



TIROLER  
LANDTAG

# Landesvolksanwältin

## Jahresbericht

### 2022



**Titelbild:**

Die Aufgabe der Landesvolksanwältin lässt sich gut als Brückenfunktion zwischen Bürger:innen und Verwaltung beschreiben. Die am Titelbild abgebildete Brücke (Emile-Béthouart-Steg) ist daher ein passendes Symbol für diesen Bericht.

Bildnachweis: Tiroler Landtag/Christanell

# **Bericht**

## der Landesvolksanwältin von Tirol

über die Tätigkeit  
vom 1. Jänner 2022 bis 31. Dezember 2022

an den  
Tiroler Landtag

### **Landesvolksanwältin von Tirol**

Innsbruck – Meraner Straße 5/2

Telefon: 0512 508 3050 □ E-Mail: [landesvolksanwaltschaft@tirol.gv.at](mailto:landesvolksanwaltschaft@tirol.gv.at)

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

# Abkürzungsverzeichnis

<b>ABGB</b>	Allgemeines bürgerliches Gesetzbuch
<b>Abs.</b>	Absatz
<b>ADHS</b>	Aufmerksamkeitsdefizit-/Hyperaktivitätsstörung
<b>ASVG</b>	Allgemeines Sozialversicherungsgesetz
<b>AVG</b>	Allgemeines Verwaltungsverfahrensgesetz
<hr/>	
<b>Bcc</b>	Blind carbon copy (Blindkopie)
<b>BH</b>	Bezirkshauptmannschaft
<b>bzw.</b>	beziehungsweise
<hr/>	
<b>ca.</b>	zirka
<b>COVID-19</b>	Coronavirus-Krankheit-2019
<hr/>	
<b>DSA</b>	Diplomsozialarbeiter:in
<b>DSG</b>	Datenschutzgesetz
<hr/>	
<b>ENO</b>	European Network of Ombudsmen
<b>etc.</b>	et cetera
<b>EU</b>	Europäische Union
<hr/>	
<b>i.T.</b>	in Tirol
<b>i.O.</b>	in Osttirol
<b>iVm</b>	in Verbindung mit
<hr/>	
<b>km</b>	Kilometer
<hr/>	
<b>LGBl.</b>	Landesgesetzblatt
<b>lit.</b>	litera (Buchstabe)
<b>LOMB</b>	Länderkonferenz der Ombudsstellen für Menschen mit Behinderung
<b>LVA</b>	Landesvolksanwalt
<b>LVA<sup>in</sup></b>	Landesvolksanwältin
<hr/>	
<b>m</b>	Meter
<b>m<sup>2</sup></b>	Quadratmeter
<b>MSchV</b>	Mutterschutzverordnung
<b>MZEB</b>	Medizinische Zentren für erwachsene Menschen mit Behinderungen

<b>Nr.</b>	Nummer
<b>OPCAT</b>	Fakultativprotokoll zum Übereinkommen gegen Folter und andere grausame, unmenschliche oder erniedrigende Behandlung oder Strafe
<b>ÖZIV</b>	Österreichischer Zivil-Invalidenverband
<b>PKW</b>	Personenkraftwagen
<b>RAK</b>	Rechtsanwaltskammer
<b>RSa-Brief</b>	Rückscheinbrief blau, Zustellung zu eigenen Händen
<b>RSb-Brief</b>	Rückscheinbrief weiß, Zustellung auch an Ersatzempfänger:in
<b>StF</b>	Stammfassung
<b>StVO</b>	Straßenverkehrsordnung
<b>SchUG</b>	Schulunterrichtsgesetz
<b>TADG</b>	Tiroler Antidiskriminierungsgesetz
<b>TAP</b>	Tiroler Aktionsplan
<b>TBO</b>	Tiroler Bauordnung
<b>TIPSI</b>	Tiroler Interessenverband für psychosoziale Inklusion
<b>TKJHG</b>	Tiroler Kinder- und Jugendhilfegesetz
<b>TMSG</b>	Tiroler Mindestsicherungsgesetz
<b>THPG</b>	Tiroler Heim- und Pflegeleistungsgesetz
<b>TSV</b>	Tiroler Sozialpädiatrische Versorgung
<b>TTHG</b>	Tiroler Teilhabegesetz
<b>u.a.</b>	unter anderem
<b>UN</b>	United Nations (Vereinte Nationen)
<b>UN-BRK</b>	UN-Behindertenrechtskonvention
<b>v.l.</b>	von links
<b>VStG</b>	Verwaltungsstrafgesetz
<b>Z.</b>	Ziffer
<b>z.B.</b>	zum Beispiel

## 1. Allgemeiner Teil

1.1.	Vorwort .....	8
1.2.	Rechtliche Grundlagen.....	10
1.3.	Team und Büro .....	14
1.4.	Statistische Übersicht.....	15

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

2.1.	Mindestsicherung: Gewährung auch von Amts wegen möglich .....	24
2.2.	Mindestsicherung: Gewährung bei Volljährigkeit und während einer Ausbildung .....	25
2.3.	Mindestsicherung: Fahrtkostensatz nicht als Einkommen zu werten .....	26
2.4.	Mutterschutz: Frühkarenz bei schlechtem Gesundheitszustand .....	27
2.5.	Straßenverkehrsordnung: Parkausweis für Menschen mit Behinderung .....	29
2.6.	Baurecht und Raumordnung: Ergänzender Bebauungsplan .....	30
2.7.	Baurecht und Raumordnung: Schwarzbau in einer Gemeinde – eine endlose und unrühmliche Odyssee .....	32
2.8.	Verwaltungsstrafrecht und Baurecht: Einschränkung verfahrensrechtlicher Parteienrechte? .....	35
2.9.	Gewerberecht, Betriebsanlagen: Parteistellung und Recht auf Akteneinsicht.....	37
2.10.	Förderungswesen: Ein melderechtliches U-Boot .....	39
2.11.	Gewerberecht/Betriebsanlage: Geruchsbelästigung durch ein Imbisslokal .....	40
2.12.	Verwaltungsstrafrecht – Vollstreckung: Ignoriert ein Bürger rechtskräftige Strafbescheide, erreicht ihn der lange Arm der Verwaltung .....	41
2.13.	Baurecht/Raumordnung: Ein Parkplatz im Freiland bedarf einer Sonderflächenwidmung.....	42
2.14.	Straßenrecht: Die Sanierung einer Gemeindestraße wurde zu großzügig ausgeführt .....	43
2.15.	Entfernung von Kriegsrelikten: Bunkeranlage aus der Zeit des 2. Weltkrieges .....	44
2.16.	Tiroler Kinder- und Jugendhilfegesetz: Volle Erziehung abgewendet .....	45
2.17.	Tiroler Kinder- und Jugendhilfegesetz: Volle Erziehung - Eltern alleingelassen? .....	46
2.18.	Fehlende Barrierefreiheit in der Kirche und am Friedhof .....	48
2.19.	Tiroler Teilhabegesetz: Persönliche Assistenz, Subsidiaritätsprinzip .....	49
2.20.	Tiroler Teilhabegesetz: Persönliche Assistenz.....	50
2.21.	Förderwesen: Vorsicht bei Durchführung von Sanierungsarbeiten durch Bekannte und Freunde.....	51
2.22.	Datenschutz: Kein Datenschutz für Hundehalter:innen? .....	52
2.23.	COVID-19-Impfpflicht: Ungleichbehandlung .....	54
2.24.	Schulunterrichtsgesetz: Aufsteigen mit einem Nicht genügend? .....	56
2.25.	Straßenverkehrsordnung: Keine Rücksicht auf Menschen mit Behinderung bei Parkstrafen?.....	58
2.26.	Landes-Polizeigesetz: Vermeintlich gefährlicher Kater muss ins Tierheim .....	60

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

3.1.	Kinder- und Jugendhilfebereich: Fehlende Eltern-Kind-Einrichtungen .....	62
3.2.	Persönliche Assistenz nach dem Tiroler Teilhabegesetz .....	63
3.3.	Therapeutische Begleitung und Beratung für Eltern im Zusammenhang mit Fremdunterbringung .....	64
3.4.	Bedarfs- und Entwicklungsplan.....	65
3.5.	Partizipation und Mitsprachemöglichkeit im Behindertenbereich .....	66
3.6.	Angebotsmangel im Bereich der Behindertenhilfe .....	66
3.7.	Sommerbetreuung für Kinder und Jugendliche mit Behinderungen .....	67
3.8.	Digitalisierungsverlierer .....	68
3.9.	Tiroler Aktionsplan.....	69
3.10.	Schlichtungsstelle .....	70
3.11.	Monopolstellung für psychologische Behandlung von Kindern und Jugendlichen .....	71
3.12.	Beratung zu den Leistungen und Zuschüssen der Behindertenhilfe .....	72
3.13.	Veranstaltungsrecht .....	73
3.14.	Schaffung leistbaren Wohnraums .....	74

### **4. Behindertenanwalt**

4.1.	Allgemeines.....	75
4.2.	Vortrag für den Monitoringausschuss .....	77
4.3.	Tiroler Aktionsplan – TAP.....	78
4.4.	Medizinische Versorgung.....	78
4.5.	Peer-Beratung.....	80
4.6.	Länderkonferenz der Ombudsstellen für Menschen mit Behinderung .....	82
4.7.	Frühförderung.....	83
4.8.	Unterstützung durch Hausbesuche und in Krisengesprächen .....	84
4.9.	Abschließende Worte .....	84

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

5.1.	Medienpräsenz .....	85
5.2.	Kontakte im In- und Ausland.....	87
5.2.1.	Bundes-Volksanwaltschaft .....	87
5.2.2.	Kooperation mit der Tiroler Rechtsanwaltskammer .....	88
5.2.3.	Vernetzung mit Volksanwäl:innen in angrenzenden Ländern .....	88

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

# 1. Allgemeiner Teil

## 1.1. Vorwort

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

Auf Vorschlag von Frau Landtagspräsidentin Sonja Ledl-Rossmann wurde ich in der Sitzung des Tiroler Landtages am 09. Februar 2022 zur neuen Landesvolksanwältin von Tirol gewählt. Ich fühle mich mit dieser Wahl der gesamten Tiroler Bevölkerung in höchstem Maße verpflichtet. Mit Freude, aber auch Demut, habe ich am 01. April 2022 mein Amt angetreten.

Nach sechs erfolgreichen Jahren hat Mag.<sup>a</sup> Maria Luise Berger mit 31. März 2022 ihre Tätigkeit als Landesvolksanwältin von Tirol beendet. Etliche der in diesem Bericht angeführten Leistungen gehen auf sie zurück, da der Berichtszeitraum das gesamte Kalenderjahr 2022 umfasst. Ihr gilt daher mein Dank und meine Anerkennung für diese Verdienste. Nicht zuletzt möchte ich mich für die Übergabe eines hervorragenden Teams bedanken, ohne dessen großartige Unterstützung ein reibungsloser Funktionswechsel nicht möglich gewesen wäre.

Das Berichtsjahr war gekennzeichnet vom Ende jener Phase der Corona-Pandemie, die massive Einschränkungen und eine große Verunsicherung der Bevölkerung zur Folge hatte. Inzwischen ist Covid-19 Teil unseres Alltags geworden, die Einschränkungen sind größtenteils Vergangenheit.

Was bleibt, sind Nachwirkungen in der Bevölkerung, welche sich schlussendlich auch auf die Arbeit der Landesvolksanwältin auswirken. Es ist eine gewisse Resignation und in manchen Fällen auch eine erhöhte Unsicherheit bei den Tiroler Bürger:innen geblieben. Unsicherheit entstand auch durch die Teuerungswelle, die zu vielen Anfragen in Zusammenhang mit Fördermöglichkeiten geführt hat und bei Menschen immer wieder Rat- und Hoffnungslosigkeit ausgelöst hat.

Ich sehe es als meine zentrale Aufgabe, gerade in dieser Zeit, in der aufgrund schwerer Krisen das Vertrauen der Bevölkerung in den Staat sehr gelitten hat, die Brücke zwischen Bürger:innen und der Landesverwaltung zu bilden und zu versuchen, den Glauben an unser Gemeinwesen dort zu stärken, wo dieser verloren gegangen ist.





Bildnachweis: Tiroler Landtag/Christanelli

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

Diese Möglichkeit besteht durch die zahlreichen Kontakte mit hilfesuchenden Menschen, deren Situation oftmals durch unsere Arbeit verbessert werden kann. Auch wenn dies nicht immer möglich ist, werden ihre Probleme jedenfalls ernst genommen, ihr Anliegen wird objektiv geprüft und es wird ihnen der Respekt und die Anteilnahme zuteil, die ihnen gebühren.

Ich danke dem Tiroler Landtag, dass ich diese besondere Funktion übernehmen durfte, und werde weiterhin mit vollem Einsatz für die Anliegen der Tiroler Bürger:innen eintreten.

Innsbruck, im Juni 2023

MMag.ª Dr.ª Doris Winkler-Hofer  
Landesvolksanwältin

## 1.2. Rechtliche Grundlagen



# Landesgesetzblatt für Tirol

Jahrgang 1988

Herausgegeben und versendet am 9. Dezember 1988

28. Stück

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

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

Artikel 59

### Landesvolksanwalt

(1) 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 herantreten ist.

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

**Gesetz vom 15. Mai 2014 über den Tiroler Landesvolksanwalt**  
**StF: LGBl. Nr. 66/2014 - Landtagsmaterialien: 178/14,**  
**in der Fassung LGBl. Nr. 25/2023 - Landtagsmaterialien: 79/23**

**§ 1**  
**Wahl, Stellung**

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

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

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

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

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

**§ 2**  
**Aufgaben**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

# 1. Allgemeiner Teil

## § 4

### Sprechtage

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

## § 5

### Tätigkeitsbericht, Teilnahme an Ausschüssen

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

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

## § 6

### Abgabefreiheit

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

## § 7

### Büro des Landesvolksanwaltes

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

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

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

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

- a) die zur ordnungsgemäßen Besorgung der Aufgaben des Landesvolksanwaltes erforderliche Anzahl an entsprechend qualifizierten Landesbediensteten zur Verfügung zu stellen,
- b) für die dem jeweiligen Personalstand des Büros des Landesvolksanwaltes entsprechende räumliche und sachliche Aus- stattung 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 Dienstherrschaft über den Landesvolksanwalt und die beim Büro des Landesvolksanwaltes verwendeten Landesbediensteten, mit Ausnahme der Erlassung von Verordnungen. Der Landtagspräsident kann die Besorgung der dienst- und besoldungsrechtlichen Angelegenheiten dieser Personen dem Amt der Landesregierung übertragen, wenn dies im Interesse der Zweckmäßigkeit, Einfachheit und Raschheit gelegen ist. In diesem Fall hat das Amt der Landesregierung diese Angelegenheiten im Namen und nach den Weisungen des Landtagspräsidenten zu besorgen.

## § 10

### Vorzeitiges Enden der Funktion

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

## § 11

### Verarbeitung personenbezogener Daten

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

## § 12

### Inkrafttreten

Dieses Gesetz tritt mit 1. Juli 2014 in Kraft.

# 1. Allgemeiner Teil

## 1.3. Team und Büro

### hoher Einsatz der Mitarbeiter:innen

Als Landesvolksanwältin verfüge ich über höchst qualifizierte Mitarbeiter:innen, die erste Ansprechpersonen für oftmals aufgebrachte oder verzweifelte Menschen sind. Diese schwierige Aufgabe wird von meinem Team bravourös gemeistert.

Durch den Einsatz aller Mitarbeiter:innen können Beratungen rasch erfolgen und Beschwerden zügig bearbeitet werden. Im Berichtsjahr 2022 standen für hilfesuchende Menschen neben der Landesvolksanwältin zwei Mitarbeiterinnen in der Administration, fünf Juristen und eine Sozialarbeiterin, teilweise in Teilzeit, zur Verfügung.

Personelle Veränderungen entstanden im abgelaufenen Arbeitsjahr durch die Versetzung in den Ruhestand von Dr. Christoph Wötzer. Er hat sich viele Jahre lang vor allem im Sozialbereich unermüdlich für Gerechtigkeit eingesetzt und unzähligen Bürger:innen helfen können. Dafür sei ihm an dieser Stelle nochmals herzlich gedankt.



Bildnachweis: Foto Hofer

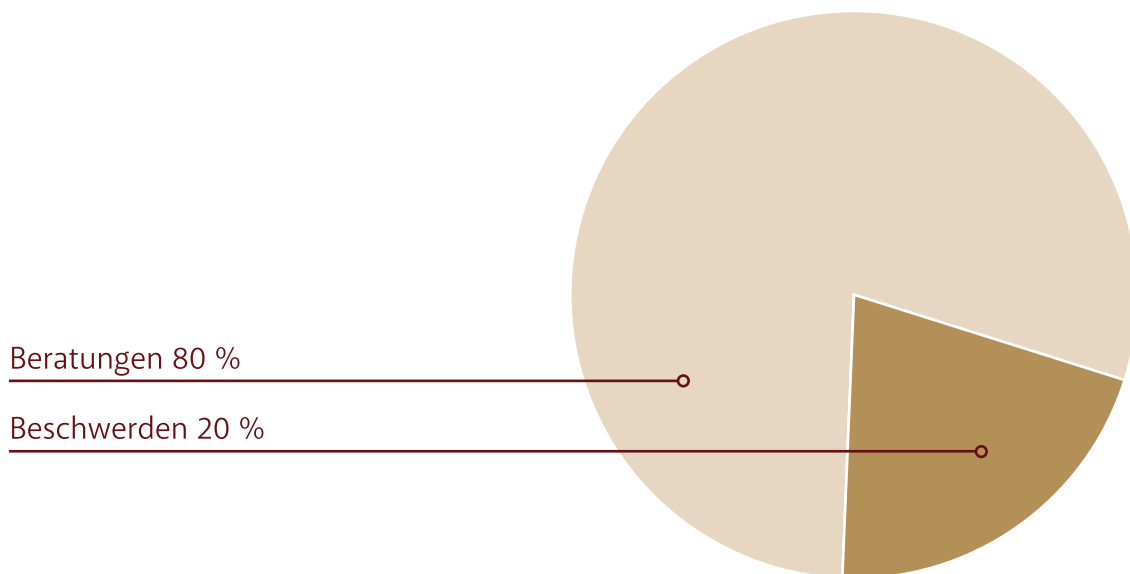
v.l.: DSA Mag.<sup>a</sup> Eva Hohenegger, Dr. Christoph Wötzer, Behindertenanwalt Mag. Kristof Widhalm, Dr. Josef Siegele, Dr. Wilfried Dobrowz LL.M., Landesvolksanwältin MMag.<sup>a</sup> Dr.<sup>in</sup> Doris Winkler-Hofer, Lisa Eller, Dr. Harald Kefer, Patricia Schatz

## 1.4. Statistische Übersicht

### 3.603 Kontakte

Im Berichtsjahr gab es insgesamt **3.603 Kontakte mit Bürger:innen**, die sich für eine Beratung oder um sich zu beschweren an das Büro der Landesvolksanwältin wandten. Das sind 443 Kontakte weniger als im Vorjahr.

Eine geschlechtsspezifische Auswertung ergibt, dass 1.842 Frauen, 1.758 Männer und drei Personen unbekanntes Geschlechts die Landesvolksanwältin kontaktiert haben.

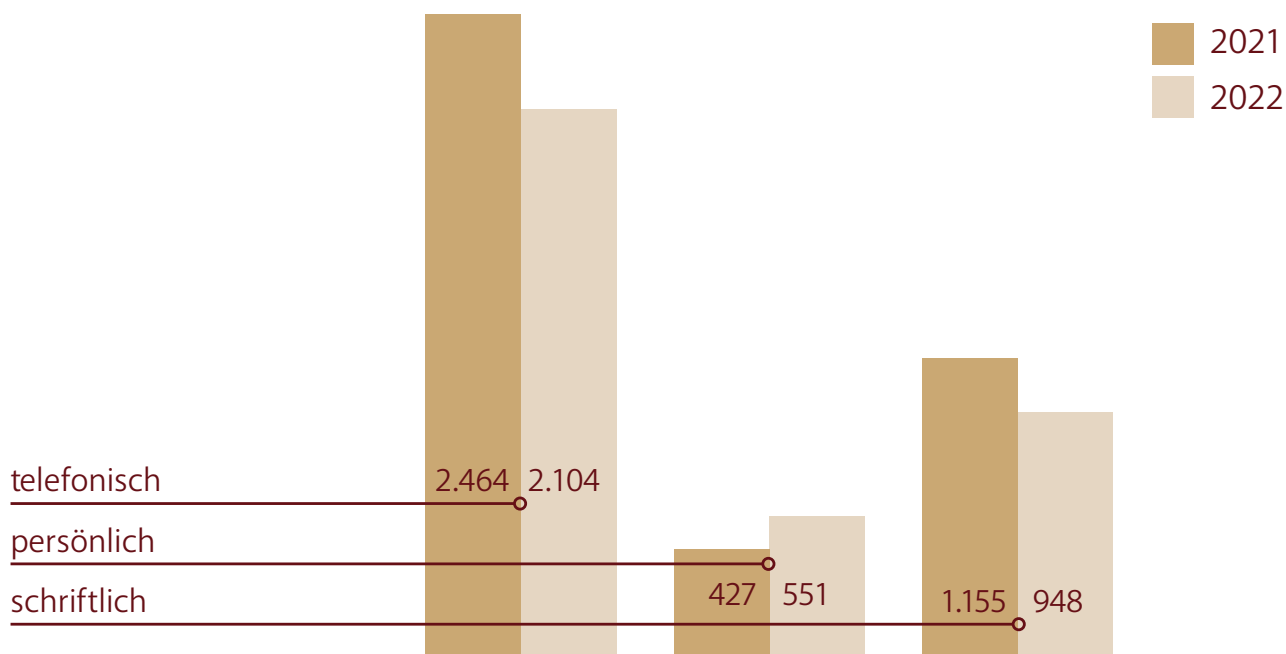


### Zunahme von Beschwerden im Vergleich zum Vorjahr

2.893 Kontaktaufnahmen betrafen Beratungen, in 710 Fällen wurde eine Beschwerde vorgebracht. Im Vergleich zum Vorjahr nahmen die Beschwerden um 3 % zu. Als Beschwerde wird statistisch gezählt, wenn diese im Bereich der Landesverwaltung oder mittelbaren Bundesverwaltung vorgebracht und von uns ein Prüfverfahren eingeleitet wird. Die Bearbeitung einer Beschwerde ist oftmals wesentlich aufwändiger als der Prozess einer Beratung. Insgesamt ist auch nach Ende der Corona-Pandemie eine Unzufriedenheit in der Bevölkerung geblieben.

# 1. Allgemeiner Teil

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

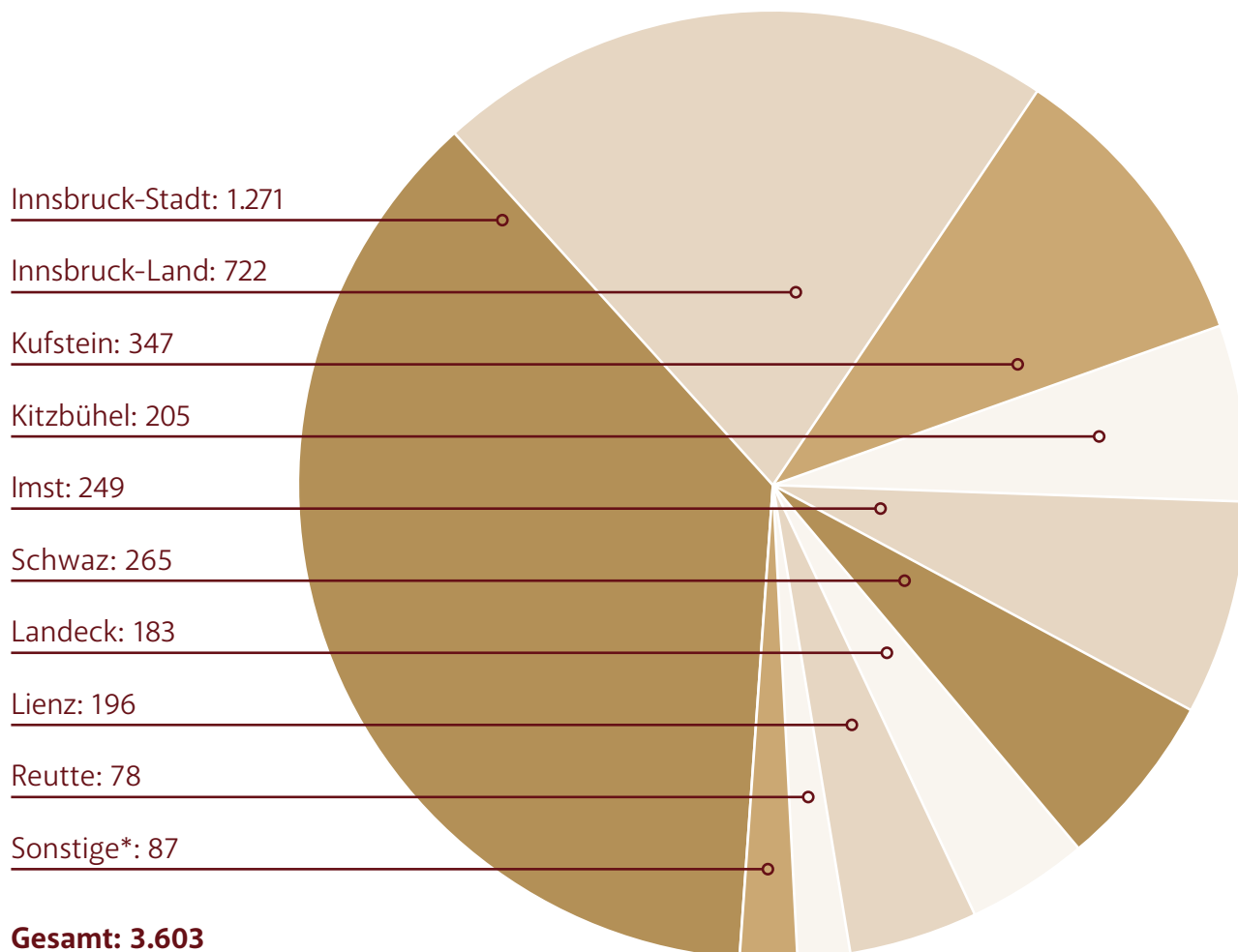


### **persönliche Vorsprache wieder gestiegen**

Diese Darstellung verdeutlicht einen Anstieg der persönlichen Vorsprachen im Vergleich zum Vorjahr, während telefonische und schriftliche Anfragen zurückgegangen sind.



## Aufteilung der Beratungs- und Beschwerdefälle auf die einzelnen Bezirke



\*andere Bundesländer und Ausland

### Verhältnis der Kontakte zur Bevölkerung

Ein Vergleich dieser Zahlen mit der (hier nicht angeführten) Bevölkerung im jeweiligen Bezirk ergibt, dass es vor allem im Bezirk Innsbruck-Stadt verhältnismäßig mehr Kontakte gibt, als es dem Bevölkerungsanteil entsprechen würde. In den meisten Bezirken stimmt die Inanspruchnahme der Landesvolksanwältin – mit nur geringen Abweichungen – mit dem Bevölkerungsanteil überein. Im Bezirk Reutte ist auffallend, dass es nur halb so viele Kontakte gab, wie sich aus der Einwohnerzahl ergeben würde.

# 1. Allgemeiner Teil

## Aufteilung der Beratungs- und Beschwerdefälle nach Materien

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

Abgaben, Gebühren, Steuern	22
Agrarrecht, Forst, Jagd und Fischerei	68
Baurecht und Raumordnung	338
Behindertenanliegen	656
Bildung	39
Dienstrecht	42
Finanzrecht – Bund	59
Förderungswesen, allgemein	212
Fremdenrecht, Asyl, Grundrechte (OPCAT)	88
Gemeinderecht, allgemein, Stadtrecht	145
Gewerberecht, Betriebsanlagen	75
Grundverkehr	12
Kinder- und Jugendhilfe	167
Klinikangelegenheiten, Krankenanstaltengesetz, Covid-19	140
Kraftfahrrecht, Straßenverkehrsordnung, Führerscheingesetz	91
Landes-Polizeigesetz	14
Pensionsrecht, ASVG	85
Privatrecht und Angelegenheiten der Gerichtsbarkeit	294
Sicherheitswesen	27
Sonstiges	78
Sozialrecht	639
Staatsbürgerschaft, Personenstandsangelegenheiten	43
Straßenrecht	34
Tourismus, Sportwesen	36
Umweltschutz, Naturschutz, Lärmschutz	43
Verwaltungsverfahrensgesetze	60
Wasserrecht	34
Wohnbauförderung	62
<b>Summe</b>	<b>3.603</b>

**anspruchsvollere  
Arbeit durch  
erhöhten Druck**

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

**Schwerpunkt im  
Sozialrecht und  
Behindertenbe-  
reich**

Im Berichtsjahr waren am meisten Beratungen und Beschwerdeprüfungen im Bereich des Sozialrechts und im Behindertenbereich zu verzeichnen, wobei Letztere gestiegen und Erstere gesunken sind. Diese Bereiche sind dadurch gekennzeichnet, dass betroffene Menschen oft langfristig auf staatliche Leistungen angewiesen sind und infolgedessen kontinuierlich in Kontakt mit Behörden stehen. Dass dabei die Wahrscheinlichkeit höher ist, dass Fragen, Missverständnisse oder auch Konflikte auftreten, ist nachvollziehbar.

**Steigerung bei  
Anfragen zur  
Kinder- und  
Jugendhilfe**

Ein massiver Anstieg war bei den Anfragen zur Kinder- und Jugendhilfe zu verzeichnen. Diesen Anfragen liegt meist eine tiefe und emotionale Betroffenheit zugrunde, bei deren Bearbeitung ein besonders hohes Maß an Einfühlungsvermögen und Geduld erforderlich ist.

Erwartungsgemäß sind die Anfragen betreffend Klinikangelegenheiten, Krankenanstalten und Covid-19 gesunken.

**Verdoppelung**

Verdoppelt haben sich die Anliegen betreffend Wohnbauförderung, was womöglich auf die steigenden Preise zurückzuführen ist.

**höhere  
Unzufriedenheit**

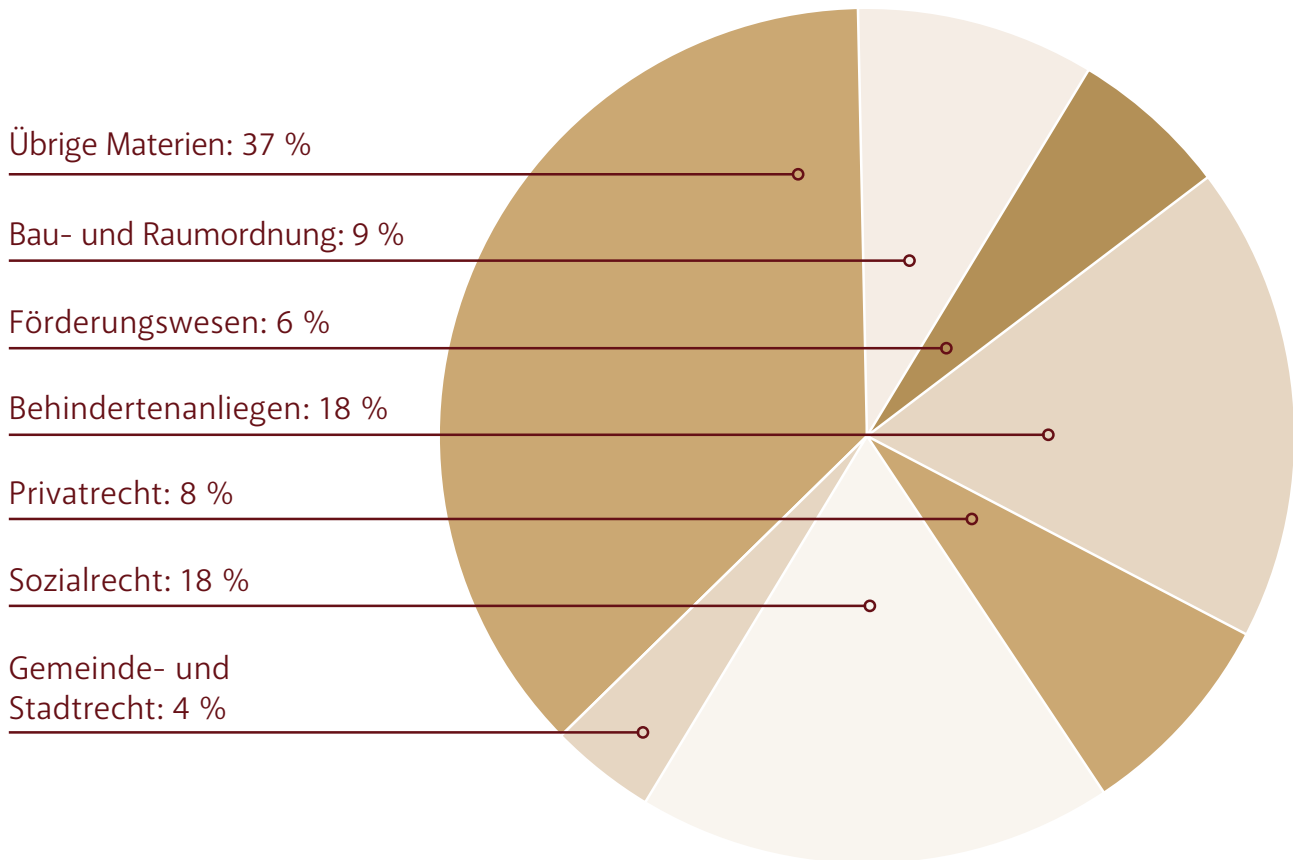
Wesentlich erhöht haben sich auch die Anfragen in Zusammenhang mit Förderungen, wobei deutlich spürbar wurde, dass gerade neu eingeführte Förderungen zu viel Unsicherheit und damit Beratungsbedarf geführt haben.

Im Vergleich zum Vorjahr abgenommen haben Anfragen zu Agrarrecht, Forst, Jagd und Fischerei. Weiterhin oft nachgefragt wird Hilfe in Belangen der Bau- und Raumordnung.

Diese Statistik kann im Großen und Ganzen als Spiegel der gesellschaftlichen Herausforderungen im Berichtsjahr gesehen werden.

# 1. Allgemeiner Teil

## Verteilung der häufigsten Beratungs- und Beschwerdefälle



Allerdings sagen die statistischen Daten wenig über den tatsächlichen Arbeitsaufwand aus, da sie weder die Dauer noch den Schwierigkeitsgrad der Bearbeitung abbilden. Aufgrund der bereits erwähnten spürbaren Belastung der Bevölkerung besteht oftmals ein erhöhter Druck auf Behörden, wodurch die Arbeit im Büro der Landesvolksanwältin insgesamt herausfordernder und anspruchsvoller geworden ist. Immer öfter ist bei Anfragen festzustellen, dass bereits ein höheres Eskalationsniveau vorliegt, da bereits erfolglose Abklärungsversuche unternommen worden sind oder die Fronten verhärtet sind.

Insgesamt ist eine größere Unzufriedenheit bei den Bürger:innen wahrzunehmen, die sich unter anderem in Ungeduld und einem oft vehementen Fordern nach Konsequenzen äußert, wenn ein verwaltungsbehördlicher Misstand auch nur vermutet wird.

## 1.5. Unsere Erreichbarkeit

### Haus der Anwaltschaften

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

### notwendige Informationen für die Bearbeitung

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

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

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

### Erreichbarkeit

**Erreichbarkeit:**

Telefonisch:

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

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

Freitag: 08:00 – 12:00 Uhr

In der übrigen Zeit kann das Anliegen auf ein Tonband gesprochen werden. Bei Hinterlassen einer Telefonnummer erfolgt ein Rückruf.

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

Persönlich:

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

Dienstag – Freitag: 08:00 – 12:00 Uhr

### Termine auch außerhalb der Parteienverkehrszeiten

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

# 1. Allgemeiner Teil

## Sprechtage

### großes Interesse an Sprechtagen

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

### Sprechtage in den Bezirkshauptmannschaften

Bezirkshauptmannschaft Reutte	01. Juni 2022	und	11. November 2022
Bezirkshauptmannschaft Landeck	02. Juni 2022	und	08. November 2022
Bezirkshauptmannschaft Imst	14. Juni 2022	und	08. November 2022
Bezirkshauptmannschaft Kitzbühel	20. Juni 2022	und	29. November 2022
Bezirkshauptmannschaft Lienz	21. Juni 2022	und	30. November 2022
Bezirkshauptmannschaft Schwaz	22. Juni 2022	und	15. November 2022
Bezirkshauptmannschaft Kufstein	28. Juni 2022	und	15. November 2022

### Themenschwerpunkte

Inhaltlich wurden bei den Sprechtagen besonders häufig Themen aus der Bau- und Raumordnung nachgefragt. Hier waren neben Anliegen betreffend Widmungen unter anderem auch Fragen in Zusammenhang mit dem Bau von Wohnanlagen zwischen Einfamilienhäusern Thema. Fragen zum Sozial- und Behindertenbereich sowie zum Agrar- und Gewerbebereich waren ebenfalls häufig. Nicht zuletzt zog sich das Thema der Lärmbelästigung, sei es durch Verkehr, Gewerbebetriebe oder andere Lärmquellen, durch viele Anfragen.

## Sprechtage in den Gemeinden

Wörgl	20. September 2022
St. Johann i.T.	20. September 2022
Lienz	21. September 2022
Matrei i.O.	21. September 2022
Kufstein	26. September 2022
Jenbach	26. September 2022
Reutte	05. Oktober 2022
Telfs	05. Oktober 2022
Landeck	11. Oktober 2022
Imst	11. Oktober 2022

### **Veröffentlichung der Sprechtags- termine**

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

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

### 2.1. Mindestsicherung: Gewährung auch von Amts wegen möglich

Die Behörde ist nicht an das Datum der Antragstellung für die Gewährung der Mindestsicherung gebunden, wenn sie Kenntnis davon hat, dass eine Notlage bereits vorher bestanden hat.

Eine 47-jährige Frau sprach mit ihrem 50-jährigen Lebensgefährten bei der Landesvolksanwältin vor und teilte ihre Sorgen zur Sicherung des Lebensunterhaltes mit:

#### **Wohnungs- kündigung wegen Eigenbedarf**

Das Paar wohne seit Jahren am gleichen Wohnsitz und beziehe aufgrund von Arbeitsunfähigkeit Mindestsicherung. Vor einigen Monaten sei es vom Vermieter aufgrund von Eigenbedarf „von heute auf morgen und durch Austausch des Wohnungsschlusses gekündigt worden“. Beim zuständigen Bezirksgericht sei eine Klage dagegen eingereicht worden. Beide seien nunmehr übergangsmäßig gezwungen, private Unterkünfte in der Umgebung in Anspruch zu nehmen. Die Kosten dafür würden aber „bis zu € 25,- pro Person/Tag zuzüglich Kurtaxe“ betragen.

#### **keine Kosten- übernahme**

Die Mindestsicherungsbehörde weigere sich, diese Wohnkosten zu übernehmen. Mit den Richtsätzen der Mindestsicherung zum Leben sei es jedenfalls nicht möglich, die Unterkunftskosten zu bezahlen, der Rückstand werde immer größer.

#### **Zuständigkeit der Bezirksverwal- tungsbehörde**

Die örtliche Zuständigkeit der Bezirksverwaltungsbehörde richtet sich gemäß dem Tiroler Mindestsicherungsgesetz (TMSG) nach dem Hauptwohnsitz des Hilfesuchenden, mangels eines Hauptwohnsitzes nach seinem Aufenthalt. Das Paar hatte beim Wohnungswechsel auch die Bezirksgrenze überschritten. Deshalb war von der bisher zuständigen Mindestsicherungsbehörde der Antrag auf Übernahme von Wohnkosten nach einigen Wochen Verfahrensdauer zu Recht mangels örtlicher Zuständigkeit abgewiesen worden.

#### **Gewährung der Mindestsiche- rung ab Antrag- stellung**

Wochen nach dem Bezug der Unterkunft stellte das Paar einen neuerlichen Antrag auf Mindestsicherung, dieses Mal bei der örtlich zuständigen Mindestsicherungsbehörde. Da nach der ständigen Judikatur des Landesverwaltungsgerichts Mindestsicherung ab dem Tag der Antragstellung zu gewähren ist, wurde von der Behörde die Mindestsicherung samt Wohnkosten erst ab der Antragstellung übernommen. Dies führte zur oben geschilderten Notlage.

#### **Mindestsicherung von Amts wegen**

Die Behörde hatte aber in diesem Fall ihre Möglichkeiten nach dem TMSG nicht ausgeschöpft. Denn nach § 1 Abs. 3 TMSG ist Mindestsicherung auch



von Amts wegen zu gewähren, wenn den zuständigen Organen Umstände bekannt werden, die Hilfeleistung erfordern.

**Amtswegigkeit  
findet kaum  
Anwendung**

Obwohl von der Behörde bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen eine Hilfe von Amts wegen zu gewähren ist, findet diese Gesetzesstelle von den Behörden kaum Anwendung.

**Mindestsicherung  
für gesamten  
Zeitraum gewährt**

Das Büro der Landesvolksanwältin nahm mit der Behörde Kontakt auf. Diese hat nach Darlegung der rechtlichen Möglichkeiten das Vorliegen der Notlage bejaht und die Mindestsicherung samt Wohnkostenanteil für den gesamten Zeitraum, in dem die Notlage bestand, von Amts wegen gewährt.

## **2.2. Mindestsicherung: Gewährung bei Volljährigkeit und während einer Ausbildung**

Über die Mindestsicherung ist für junge Menschen die Finanzierung von Ausbildungen oder einer Lehre möglich.

Eine Mutter wohnte mit ihrer 20-jährigen Tochter im gemeinsamen Haushalt und bezog für sich und die Tochter Mindestsicherung. Die Tochter besuchte seit ihrem 16. Lebensjahr die Schule für Sozialbetreuungsberufe in Innsbruck und stand vor ihrer Abschlussprüfung.

**Anspruch auf  
Mindestsicherung  
während  
Ausbildung**

Aufgrund einer Behinderung wechselte die Mutter in ein „Betreutes Wohnen“. Damit wohnte die Tochter in der Wohnung allein. In weiterer Folge stellte die Tochter einen Antrag auf Mindestsicherung, dieser wurde aber unter Hinweis auf § 3 Abs. 4 lit. g Tiroler Mindestsicherungsgesetz (TMSG) abgelehnt. Nach dieser Bestimmung haben volljährige Studierende, die keiner sozialversicherungspflichtigen Erwerbstätigkeit nachkommen, sofern sie nicht nach dem Arbeitslosenversicherungsgesetz 1977 Arbeitslosengeld oder Notstandshilfe beziehen, keinen Anspruch auf Mindestsicherung.

Bei ihrer Vorsprache bei der Landesvolksanwältin war die Betroffene verzweifelt, weil sie mangels Einkommen weder in der Lage war die Wohnung zu bezahlen, noch ihren Lebensunterhalt zu bestreiten – und bis zur Abschlussprüfung lagen noch einige intensive Lernmonate vor ihr.

**Einsatz der  
Arbeitskraft  
entfällt während  
Ausbildung**

Die Rechtslage wurde geprüft und Auskunft hinsichtlich § 16 TMSG erteilt. Demnach ist der arbeitsfähige Hilfesuchende vor der Gewährung von Mindestsicherung zwar verpflichtet, die Bereitschaft zum Einsatz seiner

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

Arbeitskraft zu zeigen oder sich um eine ihm zumutbare Erwerbstätigkeit zu bemühen; dieser „Einsatz der Arbeitskraft“ darf nach § 16 Abs. 3 lit. e TMSG aus Rücksicht auf die persönliche und familiäre Situation des Hilfesuchenden insbesondere nicht verlangt werden, wenn er in einer vor Vollendung des 18. Lebensjahres begonnenen und zielstrebig verfolgten Erwerbs- oder Schulausbildung steht. Und genau dieser Umstand war bei der 20-jährigen Hilfesuchenden gegeben.

### **Beschwerde erfolgreich**

Mit diesen Informationen hat die Studierende gegen den behördlichen Bescheid eine Beschwerde eingelegt und als Nachweis für die Situation Schulbesuchsbestätigungen beigelegt. Die Beschwerde war erfolgreich und die beantragte Mindestsicherung wurde gewährt. Damit hatte die Betroffene die Möglichkeit, ohne Existenzsorgen ihre Ausbildung zu beenden.

### **2.3. Mindestsicherung: Fahrtkostenersatz nicht als Einkommen zu werten**

Wenn Fahrtkostenersatz bei der Erzielung eines Einkommens bezogen wird, ist dieser Betrag bei der Berechnung der Mindestsicherung als Freibetrag zu werten.

### **Kilometergeld als Einkommen?**

Mit einer E-Mail wandte sich ein Mindestsicherungsempfänger an die Landesvolksanwältin und teilte mit, er beziehe neben der Mindestsicherung ein geringes Einkommen als Fahrer für Zustelldienste sowie einen Fahrtkostenersatz in der Höhe des Kilometergeldes von € 0,42/km. Dieses Kilometergeld werde aber von der Behörde bei der Berechnung der Mindestsicherung als Einkommen gerechnet und vermindere daher seine Mindestsicherung.

Nach Prüfung dieser Vorgangsweise konnte dem Hilfesuchenden Folgendes mitgeteilt werden:

### **amtliches Kilometergeld - Freibetrag**

Nach § 15 Abs. 3 lit. d des Tiroler Mindestsicherungsgesetzes (TMSG) ist bei der Berechnung der Höhe des Einkommens ein Freibetrag in der Höhe der zur Erzielung des Einkommens aus Erwerbstätigkeit tatsächlich nachgewiesenen Ausgaben außer Ansatz zu lassen. Mit dem amtlichen Kilometergeld von derzeit € 0,42/km für einen PKW werden alle Kosten, die durch die Verwendung eines privaten Fahrzeugs im Zuge eines dienstlichen Einsatzes entstehen, abgegolten. Dazu zählen Kosten für Treibstoff und Öl sowie der Wertverlust. Wenn ein PKW zur Ausübung des Berufes notwendig ist, fällt das Kilometergeld als damit verbundene Abgeltung des Aufwandes unter den oben erwähnten Freibetrag und zählt daher nicht als Einkommen. Der Nachweis dafür ist der

Behörde glaubwürdig (Fahrtenbuch, Abrechnungsbelege) zu erbringen.

Weiters wurde ihm empfohlen, zwecks Nachweis der Dienstfahrten ein Fahrtenbuch anzulegen.

#### **Fahrtenbuch als Nachweis**

Mit dem Fahrtenbuch und unterstützt durch die Rechtsauskunft der Landesvolksanwältin hinsichtlich des Kilometergeldes stellte der Betroffene bei der Behörde neuerlich einen Antrag auf Mindestsicherung mit dem Resultat, dass von der Behörde nunmehr der Kilometeraufwand als Freibetrag und nicht mehr als Einkommen gewertet wurde.

## **2.4. Mutterschutz: Frühkarenz bei schlechtem Gesundheitszustand**

Wenn bei Behördenvertretern Uneinigkeit über die Auslegung von Gesetzen herrscht, ist dies für die Betroffenen ein Nachteil.

#### **Antrag auf Frühkarenz abgelehnt**

Eine junge Mutter stellte aufgrund ihres schlechten gesundheitlichen Zustandes und der bevorstehenden Geburt ihres zweiten Kindes einen Antrag auf die Zuerkennung der Frühkarenz bereits vor der 15. Schwangerschaftswoche. Dieser Antrag wurde jedoch von der zuständigen Behörde und auch von der eigenen Dienststelle abgelehnt.

Die Frau brachte vor, dass sie bereits beim ersten Kind ähnliche gesundheitliche Probleme gehabt hatte und sie deshalb die Frühkarenz in Anspruch nehmen konnte.

#### **Facharztgutachten nicht berücksichtigt**

Die Landesvolksanwältin nahm sich daher der Sache an und prüfte den zugrundeliegenden Sachverhalt im Detail. Dabei stellte sich heraus, dass die junge Frau schon seit vielen Jahren an einer besonderen Krankheit litt, die sich schubweise auf ihren gesamtgesundheitlichen Zustand auswirkte und sie deshalb bei verschiedenen Fachärzten der Inneren Medizin regelmäßig in Behandlung war. Zum Beweis legte sie einige aktuelle Gutachten vor. Ein medizinisches Facharztgutachten stufte bei ihr den vorzeitigen Mutterschutz als dringend notwendig ein. Bei ihrer darauffolgenden Vorsprache beim zuständigen Amtsarzt wurde dieser Befund jedoch nicht entsprechend berücksichtigt.

#### **Freistellungszeugnis nach MSchV**

Ein Mitarbeiter der Landesvolksanwältin nahm in weiterer Folge mit der zuständigen Behörde Kontakt auf und verwies auf den § 2 Abs. 2 der Mutterschutzverordnung (MSchV), wonach bei Vorliegen von in Abs. 1 ge-

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

nannten medizinischen Indikationen die Ausstellung eines Freistellungszeugnisses vor Ablauf der 15. Schwangerschaftswoche dann zulässig ist, wenn besondere Umstände vorliegen, die eine frühere Freistellung zwingend erforderlich machen. Diese Umstände sind zudem von dem/der das Freistellungszeugnis ausstellenden Facharzt/Fachärztin im Freistellungszeugnis zu begründen. Genau dies war bei der betroffenen schwangeren Frau der Fall, untermauert mit einem fachärztlichen Gutachten, in dem die Notwendigkeit der Freistellung ausreichend begründet war. Von der zuständigen Behörde wurde dies jedoch nicht berücksichtigt.

### **Konfrontation der Behörde mit Entscheidung aus der Vergangenheit**

Die Behörde wurde in der Folge damit konfrontiert. Sie wurde darauf hingewiesen, dass die schwangere Mutter in diesem Fall weiterführend auch große finanzielle Nachteile erleiden würde und diese Vorgangsweise nicht verständlich sei, da ihr schon einmal, beim ersten Mutterschutz, bei Vorliegen derselben Diagnose und den gleichen gesundheitlichen Gegebenheiten eine Frühkarenz ab der 11. Schwangerschaftswoche genehmigt wurde. Hinzu kam, dass die Schwangere aufgrund einer festgestellten 60 %-igen Behinderung schwer erwerbseingeschränkt war und die Nichtgenehmigung des Mutterschutzes vor der 15. Kalenderwoche sie somit in existenzielle Bedrängnis gebracht hätte.

### **unterschiedliche Auslegung der MSchV durch Amtsärzte**

Interessant war in diesem Fall auch die Tatsache, dass zwei Amtsärzte der Behörde die Mutterschutzverordnung unterschiedlich auslegten. Seitens der Landesvolksanwältin wurde dabei klargestellt, dass von Amtsärzten eine einheitliche Gesetzesinterpretation anzustreben ist.

### **Interpretation vereinheitlicht und Frühkarenz genehmigt**

In weiterer Folge wurde das ursprüngliche amtsärztliche Zeugnis berichtigt und somit die Interpretation vereinheitlicht und die fachärztlichen Gutachten als Beweisurkunden gewürdigt. Daraufhin wurde der betroffenen Frau die Frühkarenz genehmigt.

## 2.5. Straßenverkehrsordnung: Parkausweis für Menschen mit Behinderung

Bei der Ausstellung eines Behindertenparkausweises dürfen psychische Belastungen aufgrund schambehafteter Diagnosen nicht außer Acht gelassen werden.

### **Parkausweis trotz Diagnose verwehrt**

Eine Tiroler Bürgerin im Alter von über 70 Jahren beantragte aufgrund ihres Gesundheitszustandes einen Parkausweis für Menschen mit Behinderung. Im Zuge diverser Untersuchungen durch Fachärzte und anschließenden amtsärztlichen Untersuchungen wurde ihr dieser Behindertenparkausweis trotz einer vorliegenden schweren Gelenksarthrose und diagnostizierter Inkontinenz verwehrt.

### **Verweigerung aufgrund möglicher Verbesserung des Gesundheitszustandes**

Die amtlich bestellten Gutachter verhinderten in der Folge über mehr als zwei Jahre immer wieder die Ausstellung eines Behindertenparkausweises aufgrund einer eventuell möglichen gesundheitlichen Verbesserung. Die Patientin hatte mehrere Aufenthalte in einer Rehabilitationsklinik absolviert, die jedoch keine Besserung brachten, insbesondere nicht hinsichtlich ihrer Inkontinenz, für die sie sich besonders schämte. Aufgrund ihrer besonderen Situation war es ihr unmöglich, öffentliche Verkehrsmittel in Anspruch zu nehmen. Daher war für sie ein Behindertenausweis zum Parken äußerst wichtig, um im Anlassfall eventuell schnell einen Behindertenparkplatz nützen zu können, falls ihre Blase Probleme machen sollte. Ihr Leidensweg und die medizinischen Gutachten wurden jedoch ignoriert.

### **Gutachten ignoriert**

Die Landesvolksanwältin nahm sich daher dieser Angelegenheit an und kontaktierte die zuständigen Stellen, um eine Lösung herbeizuführen. Im Zuge der Prüfung der Unterlagen wurde festgestellt, dass amtsärztliche Gutachter einerseits teilweise mehrere Monate benötigten, um einen Untersuchungstermin zu vereinbaren und andererseits die Gutachten der Fachärzte der Tirol Kliniken nicht ausreichend berücksichtigt wurden.

### **lange Wartezeit für amtsärztliches Gutachten**

Es wurde in der Folge der Behörde mitgeteilt, dass ein Zeitraum von über sechs Monaten für die Terminorganisation einer Nachuntersuchung nicht nachvollziehbar ist. Zudem wurde festgehalten, dass einschlägige und klare fachärztliche Gutachten im Entscheidungsprozess größtenteils unberücksichtigt blieben.

Die Landesvolksanwältin führte aus, dass eine vorliegende psychische Komponente ebenso zu berücksichtigen ist. Vor allem wenn es um Menschen mit Inkontinenz geht, ist in der Beurteilung zu berücksichtigen, dass diese Diagnose in hohem Ausmaß schambehaftet ist und die betroffenen Menschen sehr ungern darüber sprechen.

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

### **Verschlechterung des Gesundheitszustandes und dauerhafte Mobilitätseinschränkung**

Faktum war, dass der Hausarzt und auch der Facharzt die vorliegende Inkontinenz nämlich bereits zum Antragszeitpunkt bestätigten, ebenso dass der allgemeine gesundheitliche Zustand der Frau sich gegenüber der letzten Eintragung im Behindertenpass einige Jahre zuvor ohnehin verschlechtert hatte und eine dauerhafte Mobilitätseinschränkung gegeben war. Dies wurde auch von den Tirol Kliniken fachärztlich untermauert, jedoch vom zuständigen behördlichen Gutachter nicht ausreichend berücksichtigt.

### **Parkausweis ausgestellt**

Nach mehreren Hinweisen der Landesvolksanwältin an die zuständige Behörde wurde der betroffenen Frau schlussendlich der Parkausweis für Menschen mit Behinderung ausgestellt.

### **Sensibilität und menschenwürdiger Umgang erforderlich**

Dieser Fall soll aufzeigen, dass Behörden und Gutachter vor allem dann mehr Sensibilität aufbringen sollten, wenn betroffene Menschen nicht nur körperlich sehr stark beeinträchtigt sind, sondern wenn wie im vorliegenden Fall auch psychische Belastungen vorliegen. Hier sind besondere Sensibilität sowie ein menschenwürdiger Umgang erforderlich.

### **lange Verfahrensdauer wegen Gutachterengpass**

Die besonders lange Verfahrensdauer, unter anderem herbeigeführt durch einen Gutachterengpass, muss hier zusätzlich ausdrücklich bemängelt werden.

## 2.6. Baurecht und Raumordnung: Ergänzender Bebauungsplan

Ergänzende Bebauungspläne, die nicht alle Einzelinteressen berücksichtigen, sind bei ausreichender Wahrung des öffentlichen Interesses rechtmäßig.

### **neuer ergänzender Bebauungsplan**

Ein Gemeindebürger suchte um Hilfestellung an, da er Sorge hatte, dass durch einen neuen ergänzenden Bebauungsplan, der vom Gemeinderat erlassen wurde, seine bisherige Wohnqualität leiden könnte. Er befürchtete, dass bei ihm und seinen Nachbarn durch die Änderung des Bebauungsplanes eine Minderung des Wertes der Liegenschaften und auch seiner Lebensqualität entstehen würde und führte ins Treffen, dass diese Entscheidung seiner Ansicht nach auch dem öffentlichen Interesse widerspreche.

**Vorgaben durch Gemeinderat eingehalten**

Das Büro der Landesvolksanwältin nahm die notwendige Detailprüfung vor. Dabei konnte festgestellt werden, dass sich der zuständige Gemeinderat ausreichend mit der Erlassung des Bebauungsplanes zum besagten Grundstück auseinandergesetzt hatte und im Rahmen der Beschlussfassung alle damit verbundenen rechtlichen Vorgaben eingehalten wurden.

**öffentliches Interesse mitberücksichtigt**

Insbesondere konnte festgestellt werden, dass im Rahmen der Erlassung eines ergänzenden Bebauungsplanes auch Baumassendichten, Wandhöhen, Fluchtlinien etc. festgelegt werden können. Von dieser Möglichkeit hat der zuständige Gemeinderat im vorliegenden Fall Gebrauch gemacht und dabei das öffentliche Interesse mitberücksichtigt.

**maßgebliche Vorgaben eingehalten**

Dem betreffenden Gemeindebürger wurde daher erläutert, dass Gemeinderatsbeschlüsse, die nicht im Interesse eines Beschwerdeführers liegen, nicht schon von vorneherein unrechtmäßig sind, sondern alle rechtlichen Prüfungsmaßstäbe einzuhalten sind und das öffentliche Interesse berücksichtigt werden muss. Im gegenständlichen Fall wies die Landesvolksanwältin ergänzend darauf hin, dass kein Verwaltungsmisstand zu beklagen ist, der Gemeinderat im eigenen Wirkungsbereich korrekte Gemeinderatsbeschlüsse gefasst hat und er über rechtliche Möglichkeiten verfügt, einschränkende oder geänderte Maßnahmen zu beschließen, sofern sie nicht dem Tiroler Raumordnungsrecht widersprechen, auch wenn sich eine Entscheidung nicht mit den Vorbringen der Bürger:innen oder Nachbarschaftsinteressen decken mag. Entscheidend ist, dass die maßgeblichen rechtlichen Vorgaben eingehalten werden und in den Entscheidungen des Gemeinderates das öffentliche Interesse ausreichend berücksichtigt wird.

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

### 2.7. Baurecht und Raumordnung: Schwarzbau in einer Gemeinde – eine endlose und unrühmliche Odyssee

Bei nicht genehmigten, bewilligungspflichtigen Abweichungen von der Baubewilligung hat die Baubehörde von Amts wegen die Herstellung des gesetzmäßigen Zustandes zu veranlassen. Über Anträge von Parteien ist ohne unnötigen Aufschub, spätestens aber sechs Monate nach deren Einlangen zu entscheiden. Es erscheint nicht zweckmäßig, wenn die Behörde bei Schwarzbauten den Strafraumen mit lediglich 0,55 % ausschöpft.

#### **Erstkontakt August 2020**

Eine Beschwerdeführerin wandte sich bereits im August 2020 an die Landesvolksanwältin, da sie die Gemeinde schon vor längerer Zeit darauf hingewiesen hatte, dass ein baurechtlich bewilligtes Objekt entgegen der Baubewilligung ausgeführt worden sei und für die bewilligungspflichtigen Änderungen kein Baubescheid vorliegen soll. Die Gemeinde habe ihre Eingaben bisher ignoriert.

#### **Bauobjekt mit Abweichungen**

Nachdem der Sachverhalt geprüft und mit der betroffenen Gemeinde Kontakt aufgenommen worden war, führte die Baubehörde der Gemeinde schließlich unter Hinzuziehung eines Bausachverständigen einen Lokalaugenschein durch. Dabei wurden beim Bauobjekt teils erhebliche Abweichungen von der Baubewilligung, insbesondere betreffend Brandschutz, festgestellt. Der Eigentümer der baulichen Anlage wurde im Zuge dieses Augenscheins vom Bürgermeister der Gemeinde aufgefordert, „Planunterlagen und ein Änderungsansuchen für das geändert ausgeführte Bauobjekt binnen zwei Monaten beizubringen und die Feuerschutzwand zur Nachbargrundgrenze binnen zwei Monaten herzustellen“.

#### **§ 46 Abs. 1 Tiroler Bauordnung – Herstellung des gesetzmäßigen Zustandes**

Die Landesvolksanwältin ersuchte daraufhin die Gemeinde zu prüfen, ob in Ermangelung des Brandschutzes bis zur Herstellung desselben Gefahr in Verzug gegeben ist und daher bau- und feuerpolizeiliche Sofortmaßnahmen zu verfügen sind. Weiters wurde auf die Verpflichtungen nach § 46 Abs. 1 Tiroler Bauordnung 2018 (TBO 2018) – diese war zum damaligen Zeitpunkt maßgeblich – hingewiesen. Danach ist die bescheidmäßige Auftragung der Herstellung des der Baubewilligung entsprechenden Zustandes von der Behörde zu verfügen. Es wurde um Mitteilung der durch die Baubehörde diesbezüglich zu treffenden Veranlassungen ersucht.

#### **Urgenz**

Erst nach nochmaliger Urgenz teilte die Gemeinde lapidar mit, dass „keine bau- und feuerpolizeilichen Sofortmaßnahmen zu verfügen seien.“ Daraufhin wurde von der Landesvolksanwältin eine aufsichtsbehördliche Prüfung des Sachverhaltes bei der Bezirksverwaltungsbehörde als Aufsichtsbehörde nach der TBO 2018 veranlasst. Diese teilte nach Prüfung



des Sachverhaltes mit, dass nunmehr die Feuerschutzwand errichtet sowie der Nachweis darüber erbracht worden sei und die Baubehörde nunmehr auch gemäß § 46 Abs. 1 TBO 2018 dem Eigentümer der betroffenen Liegenschaft den Auftrag zur Herstellung des der ursprünglichen Baubewilligung entsprechenden Zustandes bis zum 30.03.2021 erteilt hat.

### **Verwaltungs- strafverfahren wird durchge- führt**

Kurz vor Ablauf dieser Frist informierte die Baubehörde die Landesvolksanwältin, dass der Bauwerber am 25.03.2021 ein „Bauansuchen für die geänderte Bauausführung eingebracht hat“ und „das Bauansuchen von der Baubehörde überprüft wird“. Es erfolgte keinerlei Hinweis darauf, dass fristgerecht der der Baubewilligung entsprechende Zustand wiederhergestellt wurde. Die Aufsichtsbehörde wurde mit diesem neuen Sachverhalt konfrontiert, woraufhin sie im April 2021 mitteilte, dass gegen den „Bauwerber“ ein „Strafverfahren wegen Nichterfüllens des baupolizeilichen Auftrags eingeleitet wurde“. Dieses Strafverfahren wurde im Dezember 2021 mit dem Ergebnis abgeschlossen, dass eine Geldstrafe von € 200,- verhängt wurde. Bei einem Strafraum bis zu € 36.300,- entspricht dies 0,55 % des Strafraums. Im Juli 2021 teilte die Aufsichtsbehörde mit, dass das Baubewilligungsverfahren immer noch bei der Baubehörde anhängig ist, eine Entscheidung „in den nächsten Wochen ergehen soll“ und „von der Baubehörde offenbar mit weiteren baupolizeilichen Maßnahmen zugewartet werde.“

### **neuer Bebauungsplan**

Im September 2021 teilte die Baubehörde dann völlig überraschend mit, dass für den gegenständlichen Bereich offenbar ein neuer Bebauungsplan erlassen wurde, „der Auswirkungen auf das Bauansuchen habe“. Der Bebauungsplan sei noch nicht aufsichtsbehördlich genehmigt, man sei „aber sehr bemüht, den Verfahrensgang in Richtung Abschluss voranzutreiben“. Die Landesvolksanwältin wies auf § 34 Abs. 3 lit. a Z. 2 TBO 2018 hin, wonach das Bauansuchen ohne weiteres Verfahren abzuweisen ist, wenn bereits aufgrund des Ansuchens offenkundig ist, dass das Bauvorhaben einem Bebauungsplan widerspricht. Darauf erfolgte seitens der Baubehörde keine Reaktion.

Im Dezember 2021 forderte schließlich die Aufsichtsbehörde nochmals Informationen von der Baubehörde an, welche Entscheidung betreffend des nachträglich eingebrachten Bauansuchens vom März 2021 ergangen ist, dies unter Hinweis darauf, dass die Baubehörde offenbar der Aufsichtsbehörde mitgeteilt hat, dass der Baubescheid im Juli 2021 hätte ergehen sollen. Es vergingen weitere drei Monate ohne Rückmeldung, ehe die Baubehörde schließlich mit 29.03.2022, somit über ein Jahr nach Antragstel-

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

lung, den Baubewilligungsbescheid erlassen hat.

### **problematische Vorgehensweise der Baubehörde**

Dieser Fall zeigt auf, wie monatelanges Verschleppen einer Angelegenheit zu verwaltungsbehördlich problematischen Ergebnissen führen kann. Die Baubehörde wäre verpflichtet gewesen, den gesetzmäßigen Zustand wiederherstellen zu lassen. Schon die ursprünglich von der Baubehörde gewählte Vorgehensweise, den Grundeigentümer lediglich formlos aufzufordern, ein Änderungsansuchen einzubringen, entsprach nicht den gesetzlichen Bestimmungen des § 46 Abs. 1 TBO 2018. Die Baubehörde hatte in derartigen Fällen den Grundeigentümer nicht formlos zu „bitten“, einen Antrag auf nachträgliche Bewilligung seines bis dato nicht bewilligten Bauwerks bei der Baubehörde einzubringen, sondern – den gesetzlichen Vorgaben entsprechend – einen Bescheid nach § 46 Abs. 1 TBO 2018 zu erlassen, mit dem die Herstellung des der Baubewilligung entsprechenden Zustandes aufgetragen wird.

### **Verstoß gegen Entscheidungspflicht**

Das gegenständliche Bauansuchen wurde im März 2021 gestellt, erst Ende März 2022 hat die Baubehörde diesen Antrag mit Bescheid erledigt. Damit verstieß die Baubehörde gegen die Entscheidungspflicht des § 73 Abs. 1 AVG 1991 iVm § 34 Abs. 1 TBO 2018, wonach die Behörde verpflichtet ist, über Anträge von Parteien ohne unnötigen Aufschub, spätestens aber sechs Monate (bzw. drei Monate gemäß § 34 Abs. 1 TBO 2018, sofern keine Bauverhandlung durchgeführt wird) nach deren Einlangen, einen Bescheid zu erlassen.

### **nur 0,55 % des Strafrahmens ausgeschöpft**

Schließlich erscheint es nicht zielführend, wenn die Verwaltungsstrafbehörde bei Schwarzbauten den Strafrahmen mit lediglich 0,55 % ausschöpft. Gerade in baurechtlich sensiblen Fällen hat die Verwaltungsstrafbehörde im Sinne der Generalprävention effektive und abschreckende Strafen zu verhängen. € 200,- für einen jahrelang bestehenden Schwarzbau sind jedenfalls nicht geeignet, wirksam Schwarzbauten zu verhindern und eine abschreckende Wirkung zu erzeugen.

## 2.8. Verwaltungsstrafrecht und Baurecht: Einschränkung verfahrensrechtlicher Parteienrechte?

Es gibt einen Rechtsanspruch des Beschuldigten im Verwaltungsstrafverfahren auf mündliche Vernehmung vor der Behörde, wenn er dies wünscht. Verfahrensrechtliche Parteienrechte können durch eine Hausordnung ebenso wenig eingeschränkt werden wie durch Berufung auf die aktuelle Covid-19-Situation, wenn dafür keine rechtliche Ermächtigung vorliegt.

### **Erstkontakt Mai 2022**

Ende Mai 2022 meldete sich eine Beschwerdeführerin und teilte mit, dass sie von einer Bezirkshauptmannschaft eine Strafverfügung nach der Tiroler Bauordnung 2022 (TBO 2022) erhalten habe. Sie habe gegen diese Strafverfügung einen Einspruch erhoben und daraufhin von der Bezirkshauptmannschaft eine Aufforderung zur schriftlichen Rechtfertigung erhalten. Sie wolle jedoch in dieser Sache mündlich von der Behörde vernommen werden. In der Aufforderung zur Rechtfertigung stehe aber, dass nur eine schriftliche Rechtfertigung möglich sei.

### **mündliche Vernehmung im Verwaltungs- strafverfahren**

Der Beschwerdeführerin wurde empfohlen, die Bezirkshauptmannschaft zu kontaktieren und um einen Termin zur mündlichen Vernehmung zu bitten. Dies habe die Beschwerdeführerin dann auch versucht, von der Bezirkshauptmannschaft sei jedoch ihre Bitte am 30.05.2022 unter dem Hinweis verweigert worden, dass es „wegen der Pandemie keine persönlichen Vorsprachetermine gibt“.

### **Kontakt mit Behörde**

Die Landesvolksanwältin trat daraufhin an die Bezirkshauptmannschaft heran und wollte unter Hinweis auf § 40 Abs. 2 1. Satz Verwaltungsstrafgesetz 1991 (VStG 1991) wissen, ob der Beschwerdeführerin tatsächlich ihr Ersuchen auf eine mündliche Vernehmung verweigert worden war.

### **Formular 36 der Verwaltungsfor- mularverordnung**

Bei der Prüfung durch die Landesvolksanwältin war bereits aufgefallen, dass im von der Bezirkshauptmannschaft verwendeten „Formular 36“ der bundesweit geltenden Verwaltungsformularverordnung offenkundig die dort vorgesehene Möglichkeit des Beschuldigten, sich nach seiner Wahl entweder in einer Vernehmung mündlich vor der Behörde oder bis zu einem bestimmten Zeitpunkt schriftlich zu rechtfertigen, entfernt wurde.

### **Hausordnung als Einschränkung?**

Die Bezirkshauptmannschaft teilte dazu mit, dass sie keine „Verweigerungen“ getätigt hätte, vielmehr seien „mittels Hausordnung“ bis zum 31.05.2022 aufgrund der Vorgaben zur Pandemiebekämpfung die Parteienverkehrsmöglichkeiten auf das unbedingt notwendige Ausmaß eingeschränkt worden.

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

<b>nochmaliger Kontakt mit Behörde</b>	Zu diesem Vorbringen wies die Landesvolksanwältin darauf hin, dass die zum fraglichen Zeitpunkt bestehende maßgebliche Vorgabe der 2. COVID-19-Basismaßnahmenverordnung als Vorgabe für Verwaltungsbehörden lediglich das Tragen einer Maske vorsah. Auch der diesbezügliche Erlass des Landesamtsdirektors vom 19.05.2022 sah lediglich das Tragen einer Maske vor. Vor diesem Hintergrund wurde nochmals nachgefragt, welche Rechtsgrundlagen die Behörde dazu ermächtigten, gesetzlich festgelegte Verfahrensrechte von Parteien mittels „Hausordnung“ einzuschränken. Es wurde auch nochmals gebeten, ob der Beschwerdeführerin nicht doch die in § 40 Abs. 2 1. Satz VStG 1991 festgesetzte Möglichkeit auf eine mündliche Vernehmung vor der Behörde eingeräumt werden kann.
<b>Antwort der Behörde – es gibt wieder Termine</b>	Die Bezirkshauptmannschaft teilte dazu mit, dass ihrer Ansicht nach ein Rechtsanspruch auf eine persönliche Vernehmung nicht bestehe, immerhin aber zwischenzeitlich nach vorheriger telefonischer Terminvereinbarung wieder Termine zur mündlichen Vorsprache vergeben werden und dies auch für die Beschwerdeführerin gelte.
<b>Rechtsanspruch auf mündliche Vernehmung</b>	Die Landesvolksanwältin wies unter Hinweis auf die Rechtslage darauf hin, dass dem Beschuldigten im Verwaltungsstrafverfahren unter allen Umständen ein Rechtsanspruch zukommt, sich vor der Behörde mündlich zu verantworten und der Behörde zur Frage, ob sie dem Beschuldigten überhaupt Gelegenheit zur persönlichen Rechtfertigung gibt, kein Ermessen zukommt.
<b>keine Einschränkung der Verfahrensrechte</b>	Somit hat der Beschuldigte im Verwaltungsstrafverfahren jedenfalls die Möglichkeit, sich mündlich vor der Behörde zu rechtfertigen. Es wurde auch noch darauf hingewiesen, dass weder in der zu diesem Zeitpunkt maßgeblichen 2. COVID-19-Basismaßnahmenverordnung noch im Erlass des Landesamtsdirektors vom 19.05.2022 eine rechtliche Ermächtigung für eine Einschränkung der Termine zur mündlichen Vorsprache erblickt werden kann. Ebenso wenig stellt eine Hausordnung dafür eine taugliche Rechtsgrundlage dar.
<b>künftig persönliche Einvernahme</b>	Aufgrund der dargelegten Rechtslage wurde die Bezirkshauptmannschaft daher gebeten, künftig in ihren Verwaltungsstrafverfahren eine persönliche Einvernahme, falls diese von der Partei gefordert werden sollte, zu ermöglichen.
<b>Termin erhalten und wahrgenommen</b>	Erfreulicherweise hat die Beschwerdeführerin daraufhin kurzfristig einen Termin für eine mündliche Rechtfertigung vor der Bezirkshauptmannschaft erhalten und konnte diesen wahrnehmen.

## 2.9. Gewerberecht, Betriebsanlagen: Parteistellung und Recht auf Akteneinsicht

Nachbarn kommt nach der Gewerbeordnung 1994 im Betriebsanlagenrecht nur eingeschränkt und unter bestimmten Voraussetzungen Parteistellung zu. Die Behörde ist nicht berechtigt, Inhalte des Betriebsanlagenaktes an Nicht-Parteien weiterzugeben, auch dann nicht, wenn es sich dabei um Mitarbeiter der Behörde handelt.

### **Erstkontakt bei Sprechtag**

Im Zuge des Sprechtages der Landesvolksanwältin bei einer Bezirkshauptmannschaft wandte sich ein Ehepaar mit folgendem Anliegen an die Landesvolksanwältin:

### **Lärm von Restaurant, Kontakt mit Gewerbebehörde**

Als Nachbarn eines Restaurants würden sie seit der Übernahme durch neue Pächter massive Lärmbelästigungen wahrnehmen. Sie hätten diesbezüglich schon mehrfach Kontakt mit der Gewerbebehörde gehabt, ohne dass sich die Situation dadurch gebessert habe.

### **laut Landesverwaltungsgericht Betriebszeit bis 2.00 Uhr**

Die Landesvolksanwältin trat daraufhin mit der zuständigen Bezirkshauptmannschaft als Gewerbebehörde in Kontakt. Dabei hat sich herausgestellt, dass es durchaus Schritte der Gewerbebehörde gegeben hat, insbesondere eine Verfahrensordnung gegenüber dem Restaurantbetreiber mit Einschränkungen der Betriebszeiten und Auflagen zur Lärmvermeidung. Der Betreiber der Betriebsanlage hat jedoch gegen diesen Bescheid Beschwerde beim Landesverwaltungsgericht erhoben, welches den bekämpften Bescheid der Gewerbebehörde ersatzlos behoben und eine genehmigte Betriebszeit für den Gastgarten bis 02:00 Uhr angenommen hat. Über dieses Ergebnis waren die Beschwerdeführer von der Gewerbebehörde nachweislich informiert worden.

### **Zuständigkeitsfrage**

Da Entscheidungen des Landesverwaltungsgerichtes nicht der Zuständigkeit der Landesvolksanwältin unterliegen, war betreffend die Betriebsanlage keine Überprüfungsmöglichkeit mehr gegeben.

### **brisanter Sachverhalt in Erkenntnis des Landesverwaltungsgerichts**

Bei Durchsicht des diesbezüglichen Erkenntnisses des Landesverwaltungsgerichtes ist jedoch aufgefallen, dass das Landesverwaltungsgericht Tirol einen recht brisanten Sachverhalt festgestellt hat. Ein Verwandter der Beschwerdeführer hat nämlich als ehemaliger Mitarbeiter der betroffenen Bezirkshauptmannschaft für seine Familienmitglieder um Zustellung des gültigen Bescheides betreffend die benachbarte Betriebsanlage ersucht und hat diese Bescheidabschriften und darüber hinausgehende Informationen auch vom Gewerbereferat der betroffenen Bezirkshauptmannschaft schriftlich erhalten. Das Landesverwaltungsgericht Tirol führt dazu

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

### **Akteneinsicht für Verwandten**

aus, dass dieses Schreiben der Bezirkshauptmannschaft mit diversen Anlagen niemals an den Verwandten der Beschwerdeführer hätte gesandt werden dürfen. Der Verwandte war in höchstem Maß befangen und es hätte, da den Beschwerdeführern in gewerberechtlichen Verfahren keine Parteistellung zukommt, nicht ermöglicht werden dürfen, dass er an die angeforderten Informationen gelangte. Es sei – so das Landesverwaltungsgericht – klar gewesen, dass der Verwandte aus privatem und nicht dienstlichem Interesse die Informationen von der Gewerbebehörde angefordert hat. Umso weniger hätten ihm diese Informationen zugänglich gemacht werden dürfen. Das Landesverwaltungsgericht Tirol erachtet diese Vorgangsweise als äußerst bedenklich, eine Prüfung auf eventuelle strafrechtliche bzw. disziplinarrechtliche Relevanz stehe ihm hier jedoch nicht zu.

Nach Kenntnis dieses Sachverhaltes wurde bei der Gewerbebehörde nachgefragt, ob und gegebenenfalls wann die Beschwerdeführer Parteistellung im gegenständlichen gewerbebehördlichen Verfahren hatten, insbesondere ob sie in einem Betriebsanlagenverfahren nach der Gewerbeordnung 1994 rechtzeitige und zulässige Einwendungen erhoben haben, die geeignet waren, Präklusionswirkungen zu verhindern und eine allfällige Parteistellung zu begründen. Die Gewerbebehörde hat daraufhin mitgeteilt, dass ihrer Ansicht nach die Beschwerdeführer als Nachbarn einzustufen sind. Jedoch wurde zum Zeitpunkt des Betriebsanlagengenehmigungsverfahrens von den Beschwerdeführern keine Einwendung eingebracht und es sei derzeit auch kein Betriebsanlagenänderungsverfahren anhängig.

### **Übermittlung von Aktenbestandteilen unzulässig**

Die Landesvolksanwältin teilte daraufhin mit, dass die Parteistellung der Nachbarn im Betriebsanlagengenehmigungsverfahren nur insoweit aufrecht bleibt, als von diesen zulässige und rechtzeitige Einwendungen erhoben werden. Daher müssen von Nachbarn zulässige Einwendungen rechtzeitig erhoben werden, um den Verlust der Parteistellung zu verhindern. Da dies gegenständlich nicht der Fall war, ist davon auszugehen, dass die Übermittlung von Aktenbestandteilen an den Verwandten der Beschwerdeführer nicht zulässig war, da den Beschwerdeführern im gegenständlichen Verfahren keine Parteistellung zukam.

### **Parteistellung ist sorgfältiger zu prüfen**

Es wurde daher gegenüber der Bezirkshauptmannschaft angeregt, künftig eine allfällige Parteistellung nach den Bestimmungen der Gewerbeordnung 1994 und der dazu ergangenen höchstgerichtlichen Rechtsprechung sorgfältig zu prüfen und Akteneinsicht nur jenen Personen zu gewähren, denen auch tatsächlich Parteistellung im gewerbebehördlichen Verfahren zukommt.

## 2.10. Förderungswesen: Ein melderechtliches U-Boot

Für die Beantragung einer Beihilfe ist vielfach eine melderechtliche Haushaltsbestätigung erforderlich. Erweist sich, dass eine Person ohne Wissen des Antragstellers zu Unrecht an dessen Adresse gemeldet ist, ist diese Person von der Meldebehörde von Amts wegen abzumelden. Dabei können sich für den Antragsteller durchaus Schwierigkeiten bei der Beantragung der Beihilfe ergeben.

### **Beihilfe beantragt**

Im Oktober 2022 meldete sich ein Beschwerdeführer und teilte mit, dass er über die Stadtgemeinde, in der er wohnhaft ist, eine Beihilfe beim Amt der Tiroler Landesregierung beantragen wollte. Die Stadtgemeinde hätte dazu eine melderechtliche Haushaltsbestätigung abgeben und diesen Antrag an das Amt der Tiroler Landesregierung weiterleiten sollen.

### **keine Haushaltsbestätigung wegen unbekannter Person im Haushalt**

Die Haushaltsbestätigung sei von der Stadtgemeinde jedoch nicht ausgestellt und in der Folge der Antrag nicht an das Amt der Tiroler Landesregierung weitergeleitet worden, da laut Stadtgemeinde eine weitere, ihm unbekannt Person in der Wohnung des Beschwerdeführers gemeldet sei. Der Beschwerdeführer gab dazu an, dass er und seine Frau vor ca. zwei Jahren die derzeitige Wohnung bezogen und sich dort ordnungsgemäß angemeldet haben. Wer diese weitere Person sei, wisse der Beschwerdeführer nicht, da ihm aus Datenschutzgründen der Name seitens der Stadtgemeinde nicht genannt wurde. Er habe diese Person jedenfalls nicht angemeldet und kenne sie nicht. Zutreffend tituliert der Beschwerdeführer diese Person als „menschliches U-Boot“.

### **amtswegige Abmeldung der unbekannt Person**

Auf Initiative des Beschwerdeführers habe das Meldeamt der Stadtgemeinde das Abmeldeverfahren betreffend die unbekannt Person eingeleitet, wobei er dazu die Mitteilung erhalten habe, dass das Prozedere dafür ca. acht bis zwölf Wochen in Anspruch nehmen werde und er erst im Anschluss daran neuerlich seinen Antrag auf Gewährung einer Beihilfe abgeben könne. Da jedoch die Frist für die Abgabe des Antrages mit 31.12.2022 ende, habe der Beschwerdeführer Sorge, keine Beihilfe mehr zu bekommen, und bitte daher um Hilfe.

### **Empfehlung für Einreichung bei Beihilfestelle**

Die Landesvolksanwältin empfahl dem Beschwerdeführer vorab, den Antrag mit den erforderlichen Unterlagen direkt an die Beihilfenstelle des Amtes der Tiroler Landesregierung zu übermitteln, dort das melderechtliche Problem zu schildern und mitzuteilen, dass er wegen dieses Problems noch über keine Haushaltsbestätigung verfüge, die Haushaltsbestätigung jedoch schnellstmöglich nachgereicht werde.

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

### **Haushaltsbestätigung ausgestellt**

Gleichzeitig nahm die Landesvolksanwältin mit der betroffenen Stadtgemeinde Kontakt auf. Die Stadtgemeinde hat Ende November 2022 mitgeteilt, dass sie nach Kenntnis des Sachverhaltes das melderechtliche Abmeldeverfahren eingeleitet und dem Beschwerdeführer nach Abschluss des amtlichen Abmeldeverfahrens die Haushaltsbestätigung gegeben habe.

### **Antrag noch rechtzeitig gestellt**

Parallel dazu konnte beim Amt der Tiroler Landesregierung in Erfahrung gebracht werden, dass der Antrag des Beschwerdeführers eingelangt ist und zwischenzeitlich auch die melderechtliche Haushaltsbestätigung der Stadtgemeinde nachgereicht worden ist. Somit konnte die Beihilfenstelle des Amtes der Tiroler Landesregierung den Antrag noch rechtzeitig vor Ablauf der Antragsfrist in Bearbeitung nehmen.

### **Gewährung der Beihilfe**

Erfreulicherweise wurde der Antrag positiv behandelt, sodass für den Beschwerdeführer sowohl das melderechtliche Problem gelöst als auch die Beihilfe gewährt werden konnte.

## **2.11. Gewerberecht/Betriebsanlage: Geruchsbelästigung durch ein Imbisslokal**

In einem dicht besiedelten urbanen Raum kann ein eingeschossiges Imbisslokal je nach Windrichtung zu starken Geruchsbelästigungen in den umliegenden höheren Wohnhäusern führen. Der charakteristische Betrieb eines Imbisslokales mit seinen meist durchgehenden Öffnungszeiten kann Anrainer daher massiv in ihrer Lebensqualität beschneiden.

### **Belästigung durch Lüftungsanlage**

Der Mieter einer Wohnung, welche sich im oberen Bereich eines mehrgeschossigen Wohnhauses befindet, brachte eine diesbezügliche Beschwerde vor. Bereits über mehrere Jahre müsse er diese Rauch- und Geruchsbelästigung ertragen, bisherige Vorsprachen bei der zuständigen Gewerbebehörde hätten nur zu einer kurzfristigen Besserung der Situation geführt. Es könne nicht sein, dass über längere Zeiträume die Fenster der Wohnung geschlossen werden müssen, um nicht von diesen Immissionen, besonders während der Stoßzeiten zur Mittags- und Abendzeit, belästigt zu werden.

### **Vorschreibung nachträglicher Auflagen**

Die Landesvolksanwältin setzte sich daher mit der Behörde in Verbindung. Diese konnte mitteilen, dass der Betriebsanlagenbetreiber in der Zwi-



schenzeit ein Ansuchen um Änderung der Betriebsanlagengenehmigung gestellt hatte. Maschinen und Geräte sollen ausgetauscht werden und die Situierung der Abluftöffnung solle abgeändert werden. Die Gewerbebehörde prüfte dieses Ansuchen und nahm dann in den Bescheid eine Nebenbestimmung auf, wonach zur Verbesserung der Immissionssituation der Kamin um zwei Meter erhöht werden müsse.

Somit konnte die Belästigung durch Rauch und Gerüche wesentlich eingedämmt werden.

## **2.12. Verwaltungsstrafrecht – Vollstreckung: Ignoriert ein Bürger rechtskräftige Strafbescheide, erreicht ihn der lange Arm der Verwaltung**

So geschah es bei einem Kraftfahrzeughalter, welcher die Zustellung behördlicher Schriftstücke über einen längeren Zeitraum ignorierte, und das im Zusammenhang mit einem „lockeren Umgang“ mit den Verkehrsregeln.

### **absichtliches Nichtbeheben behördlicher Post**

Der Zulassungsbesitzer sprach vor und sagte, er habe den Überblick über seine Verwaltungsstrafen gänzlich verloren. Wöchentlich werden RSA- und RSb-Briefe zugestellt, diese betreffen überwiegend Übertretungen des Parkabgabegesetzes, gefolgt von der Straßenverkehrsordnung und dem Kraftfahrgesetz. Er habe seinen PKW häufig an Freunde verliehen, aber auch er selbst könne sich an die eine oder andere Übertretung erinnern. Nun habe er das Auto ersatzlos abgemeldet, sodass dieser Spuk zu Ende sein sollte.

### **Ratenzahlung möglich**

Im vergangenen Jahr (es waren schon einige tausend Euro an offenen Geldstrafen angefallen) hatte er mit der Behörde eine mündliche Ratenzahlungsvereinbarung mit einer Monatsrate von € 300,- abgeschlossen und diese auch eingehalten. Er befürchte nun, dass aufgrund der vielen nachgefolgten Geldstrafen diese Vereinbarung nicht mehr gelten könnte, eine höhere Monatsrate könne er jedoch aufgrund seiner Einkommenssituation nicht leisten. Er ersuchte daher die Landesvolksanwältin um Unterstützung, dass diese Ratenzahlungsvereinbarung auch im Hinblick auf die neuen Strafen gelten solle.

Eine Anfrage an die zuständige Behörde betreffend Auflistung aller rechtskräftigen Verwaltungsstrafen zeigte dann das wahre Ausmaß: Auf fast zwei

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

Seiten angeführte Strafen erreichten gesamt eine Summe in der Höhe von gerundet € 30.000,-. Die Vollstreckungsbehörde konnte dem Vorschlag betreffend Beibehaltung der monatlichen Rate von € 300,- nachkommen und hat einen diesbezüglichen schriftlichen Bescheid erlassen, welcher 100 Monatsraten umfasste.

Es bleibt zu hoffen, dass der Bestrafte niemals mit mehr als zwei Monatsraten in Verzug gerät, ansonsten droht Terminverlust und der Restbetrag ist unter einmal aufzubringen.

### 2.13. Baurecht/Raumordnung: Ein Parkplatz im Freiland bedarf einer Sonderflächenwidmung

Aufgrund von Anrainerbeschwerden über Verkehr und Lärm wurde die Unrechtmäßigkeit der Nutzung einer Fläche als Parkplatz ersichtlich. Den Anrainern konnte geholfen werden.

#### **Parkplatz im Freiland nur auf Sonderfläche**

In einer Gemeinde im östlichen Teil des Bundeslandes befindet sich eine gerne besuchte Touristenattraktion. Aufgrund der damit zusammenhängenden Probleme wegen des Abstellens der Kraftfahrzeuge wurde einem Grundeigentümer angeblich auf Anraten des Tourismusverbandes von der Gemeinde die Errichtung eines Parkplatzes vorgeschrieben, da die Gemeinde über zu wenig Parkplätze im Zentrum verfüge.

Anrainer der zum Abstellen der Fahrzeuge genutzten Fläche brachten vor, dass die Situation unerträglich sei, vor allem was die Verkehrssituation bezüglich Zu- und Abfahrt als auch die Lärmbelästigung durch die Gäste anlangt. Da die Fläche regelmäßig überfüllt sei, würden die Besucher in den umliegenden Feldern bzw. im Rasen parken. Dies bringe den normalen Verkehr zum Erliegen. Die Landesvolksanwältin möge diese Situation verwaltungsrechtlich prüfen und eine Lösung ausarbeiten, so die Anrainer.

#### **Widmung fehlte**

Eine erste Anfrage bei der Gemeinde brachte zutage, dass sich das besagte Grundstück im Freiland befindet und eine erforderliche Sonderflächenwidmung im Flächenwidmungsplan nicht erkennbar ist. Der Bausachverständige wurde zudem beauftragt, Erhebungen vorzunehmen, ob eine bauliche Anlage vorzufinden ist. Zudem wurde die örtliche Naturschutzbehörde vom Sachverhalt in Kenntnis gesetzt.

Dieses Ermittlungsverfahren endete damit, dass die Gemeinde einen Be-

**Benützungsun-  
tersagung  
erlassen**

scheid nach der Tiroler Bauordnung 2018 für eine Benützungsuntersagung erlassen hat. Dieser Bescheid war an den Grundstückseigentümer des Parkplatzes adressiert und ist in Rechtskraft erwachsen. Die vorgeschriebenen Maßnahmen waren mit sofortiger Wirkung umzusetzen.

Einige Monate später wurde seitens der Landesvolksanwältin eine Nachkontrolle durchgeführt und es zeigte sich, dass dieses Benützungsverbot lückenlos eingehalten wurde.

## **2.14. Straßenrecht: Die Sanierung einer Gemeindestraße wurde zu großzügig ausgeführt**

Die Erneuerung der Asphaltdecke bei einer öffentlichen Straße bedarf üblicherweise keines Verfahrens nach dem Tiroler Straßengesetz. Es handelt sich um eine Neuasphaltierung, bei welcher keine baulichen Änderungen vorgenommen werden. Die Kommunikation zwischen der Gemeinde als Bauherr und den betroffenen Grundeigentümern ist dennoch wichtig.

**Sanierung einer  
Straße durch die  
Gemeinde**

Im beschwerdegegenständlichen Fall sollte lediglich eine Neuasphaltierung laut Vorabinformation der Gemeinde erfolgen, allerdings musste ein nicht in der Gemeinde wohnhafter Eigentümer eines landwirtschaftlichen Grundstückes im Nachhinein feststellen, dass die Kronenbreite der Straße von ursprünglich 2,00 m bis 2,40 m auf mehr als 3,30 m verbreitert wurde und das Höhenniveau der Fahrbahn um fast einen halben Meter aufgeschüttet wurde. Aufgrund dieser Maßnahmen wurden ca. 300 m<sup>2</sup> Grundfläche aus dem Eigentum des Beschwerdeführers ohne Verfahren in Anspruch genommen. Ein Zufahren zu einem Heustadel war infolgedessen nicht mehr möglich.

**teilweise wurde  
aber neu gebaut**

Mit diesen Fakten wurde die Gemeinde konfrontiert. Diese teilte mit, dass bei der tatsächlichen Ausführung der Fahrbahnerneuerung sowohl Erhöhungen als auch Verbreiterungen der Fahrbahn erfolgten, welche auf Geländeunebenheiten und Straßensenkungen zurückzuführen waren. Sofort nach Bekanntwerden dieser Abweichungen sollen sämtliche Grundeigentümer zu einem Lokalaugenschein vor Ort geladen worden sein, um einen nachträglichen Konsens zu finden.

**einvernehmliche  
Lösung erzielt**

Auch mit dem beschwerdeführenden Grundeigentümer wurde der Konsens gesucht und in der Folge konnte eine einvernehmliche Lösung zwischen Gemeinde und Grundeigentümer gefunden werden. Mittels einer

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

genauen Bestandsaufnahme durch einen Vermesser konnte die beanstandete Grundbeanspruchung geklärt werden. Ebenso wurde eine Verlegung des Heustadels einvernehmlich vereinbart. Der Beschwerdeführer zeigte sich mit diesem Ergebnis zufrieden.

Dieser Fall veranschaulicht, dass bei jeglichen Bauprojekten einer Gemeinde der Informationsfluss zwischen der Gemeinde als Bauherr und allenfalls betroffenen Grundeigentümern sehr wichtig ist, falls Abweichungen vom bewilligten Projekt zeitnah erfolgen sollen. Gerade bei Straßensanierungen kann es immer wieder vorkommen, dass unvorhergesehen technische Maßnahmen sofort umgesetzt werden müssen, welche in einem allenfalls vorangegangenen Verfahren noch nicht berücksichtigt werden konnten.

### 2.15. Entfernung von Kriegsrelikten: Bunkeranlage aus der Zeit des 2. Weltkrieges

#### **Vermittlung bei Unzuständigkeit**

Der Landesvolksanwältin ist es oft möglich, bei Unzuständigkeit die Brücke zur Volksanwaltschaft des Bundes in Wien zu bauen, welche dann diesen Fall gegebenenfalls positiv lösen kann.

#### **Kriegsrelikt**

So geschehen ist es im Verfahren zur Beseitigung einer Bunkeranlage auf einem landwirtschaftlichen Grundstück nahe der Landeshauptstadt. Bereits seit Jahrzehnten versuchten die jeweiligen Grundeigentümer eine massive Bunkeranlage auf einer Wiese entfernen zu lassen, damit eine tadellose Feldbewirtschaftung möglich wird. Die ca. 18m mal 13m große eisenarmierte geschlossene Betonkonstruktion ist nach dem Krieg unfreiwillig in das Eigentum des jeweiligen Grundeigentümers übergegangen. Erstmals vor zirka 20 Jahren wurde die Volksanwaltschaft in Wien bemüht, hier eine Lösung zu finden. Dies ist leider nicht gelungen, weswegen die nunmehrige Grundeigentümerin einen nächsten Anlauf unternahm und zunächst die Landesvolksanwältin kontaktierte.

#### **Ministerium eingebunden**

Nach Prüfung des Falles wurde festgestellt, dass hier sowohl das Verteidigungsministerium als auch das Innenministerium involviert werden müssen. Der Fall wurde erneut an die Volksanwaltschaft in Wien hergetragen. Diese hat sehr engagiert eine Lösung, nämlich die für den Grundeigentümer kostenlose Beseitigung der Bunkeranlage, gefunden.

#### **kostenlose Beseitigung**

Das Problem in diesem Fall lag weniger daran, dass der jeweilige Grundeigentümer nicht selbst die Beseitigung dieser baulichen Anlage beauf-

tragen wollte. Vielmehr lag es darin, dass niemand wusste, welche Kriegsrelikte in und um das Bauwerk gelagert waren und ob Explosionsgefahr bestand.

In diesem Zusammenhang ist die gute Zusammenarbeit zwischen der Volksanwaltschaft und der Landesvolksanwältin hervorzuheben. Beschwerdefälle, welche den jeweiligen Zuständigkeitsbereich betreffen, werden unbürokratisch weitergeleitet und entsprechend bearbeitet.

## 2.16. Tiroler Kinder- und Jugendhilfegesetz: Volle Erziehung abgewendet

### volle Erziehung

Die sogenannte volle Erziehung umfasst die Betreuung von Minderjährigen außerhalb der Familie (Fremdunterbringung). Sie ist dann erforderlich, wenn die mit der Obsorge in den Bereichen Pflege und Erziehung betrauten Personen nicht in der Lage sind, die zum Wohl von Minderjährigen erforderliche Erziehung zu gewährleisten und die Unterstützung der Erziehung nicht ausreicht.

Eine besorgte Großmutter hat sich an die Landesvolksanwältin gewandt. Die Kinder- und Jugendhilfe plane ihren Enkel fremdunterzubringen und sie wollte wissen, was sie dagegen machen könne.

### Erziehungsfähigkeit

Die Anamnese hat ergeben, dass die Kindesmutter alleinerziehend ist. Die Kontakte zum Kindsvater seien für den mittlerweile 8-jährigen Sohn sehr traumatisierend gewesen. Beim Sohn lagen eine Anpassungsstörung und ADHS (Aufmerksamkeitsdefizit-/Hyperaktivitätsstörung) vor. Zusätzlich stand die Diagnose Asperger im Raum. Entsprechende Untersuchungen wurden bereits vereinbart.

Die Mutter räumte ein, mit der Erziehung manchmal überfordert gewesen zu sein und holte sich Unterstützung. Aufgrund ungünstiger Umstände - wie beispielsweise die Umstellung der Medikation zur Behandlung von ADHS - kam es zu eskalierenden Situationen vor dem Schulgebäude und im mütterlichen Haushalt. Ein stationärer Aufenthalt an der Kinder- und Jugendpsychiatrie und in einer Kriseneinrichtung waren die Folge.

### Krisenunterbringung gescheitert

Die Aufenthalte in der Krisenunterbringung und Kinder- und Jugendpsychiatrie verliefen aus Sicht der Kinder- und Jugendhilfe auch nicht fehlerlos. Da der Bub wochenlang keinen Kontakt zu seiner Mutter hatte und

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

an starkem Heimweh litt, reagierte er aggressiv. Schlussendlich konnte er weder in der Kriseneinrichtung noch in der Kinder- und Jugendpsychiatrie bleiben und wurde mit der dringenden Empfehlung einer „vollen Erziehung“ nach Hause entlassen.

Eine mögliche Entziehung der Obsorge hing nun wie eine schwere dunkle Wolke über der Familie. Die Kindesmutter hatte Sorge, dass beim kleinsten Fehlverhalten des Sohnes die Fremdunterbringung unabwendbar wäre.

### **gelungene Kooperation**

Durch die Beratung und Stärkung der Kindesmutter, ihre elterliche Verantwortung wahrzunehmen, konnte sie jedoch die erneute Unterstützung der Erziehung gut annehmen. Ihre Erziehungskompetenz wurde dadurch gefestigt. Die Schule kooperierte sehr gut und überlegte sich einige Maßnahmen, damit eskalierende Situationen vermieden werden können.

Die Kinder- und Jugendhilfe meldete zuletzt zurück, dass sich die Situation entspannt habe und vorerst vom Antrag auf Übertragung der Obsorge abgesehen werden kann.

### **2.17. Tiroler Kinder- und Jugendhilfegesetz: Volle Erziehung - Eltern alleingelassen?**

Im Rahmen der sogenannten vollen Erziehung gemäß § 42 Tiroler Kinder- und Jugendhilfegesetz (TKJHG) wird das minderjährige Kind außerhalb der Familie betreut. Kommt die volle Erziehung gegen den Willen der Erziehungsberechtigten aufgrund eines Beschlusses des Pflegschaftsgerichtes zustande, so ist der Kinder- und Jugendhilfeträger mit der Pflege und Erziehung zur Gänze und der gesetzlichen Vertretung in diesem Bereich betraut. Was bleibt, ist oftmals Wut und Scham auf Seiten der Eltern, sie fühlen sich mit ihren Gefühlen alleingelassen.

### **Familien an der Belastungsgrenze während Lockdown**

Im folgenden Fall hat sich ein Elternpaar verzweifelt an die Landesvolksanwältin gewandt.

Die Eltern leben getrennt und haben fünf gemeinsame Kinder im Alter zwischen fünf und 15 Jahren, die bei der Kindesmutter leben. In Zeiten der Pandemie und der Lockdowns mit dem damit verbundenen Home-schooling kam es zu enormen Spannungen und Konflikten in der Familie, vor allem mit den zwei älteren Kindern, welche nach einer eskalierenden Situation fremduntergebracht wurden. Die Maßnahme erfolgte freiwillig.

Trotz Unterstützung der Erziehung stellte die Behörde bei Gericht den Antrag auf Übertragung der Obsorge auch für die drei jüngeren Kinder. Für die Eltern ist dies nicht nachvollziehbar, sie wollen auf keinen Fall auch noch die kleineren Kinder „verlieren“.

### **Beschwerdeprüfung**

Die Beschwerdeprüfung ließ kein Fehlverhalten der Behörde erkennen. Die Vorschriften über die Gefährdungsabklärung, die Hilfeplanung und die Erziehungshilfen wurden eingehalten und der Antrag wurde aufgrund eines vorliegenden psychologischen Gutachtens gestellt.

Die Entscheidung liegt nun beim Pflegschaftsgericht.

### **Enttäuschung und Wut**

Dennoch sind Eltern verzweifelt, ihre Emotionen richten sich oftmals gegen die Kinder- und Jugendhilfe und auch gegen die Einrichtungen, in denen die Kinder untergebracht sind. Die Einsichtsfähigkeit und Kooperation seitens der Eltern sind oftmals naturgemäß deutlich eingeschränkt oder überhaupt nicht vorhanden. Sie fühlen sich entwürdigt und alleingelassen. Die Kinder können somit in einen Loyalitätskonflikt geraten. Diese Umstände verhindern in vielen Fällen, dass die Eltern einen bindungsorientierten Kontakt zu den Kindern halten bzw. aufbauen können.

### **therapeutische Begleitung von Eltern fremduntergebrachter Kinder**

Entsprechend § 42 Abs. 3 TKJHG gilt die Beratung von Eltern als Zusatzleistung im Rahmen der vollen Erziehung. Diese Elternarbeit gilt als Standard und ist als solche auch in den Konzepten der Einrichtungen vorgesehen. Sie ist also ein wichtiger Bestandteil im Rahmen der Fremdunterbringung und sollte es ermöglichen, dass die Eltern gefestigt werden und mit der Einrichtung im Sinne des Kindeswohls kooperieren.

Zusätzlich wäre das Angebot einer therapeutischen Begleitung der Eltern – zumindest für den Zeitraum des Verfahrens – notwendig, damit die Elternarbeit im Sinne des § 42 Abs. 3 TKJHG gelingen kann.

### 2.18. Fehlende Barrierefreiheit in der Kirche und am Friedhof

Die UN-Behindertenrechtskonvention normiert den Grundsatz der Barrierefreiheit, um Menschen mit Behinderung ein selbstbestimmtes Leben und die volle Teilhabe in allen Lebensbereichen zu ermöglichen. Darüber hinaus liegt eine Diskriminierung im Sinne des Tiroler Antidiskriminierungsgesetzes (TADG) vor, wenn der Zugang zu Gütern und Dienstleistungen, die der Öffentlichkeit zur Verfügung stehen, nicht gewährleistet ist. Ein kaputter Treppenlift bei der Kirche und ein nicht barrierefreier Zugang zum Friedhof verhinderten die Teilnahme am Begräbnis eines Familienmitglieds. Nicht immer sind angebotene Alternativen hilfreich und umsetzbar.

#### **fehlende Barrierefreiheit**

Auch in diesem Berichtsjahr langten bei der Landesvolksanwältin Beschwerden betreffend fehlender Barrierefreiheit ein.

Ein Fall, der besonderes Aufsehen erlangte, war jener, in der eine auf einen E-Rollstuhl angewiesene Frau am Begräbnis einer nahen Verwandten teilnehmen wollte. Die betroffene Frau hatte im Vorfeld das beauftragte Bestattungsunternehmen auf ihre besonderen Bedürfnisse hingewiesen. Ihr sei versichert worden, dass sowohl die Kirche als auch der Friedhof barrierefrei zugänglich wären.

#### **defekter Rampenlift, keine Teilnahme am Begräbnis**

Am Tag des Begräbnisses war es der Dame weder möglich, am Trauergottesdienst teilzunehmen, weil der Rampenlift nicht funktionierte, noch am Begräbnis am Friedhof, weil die Zugänge nicht barrierefrei gestaltet waren. Alle vorgeschlagenen Alternativen wie zum Beispiel ein Tragen des Rollstuhls, konnten aufgrund der besonderen Behinderung nicht in Anspruch genommen werden.

Besonders diskriminierend für die betroffene Frau waren schließlich die Rückmeldungen der Gemeinde und der Diözese, aus denen sinngemäß hervorging, dass sie sich die gescheiterte Teilnahme am Begräbnis selbst zuschreiben habe, da sie alle vorgeschlagenen Optionen aus unerklärlichen Gründen als nicht zufriedenstellend erachtet habe.

#### **alternative Unterstützungsangebote nicht umsetzbar**

In Wirklichkeit sind gut gemeinte Hilfsangebote wie das Tragen des Rollstuhls oder das Tragen einer Person oftmals in der Praxis nicht umsetzbar, medizinisch als bedenklich einzustufen beziehungsweise ein Eingriff in die persönliche Sphäre der Betroffenen. Dieser Fall zeigt, wie unabdingbar eine funktionierende Barrierefreiheit für die Teilhabe aller Bürger:innen am Leben ist.



## 2.19. Tiroler Teilhabegesetz: Persönliche Assistenz, Subsidiaritätsprinzip

Menschen mit Behinderungen, die in der Lage sind selbstständig zu wohnen, können Persönliche Assistenz für jene Tätigkeiten in Anspruch nehmen, die sie aufgrund ihrer Behinderungen nicht selbst oder nicht ohne Hilfe ausführen können. Darunter fallen Unterstützung in der sozialen Teilhabe sowie bei Tätigkeiten des täglichen Lebens, wie etwa Hilfe im Haushalt, Selbstversorgung und Mobilitätshilfe. Die Differenzierung zwischen Assistenz- und Pflegebedarf ist maßgeblich für die Gewährung von Persönlicher Assistenz bei hohem Assistenzbedarf.

### **hoher Assistenzbedarf**

Eine junge, schwer beeinträchtigte Frau wohnt noch bei ihrer Herkunftsfamilie, die durch mehrere Schicksalsschläge hochgradig belastet ist. In naher Zukunft ist eine Übersiedlung in eine eigene Wohnung geplant. Die berufstätige Mutter der Frau gelangte an ihre Grenzen und konnte vor allem nächtliche Assistenzleistungen nicht mehr erbringen.

### **Verweis auf Subsidiaritätsprinzip**

Das Erhöhungsansuchen der Stunden für die Persönliche Assistenz wurde abgelehnt mit der Begründung, dass gemäß dem in § 2 des Tiroler Teilhabegesetzes (TTHG) normierten Subsidiaritätsprinzip andere Dienste bzw. Anbieter (Innsbrucker Soziale Dienste, Sozial- und Gesundheitssprengel, 24-Stunden-Betreuung, Pflegeheim) in Anspruch genommen werden könnten. Weiters wurde auf die Beistandspflicht zwischen Eltern und Kindern nach § 137 Allgemeines bürgerliches Gesetzbuch (ABGB) verwiesen.

### **selbstbestimmtes Leben und volle Teilhabe**

Gemäß § 6 TTHG sollen mobile Unterstützungsleistungen Menschen mit Behinderungen ein selbstbestimmtes Leben im häuslichen Umfeld und in der Gesellschaft ermöglichen. Sie werden stundenweise im häuslichen Umfeld des Menschen mit Behinderungen oder außerhalb dieses Umfelds im Rahmen von verschiedenen Aktivitäten erbracht.

### **Differenzierung: Assistenzbedarf – Pflegebedarf**

Das maximale Stundenausmaß beträgt 250 Stunden pro Monat. Eine Überschreitung ist im Einzelfall unter bestimmten Voraussetzungen möglich. Im Rahmen eines Hausbesuches konnte festgestellt werden, dass der Unterstützungsbedarf jedoch dem der Persönlichen Assistenz entsprach. Es handelte sich ausschließlich um Assistenzbedarf (ua. Grundbedürfnisse, Selbstversorgung) und nicht um Pflegebedarf.

### **elterliche Beistandspflicht**

Die gesetzliche Beistandspflicht nach § 137 ABGB wird einerseits durch die Zumutbarkeit für den Einzelnen und andererseits durch die gesellschaftliche Üblichkeit begrenzt. Im konkreten Fall wurde sowohl die Zumutbarkeit als auch die gesellschaftliche Üblichkeit erreicht. Beide Eltern stießen

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

bereits an die Grenzen ihrer Belastbarkeit.

Schlussendlich wurde von der Behörde der hohe Assistenzbedarf dem Grunde nach anerkannt, jedoch wurde dem Ansuchen nicht zur Gänze entsprochen, lediglich eine minimale Stundenerhöhung wurde mit der Begründung genehmigt, dass die Eltern einen Teil der Assistenz übernehmen.

### **Schlechterstellung durch Subsidiaritätsprinzip**

Dieser Fall verdeutlicht Folgendes:

Das Auseinanderhalten der Pflege und der Persönlichen Assistenz ist maßgeblich dafür, dass eine Teilhabe möglichst gut gelingen kann und die richtige Leistung im nötigen Umfang abgerufen werden kann. Das Subsidiaritätsprinzip kann im Vollzug zu einer Schlechterstellung der Betroffenen führen, da somit eine Ablehnung von Hilfeleistungen mit dem Verweis auf andere Angebote möglich ist.

### **2.20. Tiroler Teilhabegesetz: Persönliche Assistenz**

Personen, die einen hohen Assistenzbedarf von 400 Stunden und mehr im Monat haben und nicht alleine wohnen, werden oftmals im Rahmen der familiären Beistandspflicht von den Familienangehörigen unterstützt. Fällt nun eine dieser Personen aus, so müssen Betroffene auf die Dienste von professionellen Anbietern zurückgreifen.

### **hoher Assistenzbedarf**

Dieser Fall betrifft einen älteren Herrn mit hohem Assistenzbedarf, der aufgrund seiner Behinderung und Krankheit schon seit Jahren auf Persönliche Assistenz angewiesen ist. Die berufstätige Lebensgefährtin des Mannes hatte bisher die nächtlichen Assistenzstunden übernommen. Wegen der zunehmenden Belastung war diese nächtliche Assistenzleistung jedoch nicht mehr möglich, die Lebensgefährtin zog in eine eigene Wohnung. Sie übernahm jedoch wie bisher Assistenzleistungen tagsüber.

### **Assistenzleistungen**

Der Betroffene stellte daraufhin ein Erhöhungsansuchen, damit die nächtlichen Assistenzleistungen (Hilfe beim Aufstehen, beim Toilettengang und beim Ortswechsel vom Schlafzimmer ins Wohnzimmer) künftig von jenem Verein, der ihn bereits unterstützte, übernommen werden können.

### **fehlendes Personal im Behinderertenbereich**

Nebenbei sei angemerkt, dass es nahezu ein „Glück“ ist, dass der gesamte Unterstützungsbedarf in Form von Persönlicher Assistenz durch den Verein abgedeckt werden konnte, da es derzeit eine fast unbewältigbare Herausforderung ist, entsprechende Assistent:innen zu finden.

Dem Erhöhungsansuchen wurde jedoch nicht stattgegeben, weil die Behörde den relevanten Umstand übersah, dass die Lebensgefährtin nicht mehr im gemeinsamen Haushalt wohnte.

Seitens der Landesvolksanwältin wurde die Behörde darauf aufmerksam gemacht. Diese bewilligte in der Folge die erforderlichen zusätzlichen Stunden.

**hoher Druck  
auf Familien-  
angehörige**

Dieser Fall zeigt unter anderem, welchen Belastungen und gesellschaftlichen Erwartungen Familienmitglieder von Menschen mit Behinderung oftmals ausgesetzt sind.

## **2.21. Förderwesen: Vorsicht bei Durchführung von Sanierungsarbeiten durch Bekannte und Freunde**

Anfänglich gut gemeinte private Hilfsangebote können rasch teuer werden. Fachkunde erfordernde Arbeiten sollen besser von Fachleuten ausgeführt werden. Vor allem wenn man um staatliche Förderungen ansuchen möchte, ist eine ordnungsgemäße und vollständige Rechnung unerlässlich.

**barrierefreier  
Sanitärbereich**

In einem Fall ließ eine ältere Dame, die an einer fortschreitenden Erkrankung und Behinderung litt, den Sanitärbereich barrierefrei umgestalten. Ein Teil der Arbeiten wurde von einem Bekannten als Freundschaftsdienst durchgeführt.

**Ansuchen um  
Förderung**

Die Ernüchterung folgte, als die Dame bei der Behörde um eine Förderung ansuchen wollte.

**Fachfirmen  
müssen Arbeiten  
durchführen  
und Rechnungen  
stellen**

Voraussetzung für die Gewährung von Förderungen ist unter anderem, dass die Arbeiten von Fachfirmen durchgeführt und auch bestätigt werden müssen.

Im konkreten Fall wurde daher das Förderungsansuchen abgewiesen bzw. zurückgewiesen, weil die entsprechenden Voraussetzungen nicht erfüllt wurden.

**Schäden durch  
unsachgemäße  
Ausführung**

In einem anderen Fall kümmerte sich ein „guter Bekannter“ um die Badewanne einer Klientin. Er verwendete dabei aber ungeeignete Materialien. Aufgrund dessen bildete sich an der Wand hinter den Fliesen ein Schaden.

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

Dazu kam noch, dass er versucht hatte, bestehende Schäden an der Wanne zu sanieren und diese dadurch verschlimmert hatte.

### **gebrochene Vereinbarungen**

Vereinbart wäre gewesen, dass für die Arbeitszeit nichts zu zahlen ist und nur die Materialkosten weiterverrechnet werden. Umso schockierter war die betroffene Tirolerin, als ihr eine Rechnung von über € 1.000,- ins Haus flatterte. In der Rechnung waren um die € 400,- für die Arbeitszeit veranschlagt und € 600,- für das Material. Damit entsprach nicht nur der Betrag für die Arbeitszeit nicht dem Vereinbarten, sondern auch die verrechneten Materialkosten überstiegen den Wert, den das „Ergebnis“ hatte, bei weitem.

### **gute Argumente führen zum Ziel**

Auf Anraten der Landesvolksanwältin machte die Betroffene den Rechnungsleger schriftlich auf die Vereinbarung aufmerksam. Sie führte insbesondere aus, dass sie ihn auch wegen der nicht fachgerecht ausgeführten Arbeiten an der Badewanne, die ursächlich für die Folgeschäden sind, belangen könnte. Schlussendlich konnte eine Einigung erzielt werden.

### **Zuständigkeits- fragen**

Dieser Fall ist exemplarisch für die oftmals schwierige Abgrenzung der Zuständigkeit, da Probleme von Menschen immer wieder verschiedene Aspekte enthalten, bei denen nicht überall ein klarer Anknüpfungspunkt an die Landesverwaltung besteht. In Zweifelsfällen, und um Menschen nicht im Kreis zu schicken, wird jedoch versucht, zu beraten oder sie zumindest an die richtigen Stellen zu verweisen.

## 2.22. Datenschutz: Kein Datenschutz für Hundehalter:innen?

Eine Gemeinde wurde auf das Thema „Datenschutz“ bei der Versendung von E-Mails hingewiesen.

### **Gemeinde missachtet Datenschutz**

Eine Hundehalterin kam aus dem Staunen nicht mehr heraus, als sie eine E-Mail ihrer Wohnsitzgemeinde erhielt. Eine Gemeindebedienstete richtete sich dabei an alle „Hundebesitzerinnen und Hundebesitzer“ und gab an, dass die Gemeinde derzeit dabei wäre, „die Hundeliste zu vervollständigen“. Alle angeschriebenen Personen wurden gebeten, den Sachkundennachweis (Bescheinigung der Absolvierung der theoretischen Ausbildung zur Haltung des Ersthundes über die Wirtschaftskammer Tirol) und die Hunde-Haftpflichtversicherung nachzureichen.

### **alle E-Mail-Adressen sichtbar**

Die Frau wunderte sich nicht nur darüber, dass offenbar alle angeschrieben wurden, unabhängig davon, ob die geforderten Nachweise bereits vorgelegt worden waren oder nicht, sondern auch darüber, dass der gesamte Adressdatenkreis für alle sichtbar war, was ihr weitaus problematischer erschien. Sie gab bei ihrer Kontaktaufnahme mit der Landesvolksanwältin an, man könne aus den Mailadressen Namen minderjähriger Kinder, Titel, Berufszugehörigkeiten, Arbeitgeber, Nicknames und vieles mehr herauslesen oder ableiten, was aus ihrer Sicht gegen den Datenschutz verstoße. Das Büro der Landesvolksanwältin ließ sich die E-Mail der Gemeinde weiterleiten und konnte die Angaben der Beschwerdeführerin damit bestätigen. Vom Kinderarzt über das Tonstudio bis zum Fußballfan war im Adressfeld alles vertreten.

### **Gemeinde wird über Rechtslage informiert**

Die Gemeinde wurde infolgedessen mit dem Vorwurf konfrontiert. Es wurde ihr mitgeteilt, dass nicht nachvollziehbar sei, aus welchem Grund die E-Mail unter Sichtbarkeit des gesamten Verteilerkreises verschickt wurde und nicht per Blindkopie (Bcc). Darüber hinaus habe man offensichtlich auch Personen angeschrieben, die alle geforderten Nachweise bereits vorgelegt hätten. Der Gemeinde wurde weiters mitgeteilt, dass diese E-Mail das Recht auf Geheimhaltung nach § 1 Abs. 1 Datenschutzgesetz (DSG) verletzt, nach dem jedermann Anspruch auf Geheimhaltung der ihn betreffenden personenbezogenen Daten hat, soweit ein schutzwürdiges Interesse daran besteht. Das bedeutet, dass diese Daten grundsätzlich vertraulich zu behandeln sind und anderen nicht zugänglich gemacht werden dürfen.

### **Bürgermeister reagiert umgehend**

Der Bürgermeister der Gemeinde reagierte umgehend und bedankte sich für den Hinweis. Er versicherte, dass es sich um ein einmaliges Versehen einer unerfahrenen Mitarbeiterin gehandelt habe. Er könne die Bedenken der Hundehalterin sehr gut verstehen. Die Gemeinde sei sehr um die Einhaltung aller datenschutzrechtlichen Anforderungen bemüht und werde darauf achten, dass dies in Zukunft nicht mehr vorkomme.

Im Einvernehmen mit der Gemeinde wurde diese Antwort der Beschwerdeführerin zur Kenntnis gebracht, die sich nochmals für die rasche und hilfreiche Unterstützung bedankte. Abschließend bedankte sich auch der Bürgermeister für das Einschreiten.

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

### 2.23. COVID-19-Impfpflicht: Ungleichbehandlung

Der Versuch der Umsetzung der Impfpflicht brachte die Ungleichbehandlung gleicher Sachverhalte zutage.

#### **Ausnahmen von der Impfpflicht**

Im Versuch, die Corona-Pandemie erfolgreich einzudämmen, beschloss die Bundesregierung eine allgemeine Impfpflicht. Dabei wurden Ausnahmen für Personen vorgesehen, bei denen eine Impfung aus medizinischen Gründen nicht den gewünschten Erfolg gehabt hätte.

#### **unterschiedliche Behandlung**

Im April des Berichtsjahres wandte sich ein verzweifelter Tiroler an die Landesvolksanwältin. Seine Mutter und er hätten dieselbe Krankheit, würden dieselben Medikamente einnehmen und sollten darum eigentlich beide unter die Ausnahmebestimmung fallen. Deshalb hätten auch beide den Antrag auf Befreiung von der Impfpflicht gestellt. Zu ihrer großen Verwunderung hätte er die Befreiung bekommen, sie aber eine Ablehnung.

#### **gescheiterte Versuche der Problemlösung**

Daraufhin habe er die Behörde angerufen, um herauszufinden, wer die Bestätigung bzw. Ablehnung überhaupt ausgestellt habe. Die Erledigung sei nämlich nicht namentlich gezeichnet, sondern an Stelle der Unterschrift finde sich nur der gedruckte Vermerk „die Epidemieärztin/der Epidemiearzt“. Also habe er mit dem zuständigen Arzt sprechen wollen, um das Ergebnis besprechen zu können. Er sei aber zuerst telefonisch im Kreis geschickt worden, bis er endlich eine Dame erreicht habe, die sich des Falles angenommen habe. Am Telefon habe sie ihm allerdings nicht sagen wollen oder können, wer für die Erledigungen verantwortlich war. Den eigenen Namen habe sie ihm auch nicht sagen wollen. Gegen Ende des längeren Telefonates sei er völlig entnervt gewesen und habe deshalb unglücklicherweise eine obszöne Bemerkung gemacht, die zum Ende des Telefonates geführt habe. Die Landesvolksanwältin ließ sich alle Unterlagen zukommen und prüfte den Vorgang.

#### **Problem erkannt**

Die COVID-19-Impfpflichtverordnung sah in § 2 Z. 3 lit. c unter „Ausnahmen“ vor, dass bei Personen, die eine Kortisontherapie in einer bestimmten Dosierung für einen länger als zwei Wochen dauernden Zeitraum benötigen, keine ausreichende Immunantwort auf eine Impfung gegen COVID-19 zu erwarten ist und diese Personen folglich von der Impfpflicht ausgenommen sind.

Bei genauer Durchsicht der medizinischen Unterlagen fiel Folgendes auf: Der Beschwerdeführer leidet wie seine Mutter an einer gesundheitlichen Beeinträchtigung der Lunge, die eine Kortisondauertherapie erfordert. Er ist dringend auf Kortison angewiesen, um Luft zu bekommen. Bei ihm hat

der behandelnde Arzt zusätzlich zu den Angaben in der Medikationsliste die benötigte tägliche Dosis genau angeben.

Seine Mutter benötigt eine Sauerstofftherapie sowie ebenfalls Kortison als Dauertherapie. Bei ihr war im Arztbericht leider nicht angegeben, wie hoch die tägliche Kortisondosis ist, die sie benötigt, um atmen zu können. Nur auf der Medikamentenliste war die Dosierung zu finden. Zusätzlich benötigen beide bei akuten Beschwerden noch ein weiteres anderes Kortisonpräparat.

Vielleicht war die zusätzliche Angabe zur täglichen Dosierung der Grund, aus dem der Epidemiarzt den Antrag des Sohnes auf Feststellung einer Ausnahme von der Impfpflicht bewilligt hat, während der Antrag der Mutter abgelehnt worden ist, obwohl die Verschreibung der Kortisonmedikation bei beiden in derselben Dosierung erfolgt ist. Der Epidemiarzt hätte jedoch bei Unklarheit in dieser Frage entweder die Mutter kontaktieren und dazu befragen können oder sich mit den behandelnden Ärzten in Verbindung setzen können.

### **Lösungsvorschlag an Behörde**

Die Landesvolksanwältin kontaktierte die Bezirksverwaltungsbehörde und regte an, ein ergänzendes Ermittlungsverfahren durchzuführen, in dem der Mutter entweder ermöglicht wird, eine ergänzende Bestätigung des behandelnden Arztes vorzulegen oder sie im Rahmen einer Vorsprache selbst bestätigen könne, wie viel sie an schlechten Tagen benötige, um Luft zu bekommen.

### **Änderung der Entscheidung**

Dies führte dazu, dass die Bezirkshauptmannschaft umgehend bestätigte, dass beide Personen für die Dauer von sechs Monaten ab Antragstellung von der Impfpflicht befreit werden.

Dem Beschwerdeführer wurde das für ihn erfreuliche Ergebnis mitgeteilt, verbunden mit dem Hinweis, dass aber gewisse Aussagen gegenüber Behördenmitarbeiter:innen am Telefon völlig unangebracht sind und künftig unterlassen werden mögen.

### **Auswirkungen der Pandemie**

Dieser Fall steht exemplarisch für die Belastung und Überforderung, die in der Corona-Zeit bei zahlreichen Menschen vorhanden war. Die nervliche Anspannung war immer wieder durch Unmutsäußerungen zu bemerken. Auch Aussagen in Erwartung deutlicher Sanktionen wurden vermehrt wahrgenommen („da müssen Köpfe rollen“, „ich habe das gemeldet, da wird es jetzt gscheid krachen“, „die gehören alle ordentlich gestraft“). Die

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

Landesvolksanwältin versuchte, hier aufklärend tätig zu sein und zu informieren, dass übertriebene Forderungen oder Vorwürfe oft kontraproduktiv sind und Kritik den Boden der Sachlichkeit nicht verlassen sollte.

Außerdem wird ersichtlich, wie frustrierend es für Bürger:innen sein kann, wenn man beim Versuch, von der Behörde etwas zu erfahren, im Kreis geschickt wird und nicht einmal erfährt, wer die maßgebliche Entscheidung getroffen hat.

### 2.24. Schulunterrichtsgesetz: Aufsteigen mit einem Nicht genügend?

Eine Zustellung durch Hinterlegung im Zusammenhang mit der sogenannten „Aufstiegsklausel“ verursachte Probleme für eine Schülerin, die bereits von außerordentlichen Schwierigkeiten in der Familie betroffen war.

#### **Wiederholung der Klasse?**

Die Klärung der Frage, ob man trotz einer negativen Note in einem Schulfach in die nächste Schulstufe aufsteigen darf, ist für viele Schülerinnen und Schüler jedes Jahr von essentieller Bedeutung. Die sogenannte „Aufstiegsklausel“ hat wohl schon so manche Schulkarriere gerettet. Unter anderem muss die Klassenkonferenz dazu feststellen, dass der/die Schüler:in aufgrund der Leistungen in den übrigen Pflichtgegenständen aller Voraussicht nach am Unterricht in der nächsthöheren Schulstufe erfolgreich teilnehmen wird können.

Ärgerlich ist nur, wenn man nach der Entscheidung der Klassenkonferenz gar nicht erst erfährt, ob die Klausel genehmigt wurde oder nicht. Bei einer negativen Entscheidung hätte man ansonsten ja die Möglichkeit, innerhalb einer bestimmten Frist ein Rechtsmittel dagegen einzulegen.

#### **Unklarheiten durch Zustellproblem**

Eine verzweifelte Schülerin sprach im Herbst des Berichtsjahres gemeinsam mit ihrem Vater wegen einer nicht erfolgten Zustellung bei der Landesvolksanwältin vor. Sie sei letztes Jahr Schülerin in der siebten Klasse gewesen und habe nach einer auch pandemiebedingt sehr turbulenten Zeit in der Familie in Mathematik im Jahreszeugnis ein „Nicht genügend“ erhalten.

#### **Wiederholungsprüfung gescheitert**

Nach einer leider nicht bestandenem Wiederholungsprüfung habe sie sich aufgrund ihrer guten schulischen Leistungen in der Vergangenheit Hoffnungen gemacht, dass sie von der Aufstiegsklausel nach § 25 Abs. 2 lit. c des Schulunterrichtsgesetzes (SchUG) profitieren könnte. Auch die eigene



## **Aufstiegsklausel verwehrt**

Mathematiklehrerin habe mittels elektronischer Nachricht mitgeteilt, dass sie davon ausgehe, dass sie nächstes Jahr die Matura schaffen werde. Umso erstaunter sei sie gewesen als ihr im Herbst mitgeteilt worden sei, dass die Konferenz im Juli schon zum Ergebnis gekommen sei, dass die Voraussetzungen zur erfolgreichen Teilnahme am Unterricht der nächsthöheren Schulstufe im Hinblick auf die Aufgaben der nächsthöheren Schulstufe bei ihr nicht vorlägen. Die Entscheidung sei ihr postalisch übermittelt worden und gelte als durch Verständigung über die Hinterlegung zugestellt. Der Brief sei jedoch nicht behoben worden und sei an die Schule zurückgegangen, wobei er dort nie angekommen sei.

## **familiäre Probleme**

Die Zustellung eines amtlichen Schriftstückes durch Hinterlegung bringt immer wieder Schwierigkeiten mit sich, wenn Betroffene behaupten, nie einen „gelben Zettel“ im Postkasten gehabt zu haben bzw. zur damaligen Zeit ortsabwesend gewesen zu sein. Die Schülerin selbst war zu dem Zeitpunkt der Hinterlegung mit ihrer Klasse eine Woche im Ausland. Die Mutter befand sich in stationärer Behandlung wegen psychiatrischer Probleme. Gegen den Vater bestand wegen eines Streites gerade ein Betretungs- und Annäherungsverbot.

Im vorliegenden Fall erschien vor allem die Vorgeschichte berücksichtigungswürdig zu sein. Die vorgezeigten Zeugnisse der Vorjahre wiesen jeweils ein „sehr zufriedenstellend“ in der Verhaltensnote auf. In früheren Jahren hatte die Schülerin teilweise einen „ausgezeichneten Erfolg“. Nach der für viele Jugendliche sehr belastenden Pandemiezeit und erheblichen familiären Turbulenzen, die belegbar dazu führten, dass sie eine Zeit lang alleine die alleinerziehende Mutterrolle für ihre zwei kleineren Geschwister übernehmen musste, stand im Raum, dass ihre Schulkarriere so kurz vor der Matura letztendlich wegen einer wohl rechtlich korrekten, jedoch aber nicht zugegangenen Zustellung ein Jahr länger dauern würde. Zudem hatte die Schule Kenntnis davon, dass die Schülerin zum fraglichen Zeitpunkt gerade mit ihrer Klasse im Ausland war.

## **Antwort der Schulleitung**

Um alle juristischen Möglichkeiten ausschöpfen zu können, war also die Kenntnis vom Inhalt dieses Schreibens unabdingbar. Die der Landesvolkswältin ebenfalls vorgelegte Korrespondenz mit der Schulleitung enthielt die Anfrage der Schülerin, ob sie das originale Schriftstück, das zurückgeschickt worden ist, abholen kommen könne. Die Schulleitung antwortete mit „Nein, der Fall ist abgeschlossen. Alles Gute für deine Zukunft.“

Daraufhin wandte sich die Familie zunächst an die Bildungsdirektion und

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

erhielt die Auskunft, dass die Entscheidung nicht neuerlich zugestellt werden könne und in Rechtskraft erwachsen sei. Ein Widerspruch könne nicht mehr erhoben werden.

### **Lösung gefunden**

Die Landesvolksanwältin wies in der Folge die Bildungsdirektion darauf hin, dass die Schülerin ein Recht auf Akteneinsicht im Sinne des § 17 des Allgemeinen Verwaltungsverfahrensgesetzes 1991 (AVG) hat und ersuchte die Behörde, diese möglichst rasch zu gewähren. Damit könnte die Schülerin zumindest herausfinden, aus welchen Gründen ihr die Klassenkonferenz das Potenzial abspricht, das Schuljahr positiv abschließen zu können.

Zwei Tage später meldete die Behörde zurück, dass die Schulleiterin bereits instruiert wurde, eine Kopie des Schreibens auszufolgen. Der erleichterte Vater berichtete kurz darauf, dass er das Schreiben erhalten habe und er es bereits seinem Rechtsanwalt übergeben habe.

### **2.25. Straßenverkehrsordnung: Keine Rücksicht auf Menschen mit Behinderung bei Parkstrafen?**

Das Befolgen einer Empfehlung einer Behörde führte zu einer Ahndung durch eine andere Behörde. Mit Hilfe des Behindertenanwaltes konnte eine Strafe abgewendet werden.

### **Parkplatzprobleme für Menschen mit Behinderung**

Menschen mit Behinderungen sind wegen ihrer eingeschränkten Mobilität oft auf ein eigenes Auto angewiesen. Doch die Suche nach einem geeigneten Parkplatz ist vielfach sehr schwierig. Um zu ermöglichen, dass diese Menschen leichter einen Parkplatz in kurzer Entfernung zum Zielort finden, gibt es einen eigenen Parkausweis, der vom Sozialministeriumservice ausgestellt wird. Der Ausweis ist gut sichtbar hinter der Windschutzscheibe anzubringen und erlaubt zum Beispiel, in Kurzparkzonen ohne zeitliche Beschränkung zu parken oder zum Ein- oder Aussteigen oder zum Ein- und Ausladen eines Rollstuhls in Halte- und Parkverboten zu halten oder zu parken.

### **individuelle Lösung gescheitert**

Ein Herr, der an sich einen solchen Parkausweis hat, kontaktierte den Behindertenanwalt bei der Landesvolksanwältin. Er habe einen Grad der Behinderung von 70 % durch das Sozialministeriumservice bescheinigt und sei darum auch Inhaber eines Parkausweises nach § 29b der Straßenverkehrsordnung 1960 (StVO 1960). Dieser sei befristet gewesen. Obwohl er sich rechtzeitig um die Verlängerung bemüht habe, sei es bei der Behörde

bei der Bearbeitung der Anträge coronabedingt zu Verzögerungen gekommen. Auch seine ärztlichen Untersuchungen hätten sich in die Länge gezogen. Der für ihn zuständige Sachbearbeiter habe die Folgebewilligung nicht rechtzeitig ausstellen können, habe ihm zunächst eine Fristverlängerung gegeben und ihm schließlich geraten, er solle ein entsprechendes Schriftstück neben den alten Parkausweis ins Auto legen, bis er den neuen Ausweis habe. Das habe er auch versucht, aber darauf sei leider keine Rücksicht genommen worden. Obwohl er inzwischen über den Parkausweis mit rückwirkendem Geltungsbereich ab Anfang Dezember 2021 verfüge, habe er sogar eine Anwohnerparkkarte beantragen müssen, um die Zeit bis zur Ausstellung des Parkausweises überbrücken und abdecken zu können.

### **keine Rücksicht auf Ausnahme-situation**

Er habe sein Kraftfahrzeug mit dem selbstverfassten Hinweis nahe bei seiner Wohnadresse geparkt gehabt. Dafür habe er eine Organstrafverfügung erhalten. Er habe die € 25,- jedoch nicht einbezahlt, sondern sofort mit einem Schreiben an die Behörde auf seine Situation hingewiesen und darum ersucht, aufgrund seiner besonderen Lage von der Verhängung einer Strafe abzusehen. Als Reaktion habe er eine Anonymverfügung über € 40,- erhalten. Er sei enttäuscht darüber, dass auf die erschwerten Lebensbedingungen von Menschen mit Behinderung nicht mehr Rücksicht genommen werde.

### **Behindertenanwalt schreitet ein**

Der Behindertenanwalt stellte seine Situation in einem Schreiben an die Behörde dar. Auch wenn zur Kenntnis zu nehmen sei, dass er rein rechtlich ohne gültigen Parkausweis geparkt habe und damit wie jeder andere Verkehrsteilnehmer zu behandeln sei, werde doch darum ersucht zu prüfen, ob nicht trotzdem auf seine besondere Lage eingegangen werden könne und mit einer Ermahnung das Auslangen gefunden werden könnte. Wenn dem nicht stattgegeben werde, dann wäre doch zumindest eine Reduktion der Strafhöhe angezeigt.

### **erster Versuch scheitert**

Die Behörde antwortete nur lapidar, dass er als nächsten Verfahrensschritt eine Strafverfügung erhalten werde. Gegen diese Strafverfügung bestehe die Möglichkeit, einen schriftlichen Einspruch zu erheben, um die Sache im daraufhin einzuleitenden ordentlichen Strafverfahren abzuklären.

Diese Antwort regte den Beschwerdeführer so auf, dass er sich sofort schriftlich an den Behördenleiter wandte und diesem seine Situation und seine Empörung noch einmal schilderte.

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

**Behörde lenkt ein** Erfreulicherweise prüften die zuständigen leitenden Beamten die Situation noch einmal und kamen zu dem Ergebnis, der Anregung des Behindertenanwaltes zu folgen und die Angelegenheit mit einer schriftlichen Ermahnung auf sich beruhen zu lassen. Zusätzlich entschuldigte sich der Bereichsleiter für die unangemessen spärliche Antwort seiner Mitarbeiterin, welche in seiner Abwesenheit erfolgte. Er habe intern sofort klargestellt, dass derartige Schreiben in Zukunft zwingend auf seinem Schreibtisch zu landen hätten.

Das erfreuliche Ergebnis konnte dem Beschwerdeführer im Frühling des Berichtsjahres zur Kenntnis gebracht werden.

### 2.26. Landes-Polizeigesetz: Vermeintlich gefährlicher Kater muss ins Tierheim

Die Abnahme eines Tieres wegen einer angeblichen Gefährdung kann auch bei einem grundsätzlich ungefährlichen Tier wie einer Katze erfolgen.

#### **Abnahme von gefährlichen Tieren möglich**

Das Landes-Polizeigesetz ermächtigt die Behörde dazu, eine Gefährdung oder eine über das zumutbare Maß hinausgehende Belästigung Dritter durch Tiere mit geeigneten Maßnahmen, wie zum Beispiel der Abnahme oder Sicherstellung von Tieren, zu beenden.

Dabei denken die meisten sicher an Kampfhunde oder giftige exotische Tiere, doch die oft kritischen Vorfälle mit Weidekühen und Spaziergänger:innen zeigen, dass auch vermeintlich harmlose Tiere unter Umständen eine Gefahr darstellen können. In einem eher kuriosen Fall geriet ein Kater ins Visier der Behörden.

#### **Kater im Tierheim**

Eine aufgeregte Katzenhalterin meldete sich telefonisch und berichtete, dass ihr Kater in einer unangekündigten Aktion von der Behörde beschlagnahmt worden sei. Eine Nachbarin habe ihn in ihre Wohnung gelockt und dann den Amtstierarzt sowie Behördenvertreter geholt. Diese hätten den Kater ins Tierheim gebracht.

#### **Kind verletzt?**

Ihm werde vorgeworfen, ein siebenjähriges Kind derart gebissen zu haben, dass eine Operation zur Behandlung der entzündeten Wunde erforderlich gewesen sei. In den letzten vier Jahren soll er noch drei weitere Personen verletzt haben. Verschärft werde die Lage noch durch Ermittlungen der Staatsanwaltschaft wegen fahrlässiger Körperverletzung. Man habe ihr mitgeteilt, Tiere seien so zu verwahren, dass niemand gefährdet werde. Dabei sei es

doch normal, dass Katzen ins Freie dürfen. Außerdem glaube sie nicht, dass ihr Kater tatsächlich der Täter sei. Es gebe noch einige weitere Katzen mit rötlichem Fell in der Gegend. Nach Aussage der Tierpfleger:innen sowie der Amtstierärztin sei ihr Kater unauffällig, nicht aggressiv und somit harmlos.

### **Argumente gegen Beschlagnahme**

Im Telefonat wurde ihr zunächst geraten, der Behörde gegenüber zu argumentieren, dass die Beschlagnahme voreilig war und eine überzogene Maßnahme darstellt. Man hätte als gelinderes Mittel zur Vermeidung von Verletzungen von anderen Personen vorschreiben können, dass er nicht mehr ins Freie gelassen werden darf. Außerdem müsse die Behörde vor weiteren Schritten noch abklären, wem die anderen Katzen mit rötlichem Fell gehören und müsse alle durch den Amtstierarzt begutachten lassen. Mit dieser Argumentation gelang es ihr, die Behörde zu überzeugen. Nach drei Wochen im Tierheim durfte sie den Kater abholen.

### **Freispruch**

Damit war allerdings der Vorwurf der fahrlässigen Körperverletzung noch nicht vom Tisch. Es fand in der Folge ein Strafverfahren mit drei Verhandlungstagen statt. Nach etlichen Zeugeneinvernahmen und langen Diskussionen erfolgte ein Freispruch, da nicht einwandfrei nachweisbar war, welche Katze nun tatsächlich für die Verletzungen verantwortlich gewesen ist.

## 3. Anregungen an die Gesetzgebung

### 3.1. Kinder- und Jugendhilfereich: Fehlende Eltern-Kind-Einrichtungen

#### Überforderung der Eltern

Eltern kommen in der Erziehung immer wieder in Überforderungssituationen mit ihren Kindern. Gerade Kinder mit Verhaltensauffälligkeiten, psychischen Störungen, Entwicklungsstörungen, Interaktionsproblemen oder ADHS stellen eine große Herausforderung und Belastung dar. Wenn eine allfällige ambulante Unterstützung der Erziehung ausgeschöpft ist und die gewünschte Besserung nicht erzielt werden konnte, bleibt oft nur noch der Weg über eine stationäre Eltern-Kind-Einrichtung, um eine drohende Fremdunterbringung zu verhindern. In einem sicheren Setting können Eltern lernen, die herausfordernden und belastenden Situationen zu erkennen, besser zu verstehen und mit ihnen umzugehen. Eltern und Kind brauchen eine intensive Unterstützung, Begleitung und erforderlichenfalls auch Behandlung.

#### Hilfe durch stationäre Unterstützung

Gemäß § 8 Tiroler Kinder- und Jugendhilfegesetz (TKJHG) hat der Kinder- und Jugendhilfeträger, also das Land Tirol, dafür zu sorgen, dass Dienste und Leistungen der Kinder- und Jugendhilfe im erforderlichen Ausmaß zur Verfügung stehen.

Der Bereich der stationären Eltern-Kind-Einrichtungen ist jedoch extrem unterversorgt. In einigen Bezirken fehlt es gänzlich an solchen Einrichtungen. Für Familien mit Angehörigen aller Altersgruppen sowohl der Eltern als auch der Kinder gibt es lediglich acht Plätze. Für minderjährige Mütter und ihre Babys und Eltern von Kindern bis zum 6. Lebensjahr gibt es 25 Plätze (inklusive der Kinder- und Jugendpsychiatrie Hall).

#### zu wenig Plätze

Diesen wenigen Plätzen stehen jedoch 123.000 Tiroler Familien mit 206.700 Kindern gegenüber. Davon befinden sich derzeit 804 Kinder in Fremdunterbringung, 273 sind Pflegekinder.

Dass diese wenigen Plätze hier bei weitem nicht ausreichen, liegt auf der Hand.

Es ergeht daher die Anregung, den gesetzlichen Auftrag zu erfüllen und dafür Sorge zu tragen, dass diese Dienste im erforderlichen Ausmaß flächendeckend zur Verfügung stehen.

## 3.2. Persönliche Assistenz nach dem Tiroler Teilhabegesetz

### **Assistenzleistungen für selbstbestimmtes Leben**

Persönliche Assistenz umfasst die Unterstützung und Begleitung von Menschen mit Beeinträchtigungen, um ihnen Eigenständigkeit in allen Bereichen des täglichen Lebens zu ermöglichen. Die vom Land Tirol finanzierte Maßnahme der Persönlichen Assistenz in Form des sogenannten persönlichen Budgets gemäß § 15 Abs. 1 lit. f des Tiroler Teilhabegesetzes (TTHG) soll die Zurverfügungstellung von Assistenzleistungen für ein selbstbestimmtes Leben für erwachsene und jugendliche Menschen mit körperlichen und/oder Sinnesbehinderungen garantieren. Im Sinne der vollen Teilhabe zur Führung eines möglichst selbstbestimmten Lebens sind folgende Bereiche umfasst: Pflege der sozialen Beziehungen, Freizeit- und Urlaubsgestaltung, Kommunikation, Teilhabe am politischen Leben und Tätigkeiten des täglichen Lebens (Haushalt, Selbstversorgung wie zum Beispiel Unterstützung beim Aufstehen und Zubettgehen, An- und Auskleiden, Körperpflege).

### **verschiedene Modelle der Persönlichen Assistenz**

Es stehen verschiedene Organisationsmodelle zur Auswahl, die häufigsten sind das Arbeitgeber:innen-Modell (die unterstützungsbedürftige Person wird zur Arbeitgeberin der Assistent:innen) oder das Dienstleister:innen-Modell (die betroffene Person „kauft“ sich die Assistenzleistungen bei einem Anbieter). Persönliche Assistent:innen bedürfen keiner besonderen Qualifikation oder Ausbildung. Vorausgesetzt werden allerdings persönliche Eignung und notwendige soziale Kompetenz für die Begleitung von Menschen mit Behinderung sowie allgemein übliche Kenntnisse in lebens- und alltagspraktischen Belangen. Sie dürfen keine medizinisch-pflegerischen Tätigkeiten ausführen.

### **Ablehnung Persönlicher Assistenz wegen Subsidiaritätsprinzip**

Gemäß § 2 Abs. 2 lit. a und b TTHG darf eine Leistung nach diesem Gesetz nicht gewährt werden, wenn der Mensch mit Behinderung Anspruch auf gleichartige oder ähnliche Leistungen nach anderen inländischen Rechtsvorschriften hat (Subsidiaritätsprinzip).

### **Teilhabe erschwert**

Mit dem Verweis auf das Subsidiaritätsprinzip wurden im Berichtsjahr immer wieder Ansuchen auf Gewährung Persönlicher Assistenz abgelehnt. Gerade bei hohem Assistenzbedarf wurde auf die Möglichkeiten der Inanspruchnahme einer 24-Stunden-Betreuung, der mobilen Pflege gemäß § 23 Tiroler Heim- und Pflegeleistungsgesetz (THPG) oder gar einer Heimunterbringung verwiesen. Dieses Gesetz zielt jedoch insbesondere auf einen Betreuungs- und Pflegebedarf infolge altersbedingter Beeinträchtigungen ab. Der Hinweis der Behörde, ein junger Mensch solle sich doch in ein Heim begeben, stellt für die Betroffenen eine massive Kränkung und eine mögliche Diskriminierung dar.

## 3. Anregungen an die Gesetzgebung

Dieses Vorgehen fördert nicht die Teilhabe und widerspricht der UN-Behindertenrechtskonvention sowie dem TTHG. Es ist zu prüfen, ob der vorrangige Zweck in der Erbringung von Assistenzleistungen im Sinne des TTHG und somit der vollen Teilhabe am gesellschaftlichen Leben liegt oder in der Durchführung von pflegerischen Tätigkeiten aufgrund einer überwiegenden Pflegebedürftigkeit zwecks Ermöglichung eines menschenwürdigen Lebens im eigenen Zuhause. Es mag stimmen, dass sich bestimmte Leistungen wie zum Beispiel Heimhilfe und Haushaltshilfe in beiden Gesetzen wiederfinden, dennoch ist der vorrangige Zweck zu prüfen.

### **Differenzierung nötig**

Es wird daher angeregt, vor allem bei hohem Unterstützungsbedarf den vorrangigen Zweck der beantragten Leistung zu prüfen, um eine den Lebensumständen der Betroffenen entsprechende Entscheidung treffen zu können. Eine Differenzierung zwischen dem Assistenzbedarf im Sinne des TTHG und der Betreuungs- und Pflegebedürftigkeit im Sinne des THPG ist unbedingt vorzunehmen. Darüber hinaus sind noch weitere Faktoren wie Alter und berufliche Situation zu berücksichtigen.

### **3.3. Therapeutische Begleitung und Beratung für Eltern im Zusammenhang mit Fremdunterbringung**

#### **Fremdunterbringung als letzte Möglichkeit**

Eine Fremdunterbringung wird als letzte Möglichkeit der Kinder- und Jugendhilfe gesehen, wenn andere Hilfsmaßnahmen nicht oder nicht mehr ausreichend sind. Voraussetzung für diese Maßnahme ist eine Gefährdungsabklärung gemäß § 37 Tiroler Kinder- und Jugendhilfegesetz (TKJHG). Die Behörde muss dem gesetzlichen Auftrag nachkommen und feststellen, ob eine Gefährdung des Minderjährigen vorliegt, damit eine geeignete Maßnahme eingeleitet werden kann. Bei Vorliegen einer Kindeswohlgefährdung ist ein Hilfeplanverfahren durchzuführen. Bereits der Prozess der Gefährdungsabklärung und des Hilfeplanverfahrens sind jedoch für das gesamte Familiensystem sehr belastend. Ein Großteil der betroffenen Erziehungsberechtigten lehnt daher als Belastungsreaktion die Fremdunterbringung ab und ist zu keiner Kooperation mehr fähig. Die Behörde und die Einrichtung werden als „Gegner“ gesehen. Eigenes Fehlverhalten kann aus Scham und Wut nicht erkannt werden.

#### **große Belastung für Familie**

#### **zentrale Rolle der Herkunftsfamilie**

Die Bedeutung der Einbeziehung der Eltern ist inzwischen jedoch unbestritten. Während man früher Kinder und Jugendliche möglichst von den „schädlichen“ Einflüssen der Herkunftsfamilie fernzuhalten versucht hat, weiß man heute, dass wichtige Bezugspersonen aktiv in die Betreuung



eingebunden werden sollten, um positive Entwicklungsbedingungen zu ermöglichen. Die durch Eltern oder andere nahe Bezugspersonen übermittelten kulturellen Wurzeln sind von zentraler Bedeutung für die Identitätsbildung. Dieser Entwicklung wurde mit der Normierung von Elternarbeit in § 42 Abs.3 TKJHG Rechnung getragen. Die Zusammenarbeit von Eltern und Einrichtung sollte es also ermöglichen, dass die Eltern gefestigt werden und mit der Einrichtung im Sinne des Kindeswohls kooperieren.

### **Unterstützung der Eltern erforderlich**

Darüber hinaus bedarf es vor dem Hintergrund der oben geschilderten Belastungssituation einer Unterstützung und Begleitung der Eltern bereits im Vorfeld der Fremdunterbringung. Gerade im Hinblick auf das in § 1 Abs. 2 lit. d TKJHG festgelegte Ziel der Rückführung des Kindes in die Familie erscheint es nahezu zwingend, bereits mit Beginn der Gefährdungsabklärung Eltern eine entsprechende Unterstützung zukommen zu lassen. Ziel ist es, einerseits belastende und hinderliche Gefühle aufzuarbeiten und andererseits die Erziehungskompetenz wiederzuerlangen.

Es ergeht daher die Anregung, Erziehungshilfen dahingehend zu ergänzen, dass Eltern durch unabhängige Unterstützung und Begleitung außerhalb der Kinder- und Jugendhilfe (wieder) befähigt werden, ihr Recht auf Pflege und Erziehung im Sinne des Kindeswohls im Familienverband ausüben zu können.

## **3.4. Bedarfs- und Entwicklungsplan**

### **langfristige Sicherstellung der Leistungen als Ziel**

Am 01. Juli 2018 trat das Tiroler Teilhabegesetz (TTHG) in Kraft. Die Erstellung eines Bedarfs- und Entwicklungsplanes wurde darin erfreulicherweise gesetzlich vorgeschrieben. Ein derartiger Plan hat als Ziele die Verbesserung und langfristige Sicherstellung bedarfs- und fachgerechter Leistungen sowie die Gewährleistung von landesweit einheitlichen quantitativen Mindeststandards in allen Leistungsbereichen unter Berücksichtigung der regionalen Besonderheiten. Leider ist die Fertigstellung des Planes immer noch ausständig. Es wird große Hoffnung in die neue Landesregierung bzw. die neue Leitung der zuständigen Fachabteilung beim Amt der Tiroler Landesregierung gelegt, dass die Fertigstellung zeitnah gelingt.

Es ergeht die Anregung an die Verwaltung, an die Erstellung des Bedarfs- und Entwicklungsplane mit der gebotenen Eile heranzugehen.

## 3. Anregungen an die Gesetzgebung

### 3.5. Partizipation und Mitsprachemöglichkeit im Behindertenbereich

#### **Bittsteller**

Ein Mitspracherecht zu haben und über Mitgestaltungsmöglichkeiten zu verfügen, sind wichtige Elemente der Gleichberechtigung und Selbstbestimmung. In vielen Bereichen des Lebens sind Menschen mit Behinderung jedoch nach wie vor abhängig vom Wohlwollen der Umgebung. Oft sind sie auf die Unterstützung von Verwandten angewiesen, aber auch beim Staat haben sie in vielen Bereichen nur die Position eines Bittstellers.

#### **keine konkreten Instrumentarien**

Im TTHG wird die „Mitwirkungspflicht“ von Betroffenen stark eingefordert, während die „Mitsprachemöglichkeiten“ nur im Bereich „Wohnen“ explizit erwähnt werden. Das Gesetz sieht zwar auch eine „Nutzerinnenvertretung“ als Interessenvertretung für Menschen mit Behinderungen vor, deren Gestaltungsmöglichkeiten werden im Gesetz aber nur sehr abstrakt beschrieben. Aus dem Gesetzestext geht nicht hervor, welche Instrumentarien die Betroffenen konkret haben, wenn ihre Anliegen nicht berücksichtigt werden.

Da die Partizipation ein zentrales Element der UN-Behindertenrechtskonvention darstellt, ergeht erneut die Anregung, die Mitsprachemöglichkeiten der betroffenen Personen zu verstärken.

### 3.6. Angebotsmangel im Bereich der Behindertenhilfe

#### **zu wenig Leistungen verfügbar**

In vergangenen Jahresberichten wurde bereits auf die schwierige Situation von Familien hingewiesen, die eine geeignete Versorgungsmöglichkeit für Familienmitglieder mit Behinderung suchen. Abhängig vom Wohnort und dem Unterstützungsbedarf ist es leider oft so, dass entweder lange Wartelisten bestehen oder es nicht einmal ein Angebot gibt. Dies gilt für stationäre genauso wie für mobile Leistungen.

Angefangen von kleinen Kindern mit Behinderung, bei denen die Eltern Heimhelfer:innen oder andere Formen der Unterstützung benötigen würden, über Jugendliche mit Mehrfachbeeinträchtigung inklusive psychiatrischer Komponente bis hin zu Menschen mit einer Autismus-Spektrum-Störung oder Senioren, die gerne eine betreute Wohnmöglichkeit hätten, reicht das Spektrum an Menschen, die von ihrer Verzweiflung berichten. Es ergeht daher neuerlich die Anregung, das Angebot in den angesprochenen Bereichen auszubauen.

### 3.7. Sommerbetreuung für Kinder und Jugendliche mit Behinderungen

#### **Ferien als Herausforderung**

Für viele Eltern ist es eine große Herausforderung, in den Schulferien die Betreuung ihrer Kinder sicherzustellen. Der Jahresurlaub beider Elternteile reicht oft nur knapp aus, um die gesamten Ferienzeiten in einem Kalenderjahr abzudecken. Es gibt zwar verschiedene Betreuungsangebote, aber deren Verfügbarkeit ist oft begrenzt oder die Leistung kann nicht flächendeckend in ganz Tirol angeboten werden.

#### **wenig Betreuungsangebote**

Insbesondere Alleinerziehende sowie Eltern von Kindern mit Behinderung sind vor besondere Herausforderungen gestellt. Je nach Wohnort ist es für sie geradezu unmöglich, eine bedarfsgerechte Betreuungsmöglichkeit zu finden. Viele Anbieter von Sommerbetreuung haben weder die Ausrüstung noch das darauf spezialisierte Personal, um besondere Bedürfnisse abdecken zu können, gerade wenn hoher Pflegeaufwand gegeben ist.

Auch für spezialisierte Einrichtungen ist es nicht leicht, eine Sommerbetreuung anzubieten. Auf der einen Seite benötigt das eigene Personal ebenfalls Erholungsurlaub und Ersatzpersonal ist schwierig zu finden. Auf der anderen Seite stellen oft die Kosten ein Problem dar, sowohl für die Eltern als auch für die Einrichtungen (obwohl die Abrechenbarkeit der Leistungen mit dem Land Tirol grundsätzlich gegeben wäre).

#### **höhere finanzielle Belastungen in den Ferien**

Die Kosten für den Schülertransport werden während des Schuljahres größtenteils durch staatliche Stellen abgedeckt, in den Ferien müssen Eltern die Transportkosten jedoch selber tragen. Zusammen mit dem Selbstbehalt für die Sommerbetreuung kann dieser Betrag für manche Familien schmerzhaft hoch ausfallen. Dazu kommt noch, dass die Einrichtungen in den Ferien ja nicht immer nur die regulären Leistungen anbieten sollen, sondern auch Dinge unternehmen, die sonst nicht regelmäßig gemacht werden. Im Sommer wären das Ausflüge ins Schwimmbad oder zu anderen sportlichen Betätigungen, ins Museum oder auf die Alm, ein Tag in der Stadt oder im Schaubergwerk. Diese Unternehmungen können aber nicht immer kostendeckend durchgeführt werden.

#### **Entlastung für Familien erforderlich**

Einrichtungen sollten dazu ermutigt werden, Sommerbetreuung anzubieten, und dabei entsprechend gefördert werden. Den Eltern sollte bei der Vorschreibung eines Selbstbehaltes keine allzu hohe Zahlungsverpflichtung auferlegt werden, damit die Inanspruchnahme nicht an den Kosten scheitert. Damit könnte den betroffenen Familien die Vereinbarkeit von Beruf und Familie wesentlich erleichtert und ihnen eine spürbare Entlastung verschafft werden.

## 3. Anregungen an die Gesetzgebung

Daher wird angeregt, dass das Land Schritte unternehmen möge, um das Angebot in den Ferien zu verbessern und finanzielle Rahmenbedingungen zu schaffen, die die Inanspruchnahme der Leistungen durch Familien erleichtern.

### 3.8. Digitalisierungsverlierer

#### **neben Vorteilen auch zahlreiche Nachteile**

In Zeiten zunehmender Digitalisierung gibt es immer wieder die Rückmeldung, dass Menschen auf der Strecke bleiben, weil sie nicht in der Lage sind, elektronische Formulare richtig zu befüllen. Elektronische Formulare haben auch den Nachteil, dass man keine zusätzlichen Erklärungen zu einzelnen Punkten ergänzen kann, so wie das bei einem Papierformular möglich wäre. Natürlich haben sie auch Vorteile. So ist man nicht an Öffnungszeiten gebunden, kann zwischenspeichern und falsche Eingaben leichter korrigieren, muss keine Postgebühren bezahlen und erspart der Behörde die Erfassung der Daten. Leider können manche Förderungen des Landes nur noch online beantragt werden.

#### **EuregioFamily- Pass jetzt digital**

Viele digitale Annehmlichkeiten sind auch an den Besitz eines Smartphones gebunden. Mit Sorge wurde im Berichtsjahr zunächst vernommen, dass geplant ist, den EuregioFamilyPass ab dem Jahr 2023 nur noch digital anzubieten. Inzwischen haben bereits 80 Prozent aller Familien mit Kindern unter 18 Jahren diesen Familienpass. Das sind rund 120.000 Kartenbesitzer:innen in Tirol. Alle Gutscheine und Vergünstigungen können dann über das Smartphone abgerufen und beim Anbieter vorgezeigt werden. Damit gehört es der Vergangenheit an, dass man Gutscheine ausschneiden muss, diese dann zuhause vergessen oder unterwegs verlieren kann. Mittlerweile sind nicht nur diverse Kundenkarten digital am Handy gespeichert, auch Gutscheineaktionen laufen über das Smartphone, der Schülerschein sowie andere amtliche Ausweise und Urkunden können digital aufgerufen werden. Bei all diesen Vorteilen wäre damit allerdings die Personengruppe ausgeschlossen, die entweder kein Smartphone oder ein so altes hat, dass es über diese neuen Funktionen nicht verfügt. Bei der zuständigen Fachabteilung konnte jedoch in Erfahrung gebracht werden, dass bei Bedarf nach wie vor auch herkömmliche Plastikkarten im Scheckkartenformat ausgegeben werden und Gutscheine postalisch zugesandt werden.

**mehrere  
Möglichkeiten  
weiterhin wichtig**

Aus Sicht der Landesvolksanwältin sollte neben der elektronischen Eingabemöglichkeit immer auch ein Papierformular angeboten werden, um niemanden von der Antragstellung auszuschließen und diverse Ausweise und Karten sollten bei Bedarf immer noch wie gehabt in physischer Form zur Verfügung gestellt werden.

Es wird an dieser Stelle also die Anregung wiederholt, nicht nur elektronische Wege für eine Antragstellung anzubieten.

### **3.9. Tiroler Aktionsplan**

**Unterstützung  
der Umsetzung  
erforderlich**

Der Tiroler Aktionsplan wurde von der Landesregierung zustimmend zur Kenntnis genommen und dem Landtag zur Annahme zur Kenntnis gebracht. Dies ist höchst erfreulich. Im Anschluss daran gilt es, den Plan zu verwirklichen. Um die bestmögliche Umsetzung sicherzustellen, wurde bei der Abteilung Inklusion und Kinder- und Jugendhilfe die Stelle einer Koordinatorin neu geschaffen. Die bisherige Steuerungsgruppe soll bestehen bleiben und eigene Umsetzungsteams zu den einzelnen Kapiteln eingerichtet werden. So soll gewährleistet werden, dass der Prozess nicht einschläft und Fortschritte erzielt werden können. Ohne tatkräftige Mit Hilfe und Verständnis der Landesabteilungen wird dies aber nicht zu bewältigen sein.

An dieser Stelle wird daher angeregt, dem Prozess mit Offenheit zu begegnen und die Maßnahmen im eigenen Aufgabenbereich bestmöglich zu unterstützen.

## 3. Anregungen an die Gesetzgebung

### 3.10. Schlichtungsstelle

#### **ohne Bescheid schwierigere Bekämpfung**

Bei Leistungen nach dem Tiroler Teilhabegesetz (TTHG), die im Rahmen der Hoheitsverwaltung gewährt werden, erhält die antragstellende Person einen Bescheid. Fällt er nicht zur Zufriedenheit aus, dann besteht die Möglichkeit, ihn mit einer kostenlosen Beschwerde an das Landesverwaltungsgericht zu bekämpfen. Leider sind zahlreiche Leistungen nach dem TTHG der Privatwirtschaftsverwaltung zugeordnet. Dies bedeutet, dass eine negative Entscheidung nur mit einer Klage vor dem Bezirksgericht bekämpft werden kann. Dabei trägt man immer ein gewisses Kostenrisiko. Viele lassen sich davon abschrecken, sich gegen die Ablehnung ihres Antrages zu wehren.

#### **zu wenig Verbindlichkeit**

Grundsätzlich positiv zu bewerten ist daher die Schaffung einer Schlichtungsstelle, die im Jahr 2018 im TTHG eingerichtet wurde. Bevor eine Klage eingebracht werden darf, muss zwingend versucht werden, über die Schlichtungsstelle eine Einigung mit der Behörde zu erzielen. Für die Behörde besteht allerdings keine Verpflichtung, das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens anzuerkennen bzw. umzusetzen. Die Verfahrensdauer bei dieser Schlichtung ist mit drei Monaten begrenzt. Für jemanden, der zu seinem Recht kommen möchte und bei Ablehnung des Ergebnisses durch die Behörde im schlechtesten Fall weitere drei Monate verloren hat, bevor er zu Gericht gehen darf, ist dieser Zeitverlust belastend. Um die Schlichtungsstelle aufzuwerten, wäre eine gesetzliche Änderung erforderlich, die das Ergebnis mit mehr Verbindlichkeit versieht.

#### **mehr Information erforderlich**

Im Sinne der besseren Verständlichkeit wäre es auch hilfreich, die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle klarer zu definieren. Die entsprechende Textstelle im TTHG sieht vor, dass Leistungen nach § 5 Abs. 1 lit. a, b, c und h oder Zuschüsse nach § 15 Abs. 1 lit. f bei den ordentlichen Gerichten nur geltend gemacht werden können, wenn in der Sache vorher ein Schlichtungsverfahren vor der Schlichtungsstelle durchgeführt wurde. Betroffene müssen also zuerst in diesen Paragrafen nachschauen, ob die Leistung, die sie gerne in Anspruch nehmen würden, unter die genannten Gesetzesstellen fällt. Wenn schon darauf verzichtet wird, die Leistungen beim Namen zu nennen, sollte wenigstens eigenes Informationsmaterial zur Verfügung gestellt werden, um Betroffenen mühsames Querlesen zu ersparen.

#### **Rechtsschutz verbessern**

Es ergeht daher die Anregung, die Befugnisse der Schlichtungsstelle auszuweiten, um sie zu einem echten Rechtsschutzinstrument auszugestalten. Weiters wird angeregt, auf der Homepage Informationsmaterial zur Zuständigkeit und zum Verfahrensablauf der Schlichtungsstelle zur Verfügung zu stellen.

### 3.11. Monopolstellung für psychologische Behandlung von Kindern und Jugendlichen

#### Leistungen in die Privatwirtschaftsverwaltung überführt

Der Tiroler Landtag hat in seiner Sitzung vom 07. Oktober 2021 die Neukonzeption der therapeutischen Versorgung von Kindern und Jugendlichen in Tirol (Tiroler Sozialpädiatrische Versorgung – TSV) beschlossen. Die im § 8 TTHG geregelten Leistungen Logopädie, Ergotherapie und Physiotherapie wurden mit Wirkung vom 01.02.2022 von der Hoheitsverwaltung in die Privatwirtschaftsverwaltung überführt. Damit besteht eine größere Hürde für die Inanspruchnahme der Überprüfung der Rechtmäßigkeit der Entscheidung. Gleichzeitig wurde die Leistung „psychologische Behandlung“ aus dem Gesetz gestrichen. Allerdings wird diese künftig im Rahmen der Privatwirtschaftsverwaltung auf Grundlage der auch mit 01.02.2022 in Kraft getretenen Sozialpädiatrischen Versorgungs-Richtlinie gewährt.

Diese Richtlinie regelt die Rahmenbedingungen für die Gewährung der oben genannten Therapieleistungen (Logopädie, Ergotherapie, Physiotherapie) nach § 8 TTHG für Kinder und Jugendliche mit Behinderungen und sieht vor, dass die Leistung „psychologische Behandlung“ in Zukunft nur noch in Kombination mit einer der anderen angeführten Therapieleistungen und nur noch in einem interdisziplinären Setting in einer Einrichtung (und zwar ausschließlich bei „forKIDS“ an neun Standorten in Tirol) in Anspruch genommen werden kann.

#### nur noch ein Anbieter

Auch die Antragsformulare wurden so angepasst, dass die „psychologische Behandlung“ nur noch bei einem sozialpädiatrischen Zentrum beantragt werden kann, obwohl in den Presseaussendungen dazu noch angekündigt wurde, dass durch ein enges Zusammenspiel zwischen dem niedergelassenen Bereich und den Therapiezentren das Angebot flächendeckend sichergestellt sein soll und in einem Informationsschreiben des Landes anlässlich der Überführung in das neue System angegeben war, dass auf dem Formular „Antrag auf Gewährung einer Therapieleistung“ ein Feld für die „psychologische Behandlung“ im niedergelassenen Bereich vorgesehen sein wird. Im Rahmen der Umstellung des Systems ist diese Option jedoch weggefallen, sodass der niedergelassene Bereich gänzlich aus dem Spiel genommen worden ist und die Leistung nur noch über das Zentrum in Anspruch genommen werden kann.

#### keine Leistungen durch niedergelassene Therapeuten mehr möglich

#### Nachteile für Kinder und Jugendliche

Gerade in ländlichen Regionen ist somit eine Benachteiligung von Kindern und Jugendlichen mit Behinderungen und (angeborenen) entwicklungs- bzw. neuropsychologischen Störungen durch diese Streichung der psychologischen Behandlung aus dem TTHG gegeben. Damit verbunden ist auch eine fehlende Kostenübernahme für Diagnostik und Behandlung von

## 3. Anregungen an die Gesetzgebung

Kindern mit Legasthenie/Dyskalkulie, eine fehlende finanzielle Unterstützung für neuropsychologische Behandlungen oder eine fehlende finanzielle Unterstützung bei der Abklärung von Intelligenzminderungen im niedergelassenen Bereich. Bei Kindern mit Behinderung haben seitdem viele Eltern damit zu kämpfen, dass die Kostenübernahme jetzt weder durch die gesetzliche Krankenversicherung noch durch das Land Tirol erfolgt, da die gesetzliche Krankenversicherung sich vielfach nur für Leistungen zuständig sieht, die infolge einer Krankheit in Anspruch genommen werden müssen, nicht jedoch für Leistungen, die aus Anlass einer Behinderung benötigt werden.

### **Evaluierung angeregt**

Es ergeht daher die Anregung, zu evaluieren, ob durch die Streichung aus dem Gesetz weniger Kinder und Jugendliche die Leistung in Anspruch nehmen konnten, und zu prüfen, ob die psychologische Behandlung im niedergelassenen Bereich nicht doch wieder ins Gesetz aufgenommen werden könnte.

### **3.12. Beratung zu den Leistungen und Zuschüssen der Behindertenhilfe**

#### **Beratung gesetzlich vorgeschrieben**

Nach § 21 des TTHG hat das Land Tirol die Beratung für Menschen mit Behinderungen, insbesondere über die Möglichkeiten und die Voraussetzungen der Inanspruchnahme von Leistungen und Zuschüssen nach diesem Gesetz, sicherzustellen. Auf den Webseiten der zuständigen Fachabteilung beim Amt der Tiroler Landesregierung und bei den Bezirksverwaltungsbehörden findet sich bei der Tätigkeitsbeschreibung bzw. bei den Angaben zu deren Aufgaben auch ein entsprechender Hinweis auf die Beratung.

#### **zu wenig Personal**

Es gibt aber leider eine Bezirksverwaltungsbehörde, die auf ihrer Webseite das Beratungsangebot überhaupt nicht erwähnt. Zahlreiche Mitarbeiter:innen von Bezirksverwaltungsbehörden haben in Gesprächen mitgeteilt, dass ihnen einfach die zeitlichen Ressourcen für eine umfassende Beratung fehlen, weil sie dermaßen durch die Erstellung von fachlichen Stellungnahmen zu verschiedenen Anträgen beansprucht werden. Daher wird die Gelegenheit genutzt, darauf hinzuweisen, dass die Beratungstätigkeit intensiviert und das Personal aufgestockt werden sollte.

Es sprechen immer wieder Menschen vor, die sich darüber beklagen, bestimmte Informationen gar nicht oder erst mit großer Verspätung erhalten zu haben.



## **Beratung sicherstellen**

Es ergeht daher die Anregung, das Beratungsangebot bei allen Bezirksverwaltungsbehörden auf der Webseite im Angebotskatalog anzuführen und sicherzustellen, dass ausreichend Personal zur Verfügung steht, um die gesetzlich vorgesehene und für die Betroffenen dringend erforderliche Beratung anbieten zu können.

### **3.13. Veranstaltungsrecht**

#### **oft keine Barriere- freiheit bei Veranstaltungen**

An die Landesvolksanwältin werden immer wieder Beschwerden betreffend die mangelnde Barrierefreiheit von Veranstaltungen herangetragen. Diese Beschwerden betreffen verschiedenste Formen der Barrierefreiheit und reichen von der Zugänglichkeit des Veranstaltungsortes über die ungünstigen Plätze für Rollstuhlfahrer:innen in Konzerten bis hin zur Ange-trunkenheit des Betreuungspersonals, das für den Transport von Rollstuhl-fahrer:innen vor Ort eingesetzt ist.

#### **Unklarheiten über genaue Maßnahmen**

Im aus den Beschwerden resultierenden Kontakt mit den Veranstalter:innen stellte sich jedoch auch immer wieder heraus, dass es viele Unklarheiten betreffend die genauen Maßnahmen gibt, die für die Barrierefreiheit erforderlich sind.

Im § 3 Tiroler Veranstaltungsgesetz ist geregelt, dass Veranstaltungen dem Stand der Technik entsprechen müssen. Dies beinhaltet grundsätzlich auch die Barrierefreiheit, da zu den bautechnischen Erfordernissen auch die Nutzungssicherheit und Barrierefreiheit zählen. Dadurch, dass dies im Gesetz jedoch nicht explizit erwähnt ist, bleibt diese Tatsache oftmals unklar.

#### **Veranstaltungs- recht ergänzen und Informa- tionen zur Verfü- gung stellen**

Es wird daher angeregt, das Tiroler Veranstaltungsgesetz dahingehend zu ergänzen, dass öffentliche Veranstaltungen, soweit dies technisch und wirtschaftlich zumutbar ist, barrierefrei sein sollen. Damit würde eine äußerst hilfreiche Klärung der Rechtslage erfolgen. Zudem wird angeregt, Checklisten oder ähnliche Behelfe für die Veranstalter zur Verfügung zu stellen, damit die Barrierefreiheit auch für Veranstalter leichter umsetzbar wird.

## 3. Anregungen an die Gesetzgebung

### 3.14. Schaffung leistbaren Wohnraums

#### **gestiegener Beratungsbedarf**

Die Schaffung leistbaren Wohnraums ist ein hochaktuelles Thema. Die Landesvolksanwältin verzeichnet eine steigende Zahl an Anfragen zum Thema Wohnbauförderung. Auch betreffend Wohnbeihilfe gibt es laufend Beratungsbedarf. Immer wieder kommen Ratsuchende in Situationen, in denen eine Delogierung bevorsteht. An dieser Stelle ist die Kooperation mit der Beratungsstelle DELO zu erwähnen, die hier wertvolle Arbeit zur Delogierungsprävention leistet.

Bereits in den letzten Jahresberichten wurde auf die Problematik des leistbaren Wohnraums hingewiesen. Es wird auch seit Jahren prioritär an den verschiedensten Maßnahmen zur Eindämmung der Kostenexplosion am Wohnungsmarkt gearbeitet.

#### **bereits gesetzte Schritte**

Erfreulicherweise wurde vom Tiroler Landtag in seiner Sitzung vom 06. Juli 2022 das Gesetz über die Erhebung einer Freizeitwohnsitzabgabe und einer Leerstandsabgabe beschlossen. Die Leerstandsabgabe ist nunmehr verpflichtend von den Gemeinden einzuheben. Es wird sich zukünftig zeigen, inwieweit das Ziel des Gesetzes, nämlich ein Anstieg der Zahl der zur Miete zur Verfügung stehenden Wohnraums, erreicht wird.

Darüber hinaus wurden bereits zahlreiche Maßnahmen seitens des Landes ergriffen, die ebenfalls zu einer Verbesserung des Angebots von erschwinglichem Wohnraum führen sollen.

Es ist jedoch damit zu rechnen, dass leistbarer Wohnraum noch knapper werden wird.

#### **weitere Maßnahmen erforderlich**

Daher ergeht die Anregung an Gesetzgebung und Verwaltung, zusätzliche Maßnahmen zu ergreifen, die zu einer Unterstützung für die Bevölkerung beim leistbaren Wohnen führen können. Das wäre etwa möglich durch einen leichteren Zugang zu Wohnbeihilfen, durch stärkere Anreize für Gemeinden, in den örtlichen Raumordnungskonzepten Vorbehaltsflächen für den geförderten Wohnbau vorzusehen oder durch andere Maßnahmen, die wie die Leerstandsabgabe darauf abzielen, die Verfügbarkeit von günstigen Wohnungen auf dem freien Markt zu verbessern.

## 4. Behindertenanwalt

### 4.1. Allgemeines

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

#### **Behindertenanliegen**

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



Bildnachweis: Foto Hader

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

## 4. Behindertenanwalt

### **Was tun bei Unzuständigkeit?**

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

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

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

## 4.2. Vortrag für den Monitoringausschuss

### Vortrag über Behindertenrechte

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

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



Bildnachweis: Mirco Kuzmanovic

Auf der Bühne beim Monitoringausschuss

## 4. Behindertenanwalt

### 4.3. Tiroler Aktionsplan – TAP

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

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

#### **weitere Schritte erfolgt**

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

#### **Meilenstein**

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

### 4.4. Medizinische Versorgung

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

#### **Schwierigkeiten beim Arztbesuch**

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

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

### **positive Erfahrungen**

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

### **faktisch keine freie Arztwahl**

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

### **Defizite in der Ausbildung**

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

## 4. Behindertenanwalt

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

### **Vorbild Deutschland**

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

### 4.5. Peer-Beratung

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

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

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

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

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

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



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

## **Finanzierung**

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

## 4. Behindertenanwalt

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

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

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

#### **Persönliche Assistenz vereinheitlicht**

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

#### **Ungleichbehandlung**

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

#### **Stellungnahmen**

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

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

## 4.7. Frühförderung

### **Kinder mit Behinderung**

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

### **Prüfungsvorsitz**

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

## 4. Behindertenanwalt

### 4.8. Unterstützung durch Hausbesuche und in Krisengesprächen

#### **Hausbesuche zeigen persönliche Situation**

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

### 4.9. Abschließende Worte

#### **Dankeschön**

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



Mag. Kristof Widhalm  
Behindertenanwalt bei der Landesvolksanwältin

# 5. Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung

## 5.1. Medienpräsenz

### Medienpräsenz- verstärkt

Medienpräsenz ist ein wichtiges Instrument zur Information der Bevölkerung über die Aufgaben und Beschwerdemöglichkeiten bei der Landesvolksanwältin. Es wurde daher durch diverse Aussendungen, Videos und auch Interviews entsprechende Öffentlichkeitsarbeit geleistet.

### Erleichterung der Zugänglichkeit

#### Folder in zusätzlichen Sprachen

In allen großen Verwaltungseinrichtungen des Landes Tirol liegt der Folder der Landesvolksanwältin zur Entnahme auf. Damit sollen sich die Tiroler:innen leichter zurechtfinden, was die Zuständigkeiten der Landesvolksanwältin betrifft, wer ihre Ansprechpersonen sind und wie die Erreichbarkeit ist. Der Folder war bisher in deutscher und in englischer Sprache aufgelegt. Im Berichtsjahr 2022 wurden darüber hinaus die Sprachen Türkisch, Bosnisch, Kroatisch und Serbisch dazu genommen. Damit soll die Zugänglichkeit zur Landesvolksanwältin auch für Menschen erleichtert werden, für die die deutsche Sprache eine Hürde darstellt.



## 5. Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung

### Video

Darüber hinaus wurde ein Kurzvideo über die Tätigkeit der Landesvolksanwältin auf der Homepage zur Verfügung gestellt. Es soll eine zusätzliche Möglichkeit bieten, sich von der Tätigkeit der Landesvolksanwältin ein Bild zu machen.



Titelbild Video

## 5.2. Kontakte im In- und Ausland

### 5.2.1. Bundes-Volksanwaltschaft

#### **enge Zusammenarbeit**

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

Umgekehrt werden auch Menschen von der Bundesvolksanwaltschaft an die Landesvolksanwältin zuständigkeitshalber weitergeleitet.



Bildnachweis: Volksanwaltschaft/Photo Simone

Kollegium der Volksanwaltschaft Wien: v.l. Mag. Bernhard Achitz, Gaby Schwarz und Dr. Walter Rosenkranz

#### **OPCAT**

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

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

# 5. Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung

## 5.2.2. Kooperation mit der Tiroler Rechtsanwaltskammer

Mit der Tiroler Rechtsanwaltskammer besteht eine Kooperation bei den Sprechtagen der Landesvolksanwältin. Falls sich herausstellt, dass ein Vorbringen eine zivilrechtliche Frage betrifft, haben die Vorsprechenden die Möglichkeit, sich an eine/n an diesem Tag zur Verfügung stehende/n Rechtsanwalt/Rechtsanwältin zwecks einer Erstberatung zu wenden.

### Weitervermittlung bei zivilrechtlichen Fragen

Von dieser Möglichkeit wird regelmäßig Gebrauch gemacht. Bei der Vereinbarung der Sprechtagstermine der Landesvolksanwältin wird zwar grundsätzlich überprüft, ob die Anliegen in die Zuständigkeit der Landesvolksanwältin fallen, um es den Anfragenden zu ersparen, sich zu einem Termin zu begeben, bei dem ihnen nicht weitergeholfen werden kann. Oft ergibt sich jedoch erst im Gespräch beim Sprechtag, dass auch ein zivilrechtlicher Aspekt vorhanden ist.

Bei dieser Gelegenheit bedanke ich mich herzlich bei der Tiroler Rechtsanwaltskammer für die gut funktionierende Kooperation.



RAK-Präsidentin Dr.<sup>in</sup> Birgit Streif und LVA<sup>in</sup> MMag.<sup>a</sup> Dr.<sup>in</sup> Doris Winkler-Hofer



### 5.2.3. Vernetzung mit Volksanwält:innen in angrenzenden Ländern

#### Kooperation mit Vorarlberg

Neben Tirol hat auch Vorarlberg von der in der Bundesverfassung verankerten Möglichkeit Gebrauch gemacht, einen Landesvolksanwalt einzurichten. Mag. Klaus Feurstein bekleidet diese Funktion derzeit in Vorarlberg. Es gibt regelmäßige Kontakte und einen laufenden Austausch mit ihm zu vielen Fragen, mit denen sich sowohl in Tirol als auch in Vorarlberg Bürger:innen an die Landesvolksanwältin/den Landesvolksanwalt wenden.



MMag.<sup>3</sup> Dr.<sup>in</sup> Doris Winkler-Hofer mit dem Landesvolksanwalt für Vorarlberg Mag. Klaus Feurstein

## 5. Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung

### Kontakte zu Südtirol

Auch Südtirol verfügt über eine Landesvolksanwaltschaft. Dr.<sup>in</sup> Gabriele Morandell übt die Funktion als Landesvolksanwältin seit 2014 aus. Beim Antrittsbesuch bot sich die Gelegenheit zu einem Austausch über gemeinsame länderübergreifende Themen.

Bei grenzüberschreitenden Fällen ist eine Zusammenarbeit immer wieder erforderlich und führt zu positiven Ergebnissen für die Betroffenen.



Bildnachweis: Volksanwaltschaft Südtirol

LVA<sup>in</sup> MMag.<sup>a</sup> Dr.<sup>in</sup> Doris Winkler-Hofer mit der Südtiroler Volksanwältin Dr.<sup>in</sup> Gabriele Morandell

## 5.1.4. Netzwerk der Europäischen Bürgerbeauftragten

### Vernetzung auf europäischer Ebene

Die jährliche Sitzung des Netzwerkes der Europäischen Bürgerbeauftragten fand am 27.04.2022 in Straßburg statt. Dr. Josef Siegele nahm an der Sitzung teil. Unter dem Titel „Die Rolle von Ombudspersonen in Krisenzeiten“ wurde die Frage der raschen Hilfe für Menschen, die aus der Ukraine flüchten, sowie das Thema der Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung behandelt.



Bildnachweis: © Europäische Union

Konferenz in Straßburg, „The role of Ombudsmen in times of crisis – European Network of Ombudsmen“ (ENO)

## 6. Anerkennung und Schlusswort

Die Landesvolksanwältin hat die Funktion einer institutionalisierten Verbindungsstelle zwischen Bürger:innen und Staat. Sie prüft staatliches Handeln auf Rechtmäßigkeit in Ergänzung zum bestehenden Rechtsschutzsystem und erreicht somit mehr Akzeptanz staatlicher Entscheidungen innerhalb der Bevölkerung.

Die Erfolge des letzten Jahres waren nur möglich, weil die Landesvolksanwältin bei ihrer Tätigkeit umfassende Unterstützung von vielen Seiten erfuhr.

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

Danken möchte ich auch allen Bürgermeister:innen für ihre konstruktive Zusammenarbeit und weiters allen Institutionen, die auch außerhalb der Zuständigkeit der Landesvolksanwältin bürgerfreundlich und unbürokratisch zur Lösung von Problemen beigetragen haben.

Für die Behörden, die vielfältige Aufgaben mit oft knappen Ressourcen zu bewältigen haben, bedeutet eine Anfrage der Landesvolksanwältin immer einen Mehraufwand. Dennoch gibt es eine große Bereitschaft, zu Anliegen Stellung zu nehmen und bei Bedarf die eigene Vorgangsweise abzuändern oder auf andere Weise zu einer Lösung für die Hilfesuchenden beizutragen. Dafür möchte ich mich herzlich bedanken.

Auch allen Systempartnern, die hier nicht ausdrücklich erwähnt sind, sei an dieser Stelle gedankt. Mein ganz besonderer Dank gilt schließlich meinem Team, ohne dessen großartigen Einsatz, verbunden mit hoher fachlicher und menschlicher Kompetenz, die im Bericht beispielhaft aufgezählten Erfolge und Leistungen in diesem Jahr nicht möglich gewesen wären. Die hohe Zahl an persönlichen Gesprächen wäre alleine unmöglich zu bewältigen und erfordert viel Geduld, Verständnis sowie hohe rechtliche und soziale Expertise von allen Mitarbeiter:innen.

Ich hoffe, mit dem vorliegenden Bericht einen Überblick über die vielfältige und umfangreiche Arbeit des Büros der Landesvolksanwältin vermittelt zu haben.

Für weitergehende Auskünfte stehe ich gerne zur Verfügung.



MMag.<sup>a</sup> Dr.<sup>in</sup> Doris Winkler-Hofer  
Innsbruck, im Juni 2023





## **Landesvolksanwältin von Tirol**

Innsbruck – Meraner Straße 5

Telefon: 0512 508 3050 und 0800 100 301 kostenfrei

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