Verfahrensstadium äußerst wichtig. Im konkreten Fall konnte eine für die Nachbarn „positive Wende“ erst im nachfolgenden Bauverfahren erzielt werden.

Ein ehemaliges Kasernenareal soll zu Wohnzwecken verbaut werden, ein Architektenwettbewerb sollte die Grundlage für eine optimale städtebauliche Lösung schaffen. Einer der betroffenen Anrainer übermittelte an den siegreichen Architekten folgende E-Mail: „Vorerst gratuliere ich zu Ihrem Siegerprojekt über die Bebauung des Geländes der Kaserne. Durch die Aufteilung in Würfelbauten entsteht ja eine lockere Ansicht. Ich möchte jedoch einwenden, dass alle umliegenden Wohnhäuser nur maximal 5-stöckig sind und ausgerechnet dort wo die Bebauung am nächsten zum Wohngebäude heranrückt, ist einer der höchsten Würfel geplant.“

Nach Vorsprache mehrerer Wohnungseigentümer aus der Nachbarschaft des geplanten Projektes beim Landesvolksanwalt wurde von diesem eine Anfrage an die zuständige Stadtverwaltung gerichtet. Unter anderem wurde aufgezeigt, dass der Abstand zur Grundgrenze mit 14,4 m zwar den Abstandbestimmungen der Tiroler Bauordnung 2011 (Höhe 24 m) entspricht, mit diesem Projekt jedoch vielen Nachbarn das Sonnenlicht entzogen

werde und sie „vor einer Wand leben“ müssten. Eine geringfügige Umplanung (Gruppierung der Würfel) bzw. eine Reduzierung der Höhe des angesprochenen Würfels könnte zu einer entscheidenden Entschärfung der Situation beitragen. Mehrere Gespräche und Vorsprachen der Anrainer in der Gemeinde und beim Landesvolksanwalt folgten. Der Bauausschuss des Gemeinderates gelangte letztendlich zu diesem Ergebnis: „Das aus einem Wettbewerbsverfahren hervorgegangene Projekt für die Wohnbebauung auf dem Kasernenareal wurde von den Architekten in besonderer Rücksichtnahme auf die Interessen der Nachbarn entwickelt. Aufgrund ihres Schreibens und diverser Stellungnahmen zum ergänzenden Bebauungsplan hat sich die Stadtplanung gemeinsam mit dem Bauträger und den Architekten intensiv damit befasst, ob durch Änderungen am Projekt den Nachbarn noch weiter entgegen gekommen werden kann. Es hat sich aber gezeigt, dass eine weitere Optimierung im Rahmen des Bebauungsplanes nicht möglich ist, da durch Verschieben von Bauteilen oder Austausch von Gebäudehöhen für die Umgebung insgesamt Nachteile bewirkt würden. Alle Einsprüche sind im Bauausschuss ausführlich behandelt worden. Dieser hat dann dem Gemeinderat einstimmig empfohlen, den Bebauungsplan zu beschließen.“ Die Enttäuschung bei den Anrainern war groß. Auf Basis der Vorgespräche und mit Unterstützung des Landesvolksanwaltes konnte jedoch in letzter Minute im Bauverfahren eine Wende herbeigeführt werden. Der gegenständliche „Würfel“

wurde anstatt mit geplanten sieben nur mit sechs Geschossen ausgestattet (maximale Wandhöhe 18 m). Die Abstände zur Grundgrenze blieben unverändert, sodass sich zur großen Freude der Nachbarn die Wandhöhe um entscheidende sechs Meter niedriger errechnete. Die Tatsache, dass die Nachbarn unter diesen Umständen auf die Erhebung eines Rechtsmittels gegen den Baubescheid verzichtet haben, kam dem Bauherrn sehr entgegen.

2.1.7 WOHNBAUFÖRDERUNG VERSÄTET EINGEBRACHTES FÖRDERUNGSANSUCHEN

Die in diesem Fall aus dem Berichtsjahr 2008 geschilderte grundsätzliche Problematik ist nach wie vor aktuell.

Förderungen im Bereich der Wohnhaussanierung werden im Rahmen der Privatwirtschaftsverwaltung des Landes gewährt. Das hat zur Folge, dass die in der Hoheitsverwaltung anzuwendenden Rechtsvorschriften, wie beispielsweise die Verwaltungsverfahrensgesetze, nicht anzuwenden sind. Im konkreten Fall wurde der Postlauf eines Ansuchens zunächst nicht berücksichtigt, was zu einem gravierenden finanziellen Nachteil für den Förderungswerber geführt hätte.

Ein Hauseigentümer aus dem Unterland hatte eine Solaranlage errichtet und beabsichtigte die seitens des Landes Tirol vorgesehene Förderung zu lukrieren. Ihm war sehr

wohl bekannt, dass mit Stichtag 01. Juli die Voraussetzungen zur Gewährung einer Förderung für die Errichtung von Solaranlagen geändert werden und in seinem konkreten Fall die Genehmigungsvoraussetzungen nicht mehr vorliegen würden. Vor diesem Stichtag waren nämlich die Einkommensverhältnisse belanglos, mit Inkrafttreten der Änderung der Förderungsrichtlinien wurde eine Einkommensobergrenze gezogen. Also brachte der Förderungswerber sein Ansuchen am Freitag, dem 29. Juni, eingeschrieben zur Post. Am Montag, dem 02. Juli, langte das Schriftstück im Amt der Landesregierung ein. Die zuständige Sachbearbeiterin teilte dem Förderungswerber in einem Schreiben mit, dass zufolge der Antragseinbringung am 02. Juli die neuen Richtlinien anzuwenden seien und denen entsprechend aufgrund des zu hohen Familieneinkommens keine Förderung zugesagt werden könne.

Im Prüfungsverfahren konnte festgestellt werden, dass im Falle der Anwendbarkeit des Allgemeinen Verwaltungsverfahrensgesetzes 1991 (AVG) der Einbringungszeitpunkt dieses Ansuchens als rechtzeitig zu beurteilen gewesen wäre und daher die früheren – für den Förderungswerber günstigeren – Richtlinien zur Anwendung gekommen wären. Gemäß § 33 Abs. 3 des AVG sind nämlich die Tage des Postlaufes in die Frist nicht einzurechnen, weswegen im gegenständlichen Fall der Nachweis, dass das Schriftstück vor dem 01. Juli zur Post gegeben wurde, für eine fristgerechte Einbringung ausreichend gewesen wäre. Mit diesem Sachverhalt konfrontierten

wir die damals zuständige Wohnbauförderungsreferentin. Sie folgte erfreulicherweise inhaltlich unserer Argumentation und sicherte im Kulanzwege den für den Anlassfall vorgesehenen Zuschuss von € 4.000,- in voller Höhe zu. Eine gegenteilige Entscheidung wäre für den Förderungswerber wohl schwer verständlich gewesen.

2.1.8 RAUMORDNUNG/BAURECHT NUTZUNGSKONFLIKTE ZWISCHEN LAND- WIRTSCHAFTLICHER TIERHALTUNG UND WOHNGEBIET

Nicht selten kommt es vor, dass die aufgrund unterschiedlicher Widmungsarten aus rechtlicher Sicht mögliche völlig konträre Nutzung von Grundstücken zu massiven nachbarschaftlichen Konflikten führt. Besonders „Konflikt gefährdet“ ist die landwirtschaftliche Tierhaltung in unmittelbarer Nähe von Wohnobjekten bzw. Gästebeherbergungsbetrieben; so auch im hier geschilderten Fall in einer Zillertaler Gemeinde.

Der Betreiber einer Gästepension beschwerte sich beim Landesvolksanwalt über die nach seiner Ansicht unzumutbaren Beeinträchtigungen durch Lärm, Geruch, Kuhglocken usw., ausgehend vom unmittelbar angrenzenden landwirtschaftlichen Anwesen. Im Zuge des Verfahrens zur Erweiterung des Stallgebäudes wurden vom Beschwerdeführer die entsprechenden Rechtsmittel ergriffen. Die Vorstellungsbehörde hielt mehrere

Gutachten zur Abklärung der Immissionsbelastung und deren gesundheitlichen Auswirkungen für notwendig. Damit verbunden war eine beträchtliche Verfahrensverzögerung, was wiederum zu Beschwerden des Nachbarn über die Baubehörde führte, zumal der Stallzubau bereits ausgeführt war. Massive gegenseitige Schuldzuweisungen drohten die Situation eskalieren zu lassen.

Bei dieser Ausgangslage ersuchte nun der Bürgermeister selbst um Unterstützung durch den Landesvolksanwalt. In mehreren Gesprächsrunden konnte man sich auf ein Ergebnis verständigen, das einerseits von beiden Nachbarn akzeptiert werden konnte und andererseits auch den entsprechenden rechtlichen Bestimmungen gerecht wurde. In der Folge wurden vom Landwirt unter Einsatz von beträchtlichen finanziellen Mitteln lärmreduzierende Umbaumaßnahmen an der Heu- und Stallbelüftung vorgenommen, sowie bisher offene Fenster zur Geruchsbeseitigung geschlossen. Bei einem abschließenden Lokalaugenschein konnten die positiven Auswirkungen dieser Maßnahmen von allen Beteiligten festgestellt werden. Für den Landesvolksanwalt war besonders erfreulich, dass sich sowohl der Beschwerdeführer als auch der Bürgermeister für die Unterstützung herzlich bedankten.

Wie eingangs ausgeführt, handelt es sich hier um keinen Einzelfall. Immer wieder führen derartige Nutzungskonflikte zu massiven Beschwerden beim Landesvolksanwalt. Zumeist liegt die Ursache dieser Konflikte in den der Bauführung

vorausgehenden Planungsmaßnahmen der Raumordnung. Es wird daher eindringlich angeregt, bereits im Widmungsverfahren allfällige Auswirkungen möglicher Baumaßnahmen genau zu prüfen und entsprechend sorgfältig vorzugehen.

Dieser Fall ist auch ein gutes Beispiel dafür, dass die Tätigkeit des Landesvolksanwaltes einerseits auch für die betroffene Behörde selbst (hier für die Baubehörde) unterstützend und hilfreich sein kann und andererseits die Wirkung des Landesvolksanwaltes als „Mediator“ nicht zu unterschätzen ist.

2.1.9 BAURECHT

ERRICHTUNG VON „HANDYMASTEN“ – KEINE NACHBARRECHTE?

In den Berichtsjahren 2006 und 2007 wurden dem Landesvolksanwalt auffallend viele Beschwerden von Wohnungsinhabern im Umfeld von Handymasten vorgetragen. Teilweise waren die Betroffenen völlig verunsichert, zumal auch die vorliegenden wissenschaftlichen Untersuchungen über allfällige gesundheitliche Beeinträchtigungen keine verlässlichen Aussagen zulassen.

Bereits im Dezember 2005 wurde auf einem gewerblichen Grundstück in einer Marktgemeinde im Tiroler Oberland eine Großanlage (Mobilfunkanlage mit Mehrfachnutzung) errichtet. Im unmittelbaren Umfeld befinden sich mehrere Wohnanlagen, Eigenheime, eine Volksschule und ein Kindergarten. Die Beschwerde führenden Bürgerinnen und Bürger

beklagten insbesondere die „überfallsartige“ Errichtung des Handymastes ohne jede Vorausinformation durch die Betreiber. Sämtliche Anrainer fühlten sich übergangen und befürchteten gesundheitliche Schäden. In kurzer Zeit brachten rund 1.200 Bürgerinnen und Bürger mit ihrer Unterschrift ihren Unmut zum Ausdruck; die unverzügliche Prüfung von Alternativstandorten wurde gefordert.

Entsprechend den diesbezüglichen Bestimmungen der Tiroler Bauordnung 2011 ist die Errichtung und die wesentliche Änderung von Antennentragmasten innerhalb geschlossener Ortschaften der Behörde schriftlich anzuzeigen; keiner solchen Anzeige bedarf es jedoch im Gewerbe- und Industriegebiet. Außerhalb geschlossener Ortschaften kommen die entsprechenden Bestimmungen des Tiroler Naturschutzgesetzes 2005 zur Anwendung. Sowohl die Tiroler Bauordnung 2011 als auch das Tiroler Naturschutzgesetz 2005 erfassen jedoch die Problematik nur hinsichtlich einer allfälligen Beeinträchtigung des Orts- und Straßenbildes bzw. einer Verletzung der Interessen des Naturschutzes. Die gesundheitlichen Aspekte im Zusammenhang mit Mobilfunkeinrichtungen fallen in die Gesetzgebungskompetenz des Bundes und werden im Telekommunikationsgesetz 2003 erfasst, wonach bei der Errichtung und dem Betrieb von Funkanlagen der Schutz des Lebens und die Gesundheit von Menschen gewährleistet sein müssen. Hinsichtlich der Frequenz elektromagnetischer Felder und der Leistung von Sendeeinrichtungen gelten in Österreich weiterhin Grenzwerte, welche

sich nach einer entsprechenden EU-Ratsempfehlung richten. Das fernmelderechtliche Bewilligungsverfahren sieht keine Parteistellung für die Nachbarn vor.

Der verfahrensgegenständliche Handymast wurde im Gewerbe- und Industriegebiet errichtet, sodass eine Anzeige nach der Tiroler Bauordnung 2001 (nunmehr 2011) nicht erforderlich war. Nachdem die oben angesprochenen Grenzwerte offensichtlich eingehalten werden, konnte auch die fernmelderechtliche Bewilligung für dessen Errichtung erteilt werden. Damit bestand für die zahlreichen Anrainer auf verwaltungsrechtlicher Ebene in keiner Weise die Möglichkeit, ihre Bedenken gegen die Errichtung geltend zu machen. Auf Einschreiten des Landesvolksanwaltes wurden von den Betreibern der gegenständlichen Mobilfunkanlage Alternativstandorte geprüft und Messergebnisse zum Nachweis, dass die Grenzwerte zweifellos eingehalten werden, vorgelegt. Die Alternativstandorte wurden, unter gleichzeitiger Betonung, dass nur der vorliegende Standort die flächendeckende Versorgung der Netzteilnehmer gewährleisten könne, als nicht geeignet beurteilt. Wenn auch die Betreiber Verständnis für die Sorgen der zahlreichen Anrainer zeigten, hat sich bisher die problematische Situation für die Betroffenen nicht verändert – der viel bekämpfte Handymast steht noch!

Wie bereits einleitend zu diesem Fall erwähnt, wurden im Berichtsjahr zahlreiche Beschwerden mit gleichem Sachverhalt eingebracht. Nach Ansicht des Landesvolks-

anwaltes ist die derzeit geltende Rechtslage im Zusammenhang mit der Errichtung und dem Betrieb von Mobilfunkanlagen für die Nachbarn unzumutbar. Einerseits können gesundheitliche Beeinträchtigungen auch von Wissenschaft und Forschung nicht endgültig ausgeschlossen werden, andererseits haben die Nachbarn keine Rechte in diesbezüglichen Verwaltungsverfahren.

Wenn auch die Anzahl der diesbezüglichen Beschwerden deutlich abgenommen hat, ist die Problematik immer noch ungelöst und führt vielfach zu großer Verunsicherung der Anrainer im Hinblick auf allfällige gesundheitliche Beeinträchtigungen.

2.1.10 LÄRMSCHUTZ

LÄRMGEPLAGTE ANRAINER IN INNSBRUCK

Im Bereich der Konzertkurve in Innsbruck/Wilten ist die Frequenz der ÖBB-Züge besonders hoch. Im Jahre 2002 wurden in diesem Bereich Holzschwellen durch mehr Lärm verursachende Betonschwellen ausgetauscht. Durchgeführte Lärmmessungen zeigten gravierende Überschreitungen der bestehenden Richtwerte auf. Dennoch wurden bei den ÖBB eingeforderte wirkungsvolle Lärmschutzmaßnahmen zunächst nicht umgesetzt.

Die an die ÖBB-Bahntrasse im Bereich der Konzertkurve in Innsbruck-Wilten angrenzenden Grundstücke sind beidseitig mit Wohnanlagen bebaut. Die topographischen Verhältnisse sind durch die dortige

Kessellage äußerst ungünstig, sodass der Bahnlärm direkt und frontal zu den angrenzenden Wohnungen aufsteigt. Zahlreiche Innsbrucker Bürgerinnen und Bürger sind betroffen und haben bereits im Jahre 2002 sowohl bei Volksanwalt Dr. Peter Kostelka als auch beim Landesvolksanwalt vorgesprochen. Auslösender Grund war der Austausch der Holzschwellen durch Betonschwellen wodurch, nach den Wahrnehmungen der Anrainer, der Bahnlärm noch intensiver und aggressiver empfunden wurde.

Eine von den ÖBB selbst in Auftrag gegebene Messreihe zeigte Lärmspitzenwerte bis um die 90 dB auf. Die Richtlinie für die schalltechnische Sanierung von Eisenbahn-Bestandsstrecken der ÖBB (Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie, Jänner 2003) sieht Grenzwerte von 65 dB am Tag und 55 dB in der Nacht vor.

Bereits im Frühjahr 2003 behandelte Volksanwalt Dr. Peter Kostelka diesen besonderen Fall in der TV-Sendung „Volksanwalt – gleiches Recht für alle“. Zahlreiche Gespräche, Bürgerversammlungen, Artikel in den Print-Medien sowie Stellungnahmen im lokalen Kabel-TV folgten. Berechtigte Hoffnung kam im Zusammenhang mit der geplanten Verlegung der Stubaitalbahntrasse zum Hauptbahnhof auf, zumal eine Variantenprüfung die Einhausung der Bahntrasse im Bereich der Konzertkurve zum Gegenstand hatte. Völlig überraschend wurde jedoch im Herbst 2004 dieses Projekt insgesamt von der Stadt Innsbruck verworfen. Die Enttäuschung war groß – man war sozusagen wieder bei der Stunde Null!

Nach weiteren Gesprächen auf Landesebene kam man zur Auffassung, dass das bestehende Problem nicht allein auf luftschalltechnischer Ebene zu lösen ist, sondern auch die zweifellos bestehenden Erschütterungen mit zu berücksichtigen sind. Im Herbst 2005 konnte man sich in Gesprächen mit den ÖBB darauf einigen, zwei Messreihen zur Erfassung des Luftschalls und der Erschütterungen durchzuführen. Die Finanzierung dieser Messreihen konnte nach Zusagen des Landes Tirol und der Stadt Innsbruck gesichert werden. Volksanwalt Dr. Peter Kostelka griff in der TV-Sendung im Dezember 2005 das Problem nochmals auf und forderte im Hinblick auf die verstrichene Zeit nun vehement eine rasche Lösung. Eine Stellungnahme aus der Sicht des Landesvolksanwaltes wurde in der TV-Sendung eingespielt. Im Frühjahr 2006 wurden die festgelegten Messungen durchgeführt.

Nach der Auswertung der Messergebnisse und weiteren Gesprächen wurden schließlich die Betonschwellen zurückgebaut und der betroffene Streckenabschnitt wieder mit Holzschwellen versehen. Gleichzeitig wurden von den ÖBB lärmreduzierende Schienenschleifungen im Kurvenbereich in regelmäßigen Abständen zugesagt. Der Erfolg dieser Maßnahmen war eine von allen betroffenen Anrainern mit Erleichterung festgestellte Lärmreduzierung im Bereich der Konzertkurve.

Der vorliegende Fall soll auch beispielhaft die gute und konstruktive Zusammenarbeit im Sinne der Sache mit der Volksanwalt-

schaft in Wien aufzeigen. Für Beschwerden und Anliegen die ÖBB als Unternehmen des Bundes betreffend ist grundsätzlich die Volksanwaltschaft in Wien zuständig. Nachdem jedoch eine Mitfinanzierung von Lärmschutzmaßnahmen durch das Land Tirol und die Stadt Innsbruck vereinbart ist, ergibt sich auch die Zuständigkeit des Landesvolksanwaltes.

2.1.11 BEHINDERTENANLIEGEN TECHNISCHE HILFSMITTEL FÜR BEHINDERTE

Technische Hilfsmittel bringen behinderten Menschen im Alltag zum Teil erhebliche Erleichterungen. Häufig stellt sich jedoch, wie im gegenständlichen Fall beim Ankauf eines computergesteuerten Kniegelenkes, die Frage nach der Finanzierung.

Der Vorsprechenden wurde auf Grund eines Tumors ein Bein oberhalb des Kniegelenkes amputiert. Seit diesem Zeitpunkt musste sie eine Prothese tragen, die aber häufig Probleme bereitete. Zudem stellten sich neben Haltungsschäden auch Kreuzschmerzen, Osteoporose und Muskelabbau am Stumpf ein. Die Lösung dieser Probleme sollte ein computergesteuertes Kniegelenk, das jedoch sehr teuer war und rund € 25.000,- kostete, sein. Die Sozialversicherungsanstalt erklärte sich aber nur bereit, ein Fünftel der Kosten zu ersetzen. Der Landesvolksanwalt nahm sich der Sache an und ließ sich von der Hilfesuchenden eine Aufstellung über das Einkommen und die Ausgaben vorlegen. Mit

dieser wurde mit der zuständigen Fachabteilung des Landes Kontakt aufgenommen und unter Schilderung der Situation sowie Vorlage von medizinischen Gutachten um Hilfe bei der Aufbringung der Geldmittel ersucht. Nach weiteren Gesprächen teilte die Betroffene zwei Monate später mit, ihre Sozialversicherungsanstalt habe sich nunmehr bereit erklärt, die Gesamtkosten für die

Prothese mit computergesteuertem Kniegelenk zu übernehmen. „Ich möchte mich ganz herzlich für Ihre Bemühungen und für Ihre Einsatzbereitschaft bedanken“, so die abschließenden Ausführungen der Betroffenen und weiters: „Das Gefühl nach 20 Jahren auf der Straße nicht mehr als Behinderte gesehen zu werden und wieder normal Stufen steigen zu können ist unbeschreiblich.“

2.2 ANREGUNGEN AN GESETZGEBUNG UND VERWALTUNG

2.2.1 ALLGEMEINES

Die Auswertung der insgesamt 5.638 Bürgerkontakte im Berichtsjahr ergab, dass 1.747 Beschwerden (rund 31 % der Gesamtkontakte) vorgebracht und 3.891 Beratungsgespräche geführt wurden. Damit ist die Anzahl der Beschwerden gegenüber dem Vorjahr prozentuell gleich geblieben.

Die Zusammenarbeit des Landesvolksanwaltes mit den beteiligten Behörden bzw. BehördenvertreterInnen funktioniert im Allgemeinen klaglos. Vereinzelt musste auch im vergangenen Jahr wieder festgestellt werden, dass dem Ersuchen des Landesvolksanwaltes um Abgabe einer Stellungnahme zu einem bestimmten Beschwerdevorbringen aus nicht nachvoll-

ziehbaren Gründen verspätet, manchmal erst nach mehreren Urgezen, nachgekommen wurde. In diesem Zusammenhang darf einmal mehr um Verständnis für die Forderung nach rascher Bearbeitung der vom Landesvolksanwalt eingehenden Anfragen ersucht werden, da auch der Landesvolksanwalt selbst seinem verfassungsmäßigen Auftrag auf „unverzügliche Prüfung jeder Beschwerde“ und „ehestmögliche Mitteilung des Prüfungsergebnisses an den Beschwerdeführer“ nachzukommen hat (Artikel 59 Abs. 2 der Tiroler Landesordnung 1989 und § 2 Abs. 3 des Gesetzes vom 15. Mai 2014 über den Tiroler Landesvolksanwalt) .

2.2.2 RAUMORDNUNG FEHLENDE RECHTSSCHUTZMÖGLICHKEITEN

In den letzten Jahren habe ich immer wieder auf das Problem der fehlenden Rechtsschutzmöglichkeiten in der Raumordnung (insbesondere bei Flächenwidmungen und Bebauungsplänen) hingewiesen. Gleichzeitig habe ich angeregt, die seit 2010 im Vorarlberger Raumplanungsgesetz in Geltung stehende Regelung (verpflichtendes Planungsgespräch mit dem Widmungswerber, Befassung einer Expertenkommission usw.) zu prüfen und allenfalls eine ähnliche Regelung für Tirol zu überdenken.

Aufgrund der Aktualität dieser Problematik (vgl. dazu Fall 2.1.1) möchte ich diese Anregung aus den Berichten der letzten Jahre ausdrücklich wiederholen.

2.2.3 LÄRMBERICHT ANREGUNGEN DER „LÄRMKOMMISSION“ UMSETZEN

Mit Entschließung des Tiroler Landtages vom 13. Dezember 2012 wurde angeregt, Maßnahmen zur Umsetzung der EU-Umgebungslärmrichtlinie zu treffen und eine Arbeitsgruppe einzusetzen, deren Aufgabe es ist, sich mit Problemen des Lärmschutzes für die Tiroler Bevölkerung zu befassen und den Landeshauptmann und die Landesregierung in Fragen der Lärmbelastung und des Lärmschutzes zu beraten. Die Arbeitsgruppe wurde am 27. Feber 2013

konstituiert und setzt sich aus Vertretern der Abteilungen Landessanitätsdirektion, Emissionen, Sicherheitstechnik und Anlagen, Umweltschutz, Verkehr und Straße und des Sachgebietes Verkehrsplanung zusammen. Zwischenzeitlich hat die Arbeitsgruppe Lärmschutz einen umfassenden Lärmbericht, welcher vom Tiroler Landtag in der Sitzung am 05. Februar 2015 zur Kenntnis genommen wurde, vorgelegt.

Auch diese Anregung aus dem Vorjahr wird im Hinblick auf weitere Lärmbeschwerden im Berichtsjahr wiederholt und angeregt, die im vorliegenden Lärmbericht vorgeschlagenen Maßnahmen zur Bekämpfung von Umgebungslärm umzusetzen.

2.2.4 RICHTLINIEN IM SOZIAL- UND BEHINDERTENBEREICH

Aufgrund vieler Rückmeldungen über die Praktikabilität der gesammelten Richtlinien werden diese im Bericht wieder aufgelistet.

Ganz im Sinne auch unserer Anregungen in der Vergangenheit hat die Fachabteilung durch die Ausarbeitung von „Richtlinien“ in verschiedenen Bereichen geholfen, einige Fachmaterien hinsichtlich Leistungsbezug und Finanzierung für die Bürgerinnen und Bürger transparenter zu gestalten. Unabhängig des Umstandes, dass die darin formulierten Leistungen in manchen Bereichen nicht dem tatsächlichen Bedarf

entsprechen, wird diese Entwicklung sehr positiv gesehen, bringt sie doch besseres Verständnis für gesetzliche Regelungen und verstärkte Rechtssicherheit.

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

So können unter <http://www.tirol.gv.at/themen/gesellschaft-und-soziales/soziales/gesetze/> folgende Richtlinien heruntergeladen werden:

- Richtlinie über die Förderung von Hilfskräften für Kinder mit Behinderung in Landesschulen
- Richtlinie des Landes Tirol betreffend die Förderung der Kurzzeitpflege und Kurzzeitbetreuung für Menschen mit Behinderung
- Tiroler Förderrichtlinie für Menschen mit Behinderung
- Richtlinie für Kostenbeiträge für ambulante und stationäre Leistungen der Behindertenhilfe
- Richtlinien für die Gewährung von Förderungen aus dem Tiroler Kriegsopfer- und Behindertenfonds
- Richtlinie für den Heizkostenzuschuss 2015/2016

- Richtlinie des Landes Tirol zur Gewährung von Leistungen der mobilen Pflege und Betreuung in Tirol
- Richtlinie des Landes Tirol zur Förderung der Tagespflege für pflege- und betreuungsbedürftige Personen in Tirol
- Förderrichtlinie für betreuungs- oder pflegebedürftige Menschen
- Richtlinie des Landes Tirol zur Förderung der Kurzzeitpflege für pflegebedürftige Personen
- Richtlinie zur Förderung der qualifizierten Kurzzeitpflege für pflege- und betreuungsbedürftige Personen (Übergangspflegerichtlinie)
- Richtlinie des Landes Tirol zur Förderung des Ausbaues, des Aufbaues und der Sicherung von Pflege- und Betreuungseinrichtungen in Tirol

2.2.5 SOZIALRECHT MENSCHEN IN NOT – UNTERLAGEN DES LANDESVOLKSANWALTES HELFEN

Internetplattform im Sozial- und Behindertenbereich

Oft wissen Hilfesuchende nicht, wohin sie sich wenden können. Aus diesem Grund wurde in Zusammenarbeit mit der Telefonseelsorge eine Aufstellung von rund 600

Einrichtungen erarbeitet, die im Sozial- und Behindertenbereich Hilfeleistungen anbieten (siehe Seite 22 dieses Berichtes). Diese Informationen wurden im Berichtsjahr überarbeitet und sind abrufbar unter:

www.werhilftwie-tirol.at

Aufstellung über „Einrichtungen für Finanzhilfen“

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

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

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

„Antrag auf Finanzhilfe“

Ein weiteres Problem ist der Umstand, dass nicht wenige Hilfesuchende Defizite in der Schriftform haben und daher einen Antrag auf Finanzhilfe nicht selbst formulieren können. Die Arbeiterkammer und die Volkshochschule beziffern diese Gruppe mit bis

zu 30.000 Personen in Tirol.

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

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

Der Antrag, der zudem im Berichtsjahr aus datenschutzrechtlichen Gründen überarbeitet wurde, ist eine Word Datei, kann über Word bearbeitet und per E-Mail versendet werden.

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

3.1 EUROPÄISCHES OMBUDSMANN-INSTITUT (EOI)

Dem Europäischen Ombudsmann-Institut mit Sitz in Innsbruck gehören als Vereinigung der Volksanwälte (Ombudsleute, Bürger- und Menschenrechtsbeauftragte) 116 institutionelle, 69 individuelle und 7 korrespondierende Mitglieder aus ganz Europa, Asien und Afrika an. Das EOI hat sich in den letzten Jahren vor allem für eine Verbreitung der Ombudsmann-Idee in den neuen Demokratien Mittel- und Osteuropas eingesetzt. Schon aus der Anzahl der Mitglieder kann dessen Bedeutung abgeleitet werden.

Nach den Statuten dieses nach Österreichischem Recht im Jahre 1988 eingerichteten Vereins werden insbesondere die Förderung des Erfahrungsaustausches auf nationaler, europäischer und internationaler Ebene sowie die wissenschaftliche Behandlung und Forschung auf dem Gebiet von Menschenrechts- und Ombudsmann-Fragen bezweckt.

Insbesondere der Erfahrungsaustausch im Rahmen der in verschiedenen Ländern organisierten Veranstaltungen ist für eine regionale Einrichtung wie den Landesvolksanwalt von besonderer Bedeutung.

Im Berichtsjahr fand am **21. und 22. März in Innsbruck im neuen EOI-Büro eine Vorstandssitzung** statt, bei der insbesondere die Vorbereitung der für den Herbst geplanten Generalversammlung des EOI Thema war.

Insgesamt war das Jahr 2015 von mehreren Veranstaltungen, Konferenzen und Tagungen geprägt. Eine besondere Tagung für das EOI war die Welt-Konferenz der ENOHE (European Network of Ombudsmen in Higher Education), welche in Innsbruck in Kooperation mit der in Wien eingerichteten Ombudsstelle für Studierende ausgerichtet wurde.

ENOHE – KONFERENZ 2015

In Zusammenarbeit mit der Ombudsstelle für Studierende und dessen Leiter, Dr. Josef Leidenfrost, und dem Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft organisierte Dr. Josef Siegele als Generalsekretär des EOI diese internationale Konferenz in Innsbruck. Sie fand damit erstmals in Österreich statt.

Von den weltweit 86 eingeladenen Universitäten nahmen tatsächlich VertreterInnen aus 82 Nationen, unter anderem aus Australien und Amerika, aus allen EU-Mitgliedsstaaten

und aus Osteuropa, an der Konferenz teil. ENOHE-Generalsekretär Dr. Josef Leidenfrost stellte dazu fest, dass Innsbruck interessant gewesen und niemals vorher eine Teilnehmerquote von mehr als 90 % der Geladenen erreicht worden sei. Damit wurden Innsbruck und das Land Tirol dem guten Ruf als Konferenzstandort wieder einmal mehr als gerecht.

Bei der Konferenz wurden 29 Fachbeiträge und acht Workshops zu spezifischen universitären Themen behandelt sowie in diversen Plenumsdebatten Zukunftslösungen und Evaluierungen erarbeitet bzw. eingehend diskutiert.



Von links: Dr. Josef Hauser, Dr. Josef Leidenfrost (ENOHE-Generalsekretär) und Dr. Josef Siegele

EOI – GENERALVERSAMMLUNG

Im September 2015 wurde in Mainz die satzungsgemäß einberufene Generalversammlung des EOI abgehalten. Dr. Josef Siegele wurde von den Anwesenden in seinem verantwortungsvollen Amt als EOI-

Generalsekretär einstimmig bestätigt und ich wieder in den Vorstand des EOI gewählt. Gleichzeitig wurde der Bürgerbeauftragte von Rheinland-Pfalz, Dieter Burgard, als Nachfolger von Dr.ⁱⁿ Burgi Volgger aus Südtirol, einstimmig zum neuen Präsidenten des EOI gewählt.



Neue EOI-Vorstand mit Präsident Dieter Burgard, Generalsekretär Dr. Josef Siegele und LVA Dr. Josef Hauser in Mainz

BUCHPRÄSENTATION DES EOI

Anlässlich des 25-jährigen Bestandsjubiläums im Jahr 2013 beschloss die Generalversammlung des EOI, eine Sammlung von Beiträgen in einem Buch herauszugeben. Die Vorgabe dazu war, europaweit wissenschaftliche und praxis-

bezogene Beiträge zu Ombudsmann-Themen allgemein und zum Menschenrechtsschutz in Europa im Besonderen zu sammeln. Die Gesamtleitung dieses anspruchsvollen Projektes wurde dem Generalsekretär des EOI, Dr. Josef Siegele, übertragen; die Redaktionsleitung wurde von der ukrainischen

Professorin für Menschenrechte, Dr.ⁱⁿ Nina Karpachova, übernommen. Nach zahlreichen Koordinationstreffen konnte das Buch am 20. November 2015 im Haus der Europäischen Union in Wien präsentiert werden. Besonders erfreulich und ermutigend war dabei die Rede des zweiten Präsidenten des Österreichischen Nationalrates, Karlheinz Kopf, der für eine nicht nur europaweite, sondern auch weltweite Weiterentwicklung der Menschenrechte eintrat. Grußbotschaften per Video übermittelten der Österreichische Außenminister Sebastian Kurz und Dr. Othmar Karas, Mitglied des Europäischen Parlaments. Weitere Grußbotschaften wurden von Nationalratspräsidentin Doris Bures und dem Präsident des Tiroler Landtages, DDr. Herwig van Staa, überbracht. In seiner Vertretung nahm dankenswerterweise Land-

tagsvizepräsident Hermann Weratschnig, MBA MSc, an der Präsentation teil.

Für die umfangreichen Arbeiten, welche die Umsetzung dieses Projektes erforderte, gebührt insbesondere Prof.ⁱⁿ Dr.ⁱⁿ Nina Karpachova als Redaktionsleiterin und EOI-Generalsekretär Dr. Josef Siegele besonderer Dank.

Herzlich gedankt sei auch der Botschafterin in Kiew, Dr.ⁱⁿ Hermine Poppeller, die dem EOI als Bindeglied zwischen Wien und Kiew eine wertvolle Hilfe war, der Musikgruppe „Quärfekt“, die die Buchpräsentation kostenlos musikalisch umrahmte, sowie allen bei der Präsentation anwesenden parlamentarischen VertreterInnen aus dem In- und Ausland, Ehrengästen und VertreterInnen der ausländischen Botschaften in Wien, welche mit ihrer Teilnahme dieser Veranstaltung eine besondere Aufwertung gaben.



Von links: EOI-Präsident Dieter Burgard, Rektor der Universität Kiew Prof. Dr. Yuri Boshytskyi, Prof.ⁱⁿ Dr.ⁱⁿ Nina Karpachova, Ombudsmann von St. Petersburg Dr. Alexander Shishlov, II. Nationalratspräsident Karlheinz Kopf und Dr. Josef Siegele

Abschließend sei auch Mag. Georg Pfeifer, Leiter des Informationsbüros der Europäischen Union in Österreich, mit seinem Team für die

hervorragende Organisation und Ausrichtung der Präsentation herzlich gedankt.



Von links: Dr. Josef Siegele, Prof.ⁱⁿ Dr.ⁱⁿ Nina Karpachova, Vizepräsident des Tiroler Landtages Hermann Weratschnig, MBA MSc, (mit einem Buchexemplar) und Mag. Georg Pfeifer

3.2 INTERNATIONALE UND NATIONALE KONTAKTE

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

BESUCH BEI DER VOLKSANWALTSCHAFT IN WIEN

Im März 2015 besuchten wir auf entspre-

chende Einladung die Volksanwaltschaft in Wien. Nach einer interessanten Führung durch die Räume des Österreichischen Parlamentes folgte in den Räumen der Volksanwaltschaft ein intensiver Gedanken- und Erfahrungsaustausch. Für die Organisation dieser Veranstaltung und die Begleitung im Parlament bedanken wir uns insbesondere bei Volksanwältin Dr.ⁱⁿ Gertrude Brinek.



Unser Team mit Volksanwältin Dr.ⁱⁿ Gertrude Brinek (3. von links) im Parlament

BESUCH DES BÜRGERBEAUFTRAGTEN VON MECKLENBURG – VORPOMMERN

Am 30. April 2015 besuchte Dr. Matthias Crone, Bürgerbeauftragter in Mecklenburg-Vorpommern/Deutschland, den Landesvolksanwalt von Tirol, Behindertenansprechpartner

Dr. Christoph Wötzer und die Gleichbehandlungsbeauftragte von Tirol, Mag.^a Isolde Kafka. In intensiven Gesprächen wurden die unterschiedlichen Rechtssysteme erörtert, aber auch viele Gemeinsamkeiten in der Beschwerdebearbeitung festgestellt.



Von links: Dr. Christoph Wötzer, Dr. Matthias Crone, Mag.^a Isolde Kafka und Dr. Josef Hauser

RUMÄNIEN – EOI – PETITIONS- AUSSCHUSS DES TIROLER LANDTAGES

Im Rahmen eines Arbeitsgespräches über die künftige Zusammenarbeit des EOI mit dem rumänischen Ombudsmann und dem Departement für internationale Angelegenheiten in Bukarest kam es auch zu einem Fachgespräch mit VertreterInnen des Petitionsausschusses im Tiroler Landtag.

Beim gemeinsamen Round-Table unter der Leitung von Dr. Josef Siegele wurden verschiedene Themenbereiche besprochen; so die Weiterentwicklung und der Vollzug der Menschenrechte in Rumänien, die Zusammenarbeit mit Westeuropa und die Nutzungsmöglichkeiten gemeinsamer Synergien. Weitere Themenbereiche, gemeinsam mit den VertreterInnen des Petitionsausschusses, waren ein Abgleich über die Arbeitsweise

der Institution des Landesvolksanwaltes, die Arbeitsweise lokaler und regionaler Ombudseinrichtungen, die Kompetenzen des Petitionsausschusses im Tiroler Landtag und die allgemeine Umsetzung von Bürgerrechten und Rechtsentwicklungen in Europa.

Abschließend bot der Ombudsmann der rumänischen Republik, Prof. Dr. Victor Ciorbea, dem Generalsekretär des EOI an, die Generalversammlung im Jahre 2017 in Bukarest

zu organisieren, zumal das dortige Parlament gleichzeitig das 20-jährige Bestehen der rumänischen Ombudsmann-Institution feiern möchte. Gleichzeitig wurden die Mitglieder des Petitionsausschusses im Tiroler Landtag als Ehrengäste eingeladen. Dieser Einladung wird das EOI im Rahmen der dazu notwendigen organisatorischen Maßnahmen gerne nachkommen und sich über eine Teilnahme der im Petitionsausschuss des Tiroler Landtages vertretenen Abgeordneten freuen.



Von links: LA Heinz Kirchmair und LA Kathrin Kaltenhauser – beide Mitglieder des Petitionsausschusses im Tiroler Landtag, Prof. Dr. Victor Ciorbea – Nationaler Ombudsmann in Rumänien – mit Bereichsleiterinnen und Dr. Josef Siegele

Aufgrund vergleichbarer Rahmenbedingungen bei der Aufgabenerfüllung bestehen weiterhin ausgezeichnete Kontakte zur Landesvolksanwältin von Südtirol, Dr.ⁱⁿ Gabriele Morandell, zur im Berichtsjahr noch im Amt befindlichen Landesvolksanwältin von Vorarlberg, Mag.^a Gabriele Strele bzw. deren Nachfolger Landesvolksanwalt Mag. Florian Bachmayr-Heyda, sowie zu den Schweizer Ombudsleuten und den Bürgerbeauftragten in Deutschland.

Ausdruck dieser guten Zusammenarbeit war einmal mehr die schon traditionelle, alle zwei Jahre stattfindende **Seminarrunde am Viktorsberg/Vorarlberg vom 11. – 13. Juni 2015**. Neben einem wertvollen Erfahrung- und Gedankenaustausch wurde in diesem Seminar das Thema **„Herausfordernde Kommunikation mit KlientInnen – von schwierigen Situationen in der Beratung“** mit einer professionellen Referentin bearbeitet.

Besonders bedanke ich mich für die gute Zusammenarbeit mit der Volksanwaltschaft in Wien, bei Volksanwältin Dr.ⁱⁿ Gertrude Brinek und den Volksanwälten Dr. Peter Fichtenbauer und Dr. Günther Kräuter. Ausdruck der guten Zusammenarbeit war auch in diesem Jahr unsere Mitwirkung an den Sprechtagen der Volksanwaltschaft in Tirol.

Schließlich bestehen auch zu den weiteren „Landesanwaltschaften“ in Tirol gute und wertvolle Kontakte, welche dem gegenseitigen Erfahrungsaustausch und nicht selten auch der gegenseitigen Unterstützung und Ergänzung dienen. Ausdruck dieser Verbundenheit ist ein alljährliches, jeweils von einer anderen Einrichtung organisiertes, Treffen zum Zwecke der Erörterung aktueller Probleme und Entwicklungen sowie seit 2014 ein monatlicher Jour-fixe.

3.3 ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Öffentlichkeitsarbeit ist für den Landesvolksanwalt von nicht zu unterschätzender Bedeutung. Zweifellos ist diese Institution mittlerweile nach mehr als 26 Jahren Bestand in Tirol relativ bekannt. Trotzdem ist eine regelmäßige Medienpräsenz zur Information der Bevölkerung über Aufgaben und Möglichkeiten dieser Einrichtung notwendig.

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

Auch der Tag der offenen Tür am 26. Oktober 2015 bot eine gute Gelegenheit, Zuständigkeit und Arbeitsweise unserer Einrichtung vorzustellen. Gemeinsam mit den weiteren Anwaltschaften des Landes Tirol konnten wir im Landhaus 1 zahlreiche Besucherinnen und Besucher begrüßen.

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

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

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

ABSCHLIESSENDE BEMERKUNGEN

RÜCKBLICK UND RESÜMEE

- In den letzten 12 Jahren meiner Tätigkeit als Landesvolksanwalt von Tirol haben **67.607 Bürgerinnen und Bürger** unsere Einrichtung kontaktiert. Gemeinsam haben wir in dieser Zeit **25.872 persönliche Gespräche geführt**.
- In **mehr als der Hälfte der Beschwerdefälle** konnte den BeschwerdeführerInnen ganz oder teilweise geholfen werden.
- **80 % der vom Landesvolksanwalt getätigten Anregungen an die Verwaltung** zur Verbesserung des Verwaltungsvollzuges wurden umgesetzt.
- Erfreulicherweise wurde 2014 das lang ersehnte **Ausführungsgesetz für den Landesvolksanwalt von Tirol** vom Landtag beschlossen. Damit wurden die Aufgaben der Einrichtung und deren rechtliche Möglichkeiten näher konkretisiert.
- Mein und unser **Leitmotiv bei der täglichen Arbeit** war immer: „Die Menschen kompetent zu beraten, wenn notwendig zu begleiten und ihnen im Falle unserer Unzuständigkeit die richtige Stelle aufzuzeigen, damit sie nicht (mehr) im Kreis laufen müssen.“

DANK

Die vielen Erfolge der letzten Jahre, nur beispielhaft in diesem Bericht aufgezeigt, waren jedoch nur möglich, weil dem Landesvolksanwalt bei seiner Tätigkeit allseits umfassende Unterstützung zuteil wurde.

Mein besonderer Dank gilt den **Präsidenten des Tiroler Landtages, Prof. Ing. Helmut Mader und DDr. Herwig van Staa**, beide haben in jeder Hinsicht immer ein offenes Ohr für meine Anliegen und deren Umsetzung gehabt.

Ebenso bedanke ich mich bei den Damen und Herren Abgeordneten zum Tiroler Landtag, dem Herrn Landtagsdirektor mit seinem Team, dem Herrn Landeshauptmann, den Regierungsmitgliedern, dem Direktor des Landesrechnungshofes, dem Herrn Landesamtsdirektor, den Bezirkshauptleuten und AbteilungsvorständInnen, aber auch allen Bediensteten, mit denen eine Kontaktaufnahme erfolgte.

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

Herzlich bedanken möchte ich mich auch bei meinem Vorgänger, **HR Dr. Johannes Pezzei**, der mir über die Jahre immer wieder unkompliziert beratend zur Seite stand.

Mein Dank gilt auch allen **MedienvertreterInnen**, die mich über all die Jahre stets fair behandelt und mit sachlicher Berichterstattung zu den oben aufgezeigten Erfolgen maßgeblich beigetragen haben.

Schließlich bedanke ich mich in besonderer Weise bei **meinem Team** ohne dessen großartigen Einsatz, verbunden mit großer

fachlicher und menschlicher Kompetenz, die in diesem Bericht und in den letzten Jahren beispielhaft aufgezählten Erfolge und Leistungen nicht möglich gewesen wären. Gerade die imposante Zahl von 25.872 persönlichen Gesprächen in den vergangenen 12 Jahren wäre für den Landesvolksanwalt alleine unmöglich zu bewältigen und erfordert viel Geduld, Verständnis sowie hohe rechtliche und soziale Kompetenz von allen MitarbeiterInnen. Dankbar erwähnen möchte ich in diesem Zusammenhang das große Engagement meiner MitarbeiterInnen, auch im Falle von Unzuständigkeit aber erkennbarer Hilfsbedürftigkeit, den Betroffenen im Rahmen unserer Möglichkeiten unterstützend entgegen zu kommen.

Somit hoffe ich, mit dem vorliegenden Bericht über das Berichtsjahr 2015 und dem Rückblick auf meine zwei Amtsperioden den Nachweis erbracht zu haben, dass wir stets mit viel Einsatz und großem Engagement gearbeitet haben. Dabei war es uns immer wichtig, auf die Betroffenen zuzugehen, ihnen das Gefühl kompetenter Hilfestellung zu vermitteln und, wenn notwendig, ihnen auch menschliche Unterstützung zukommen zu lassen.

AUSBLICK

Die Einrichtung des Landesvolksanwaltes von Tirol hat sich in den letzten 26 Jahren zu einer allgemeinen Servicestelle für die Menschen in Tirol in allen Verwaltungsangelegenheiten entwickelt. Die große Anzahl und

die Komplexität der einzelnen Verwaltungsvorschriften sowie die vielseitigen sozialen Probleme in unserer Gesellschaft werden diese Stelle auch zukünftig unabdingbar machen. Meiner Nachfolgerin und ihrem/meinem hervorragenden Team wünsche ich dabei viel Erfolg und alles Gute. Gleichzeitig darf ich die Damen und Herren Abgeordneten des Tiroler Landtages bitten, meiner Nachfolgerin und ersten Landesvolksanwältin von Tirol, Mag.^a Maria Luise Berger, ebenso das Vertrauen zu schenken, wie ich es in den letzten 12 Jahren erfahren durfte.

Somit schließe ich diesen meinen letzten Jahresbericht mit dem vom ersten Landesvolksanwalt von Tirol, HR Dr. Helmuth Tschiderer, als Leitmotiv entworfenen Credo *„Der Landesvolksanwalt ist ein Ort der persönlichen Aussprache, gelegentlich eine Klagemauer, vor allem aber die Möglichkeit, den Bürgerinnen und Bürgern möglichst schnell und unbürokratisch zu ihrem Recht zu verhelfen“*

verbunden mit den besten Wünschen für eine gute weitere Entwicklung dieser wertvollen und wichtigen Einrichtung zum Wohle der Menschen in Tirol.



Dr. Josef Hauser
Landesvolksanwalt

DER LANDESVOLKSANWALT VON TIROL

Innsbruck – Meraner Straße 5

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

E-Mail: landesvolksanwalt@tirol.gv.at • www.tirol.gv.at/landesvolksanwalt