

SCHWERPUNKTE IN DEN BEREICHEN DER ÖFFENTLICHEN VERWALTUNG

Die Landesverwaltung

Die Verantwortlichen der Abteilungen und Ämter der Landesverwaltung legen im Allgemeinen großen Wert auf eine gute Zusammenarbeit mit der Volksanwaltschaft. Die Anzahl der Fälle, welche eine Beschwerde über die Landesverwaltung zum Inhalt haben, ist zwar leicht gestiegen, aber die Zusammenarbeit mit den Beamten der Landesverwaltung ist insgesamt konstruktiv und unbürokratisch. Die Beamten geben bereitwillig Auskunft und sind offen für Lösungsvorschläge. Im Berichtsjahr wurden gar einige Anregungen der Volksanwaltschaft zur besseren Information der Bürger im Internetauftritt aufgenommen und umgesetzt. Beispielhaft für eine gute Zusammenarbeit mit der Landesverwaltung im Interesse des Bürgers ist der folgende Fall:

Fall 486/2009

Sachverhalt

Ein Bürger hatte beim Grundbuch einen Grundbuchsauszug beantragt. Mit großem Erstaunen stellte er fest, dass auf dem Auszug sein Name mit jenem seiner Cousine vertauscht worden war. Nach einer Aussprache mit den Verantwortlichen des Grundbuchs wurde ihm zuerst versprochen, dass der Fehler richtig gestellt werden würde. In einem zweiten Moment aber teilte das Grundbuch mit, dass eine Richtigstellung leider nicht mehr möglich sei: Die einzige Lösung sei jetzt, so das Grundbuch, dass die Cousine vor dem Notar eine Bestätigung unterschreibe, dass der Grundbuchsauszug fehlerhaft sei und dass nicht sie, sondern ihr Cousin der rechtmäßig Eigentümer des Grundstücks ist. Als der Bürger für diese Erklärung vom Notar eine Honorarnote von 505 Euro erhielt, ging er zur Volksanwaltschaft.

Vorgehensweise der Volksanwaltschaft und Ergebnis

Wir haben uns mit der Abteilung Grundbuch, Grund- und Gebäudekataster in Verbindung gesetzt und den Sachverhalt nochmals unterbreitet. Dem Hinweis, dass der Bürger nicht für einen Fehler des Amtes verantwortlich gemacht werden kann und dem Ersuchen um eine gerechte Lösung wurde Folge geleistet. Der Abteilungsdirektor hat sich persönlich dafür eingesetzt, dass zum einen der Fehler von Amts wegen berichtigt wurde und zum anderen dem Bürger der Schaden bzw. die Honorarnote ersetzt wurde.

In **Gemeindefragen** nahmen bestimmte Verwaltungsämter zunehmend eine **beratende Funktion** wahr. Die Rechtsgutachten des Aufsichtsamtes und des Amtes für Rechtsangelegenheiten der Urbanistik, die Beratungen des Enteignungsamtes, die Schätzungen des Schätzamtes und die Gutachten des Amtes für Gewässernutzung waren für die Arbeit der Volksanwaltschaft von großem Wert. Auch die Landesumweltagentur war stets bereit, in den verschiedenen technischen Bereichen, z. B. Gewässerschutz, Abfallwirtschaft, Luft und Lärm, eine Überprüfung der beklagten Missstände vorzunehmen.

Die Beschwerden und Anfragen der Bürger und Bürgerinnen brachten ihre Ängste und Sorgen in Bezug auf Ausbildung, Arbeit, und Wohnen zum Ausdruck.

Schwerpunkt Bildungsförderung

Im Bereich der **Abteilung Bildungsförderung, Universität und Forschung** haben die Fälle mit dem Amt für Hochschulförderung, Universität und Forschung zugenommen. Das ist sicher auch darauf zurück zu führen, dass die Studienbeihilfen in einer wirtschaftlich unsicheren Zeit immer gefragter sind.

In den meisten Fällen ging es um eine Aufforderung zur Rückerstattung eines Teils oder des gesamten Stipendiums aufgrund von Fehlern beim Ausfüllen des Gesuches. Einige Studierende beklagten, das

Gesuch nach bestem Wissen und Gewissen ausgefüllt zu haben, aber dabei „alleine gelassen“ worden zu sein, bzw. auf ihre telefonisch vorgebrachten Fragen vom Amt eine unvollständige oder falsche Antwort erhalten zu haben.

An dieser Stelle möchte ich unterstreichen, dass die Beamten und Sachbearbeiterinnen – hauptsächlich am Telefon – die Gesuchsteller nicht oft genug darauf hinweisen können, dass die Ansuchen um Fördermittel sorgfältig und gewissenhaft auszufüllen sind, und dass eine Falschangabe große negative Folgen haben kann. Im Zweifelsfall sollten sich die Studierenden auch fachliche Unterstützung bei der Südtiroler HochschülerInnenschaft holen.

In anderen Fällen ging es um die Ablehnung der Studienbeihilfe: in diesen Fällen konnten in Zusammenarbeit mit der Amtsdirektorin, eine korrekte und kompetente Ansprechpartnerin der Volksanwaltschaft, gar einige Studierende mit einem Antrag auf Berichtigung doch noch das erhoffte Stipendium erhalten.

Als grundsätzlich unsozial wird von der Bevölkerung weiterhin die **Einkommensbesteuerung der Studienbeihilfen** empfunden. Die Studienbeihilfen werden steuerlich den Einkommen aus selbständiger Arbeit gleichgestellt und deshalb kann ein Studienbeihilfeempfänger, dessen Einkommen im betreffenden Steuerjahr den Betrag von 2.841,57 Euro überschreitet nicht mehr „als zu Lasten lebend“ gelten. Folglich können die Eltern in diesem Fall die Steuerfreibeträge für ihre Kinder in der Steuererklärung nicht mehr abziehen. Das Grundproblem ist in diesem Zusammenhang natürlich die staatliche italienische Steuergesetzgebung, welche die Einkommensobergrenze von 2.841,57 Euro für zu Lasten lebende Personen festlegt und diese seit mehr als 15 Jahren nicht angehoben hat. Solange diese staatliche Steuerregelung gilt, sind hauptsächlich die Patronate angehalten, die Bürger darüber korrekt zu informieren und sie ausdrücklich darauf hinzuweisen.

In diesem Zusammenhang ist das Bemühen des Amtsdirektors für Schulfürsorge hervorzuheben: Durch eine Abänderung der Software für die Wettbewerbsverwaltung wurde erreicht, dass im Berichtsjahr zum Unterschied von den vergangenen Jahren, nicht mehr zwei Studienbeihilfen für zwei verschiedene Schuljahre ausbezahlt wurden, sondern nur mehr eine Studienbeihilfe pro Kalenderjahr. Somit sind den Familien in diesem Berichtsjahr keine steuerlichen Nachteile mehr entstanden.

Im Berichtsjahr wies die Volksanwaltschaft und der Präsident des Ausländerbeirates in Bozen mehrmals auf die **Ungleichbehandlung der Nicht-EU-Bürger** bei der Studienförderung im Hochschulbereich hin: In den Landesbestimmungen war nämlich für die Nicht-EU-Bürger, die eine Universität außerhalb des Landes Südtirol besuchten, keine Förderung vorgesehen. Erst nachdem eine kanadische Staatsbürgerin schließlich gegen die Ablehnung einer Förderung für Studienaufenthalte vor Gericht gezogen war, wird jetzt die Richtlinie 2003/109/EG direkt umgesetzt. Diese Richtlinie sieht den Gleichbehandlungsgrundsatz für Nicht-EU-Bürger mit einer langfristigen Aufenthaltsgenehmigung im Hochschulbildungsbereich vor.

Schwerpunkt Schule

Was **das Schul- und Berufsschulwesen** im Allgemeinen anbelangt, konnte die Volksanwaltschaft auch in diesem Berichtsjahr auf die Zusammenarbeit der zuständigen Landesämter zählen. Die Anzahl der Akten ist gleich geblieben, und gar einige Fälle konnten durch Beratungsgespräche, informell und ohne eine Akte anzulegen, gelöst werden.

Die Fragen und Beschwerden der Lehrerinnen und Lehrer waren hauptsächlich dienstrechtlicher Natur. Die Fragen der Eltern, Schülerinnen und Schüler betrafen die Rechtmäßigkeit der Abschlussprüfungen und bestimmter Erziehungsmaßnahmen.

Auch die Direktoren der Schulen waren im Einzelfall sehr um eine gute Lösung bemüht. Im folgenden Fall hat beispielsweise der Direktor einer Landesberufsschule in enger Zusammenarbeit mit der Volksanwaltschaft und mit großem persönlichen Einsatz eine durchaus spannungsgeladene Beziehung zu einem Schüler entschärft und ihm schlussendlich den weiteren Besuch der Schule ermöglicht.

Fall 510/2009

Sachverhalt

Ein Schüler einer Landesberufsschule hatte im abgelaufenen Schuljahr die dritte Klasse besucht. Aufgrund negativer Bewertungen in einigen Fächern wurde er nicht in die vierte Klasse versetzt. Anschließend hatte er an der Schule die Auskunft erhalten, er dürfe die Schule nicht weiter besuchen. Letzteres bedeute für ihn das Aus seiner schulischen und beruflichen Ausbildung, da es aus familiären und finanziellen Gründen in diesem konkreten Fall unmöglich war, dass der junge Mann irgendeine andere Ausbildung hätte beginnen können.

Vorgehensweise der Volksanwaltschaft und Ergebnis

Die Volksanwaltschaft nahm umgehend Kontakt mit der Landesabteilung für Berufsbildung sowie dem Direktor der betroffenen Schule auf. Dabei stellte sich heraus, dass es sich in diesem Fall um einen volljährigen „Problemschüler“ handelte. Sein Verhalten, seine Arbeitshaltung, sowie verschiedene Vorfälle während des Schuljahres, hatten die Schule bewogen, eine Unterrichtssuspendierung von einem Monat zu verhängen. Aus diesem Grund bestanden Vorbehalte seitens der Lehrpersonen, den Antrag auf Neueinschreibung anzunehmen. Der Direktor der Schule zeigte aber trotzdem Möglichkeiten auf, wie der Schüler die begonnene Ausbildung fortsetzen und abschließen könnte. Unter anderem erwog er die Möglichkeit, einer neuerlichen Einschreibung an der Schule zuzustimmen, sofern der Schüler eine konstant positive Arbeitshaltung während eines Sommerpraktikums in einem Betrieb vorweisen könne. Zu belegen sei dies durch ein ausführliches und aussagekräftiges Arbeitszeugnis. Für den Fall, dass es nicht möglich sei, einen Praktikumsplatz zu finden, würde die Schulleitung auch eine eventuell unentgeltliche Arbeit mit gutem Ergebnis in einer sinnvollen Umgebung von mindestens einem Monat positiv werten.

Der betroffene Schüler entschied sich daraufhin freiwillig und für die Dauer eines Monats auf einem Bauernhof unentgeltlich zu arbeiten. Die Bewertung durch den Arbeitgeber fiel durchaus positiv aus, sodass der junge Mann, zwar mit einigen Wochen Verspätung aber doch noch zeitgerecht, den Unterricht an der Schule wieder aufnehmen konnte.

Ein großes Thema im Berichtsjahr war das angeblich ungenügende Verständnis der LehrerInnen für **Kinder mit AD(H)S, Teilleistungsstörungen und Lernschwierigkeiten**. Gar einige Eltern beklagten sich, dass Kinder mit Lernschwierigkeiten von den LehrerInnen als faul und verwöhnt abgestempelt werden und AD(H)S als reine Erfindung hysterischer Mütter angesehen wird. In einem Fall gelang es mit Hilfe des Schulamtsleiters und der Schulführungskraft den Unterricht eines Schülers mit Funktionsdiagnose gegen den Widerstand einer alteingesessenen Lehrerin zu differenzieren. Laut Aussagen der Mutter hatte damit der Leidensweg in der Schule ein Ende, die Leistungen besserten sich und heute ist das Kind in der Klasse gut integriert und hat ein gesundes Selbstwertgefühl. Auf diesem Gebiet ist die Schulverwaltung sicher gefordert: Dieses Thema muss in der Fortbildung aller LehrerInnen und hauptsächlich in der Ausbildung aller Integrationslehrer noch mehr eingebaut werden.

Eltern, die sich über **Mobbing und Gewalt** in der Schule beklagten, leiteten wir an die Schulberater und Mediatoren der Dienststelle für Unterstützung und Beratung weiter. Der Empfehlung der Volksanwältin, die Dienststelle für Unterstützung und Beratung im Internetauftritt mehr in den Mittelpunkt zu stellen und auf ihre Kompetenz und Erfahrung in diesem Bereich hinzuweisen, ist teilweise Rechnung getragen worden.

Die Änderung der **Zulassungskriterien für die Einschreibung in den Kindergarten** der Gemeinde Bozen wurde von den Eltern mit Genugtuung aufgenommen. Kinder, deren Geschwister bereits den Kindergarten besuchen, müssen jetzt vorrangig berücksichtigt werden, und somit ist gewährleistet, dass Geschwister den gleichen Kindergarten besuchen können.

Schwerpunkt Öffentlicher Dienst

Die schriftlichen Beschwerden über die **Abteilung Personal** haben im Berichtsjahr stark abgenommen. Gemäß einer Abmachung zwischen dem Abteilungsleiter und der Volksanwältin ist für alle Interventionen der Volksanwaltschaft eine einzige, kompetente Ansprechpartnerin zuständig. Diese Zusammenarbeit bewährt sich nun schon seit Jahren. In den meisten Fällen konnten die Fragen und Beschwerden ohne Aktenanlage schnell und unbürokratisch, per Telefon oder per E-Mail abgeklärt werden. Eine Arbeitsstelle im öffentlichen Dienst ist in wirtschaftlichen Krisenzeiten sehr begehrt. Mein Eindruck ist, dass viele Bedienstete der Landesverwaltung die Sicherheit und die Vorteile, welche die öffentliche Verwaltung im Vergleich zur Privatwirtschaft bietet, immer mehr anerkennen und wertschätzen.

Schwerpunkt Wohnen

Im Zuständigkeitsbereich der **Abteilung Wohnungsbau** häuften sich die Beschwerden über die Voraussetzungen für die Zulassung zur Wohnbauförderung und die Klagen über die Ablehnung des Ansuchens um Wohnbauförderung.

Bei den meisten Fällen mit dem Amt für Wohnbauförderung ging es um den **Widerruf der Förderung**. Dabei wurde öfters nicht die Rechtmäßigkeit des Widerrufs in Frage gestellt, sondern es ging vielmehr um finanzielle Schwierigkeiten die sich daraus ergaben und Fragen ob die Rückerstattung auf Raten möglich sei.

Das Amt für Wohnbauförderung und das Wohnbaukomitee berücksichtigen, sofern es möglich ist, auch persönliche Probleme der Gesuchsteller und zeigen sich bei sozialen Härtefällen verständnisvoll und flexibel. In einem Fall z. B. hatte sich eine Frau an die Volksanwaltschaft gewandt, weil ihr Gesuch um Wohnbauförderung mit der Begründung abgelehnt worden war, dass sie im vergangenen Jahr weniger als 120 Tage gearbeitet hatte. Die Frau berichtete uns, dass sie in den vergangenen 30 Jahren ein festes Arbeitsverhältnis hatte. In den letzten Jahren aber war ihr Mann schwer an Krebs erkrankt und um ihn zu pflegen, hatte sie unbezahlten Wartestand genommen. Dass diese Entscheidung Einfluss auf ihr Förderungsgesuch haben könnte, das hatte sie absolut nicht bedacht. Wir rieten ihr Rekurs gegen die Ablehnung einzureichen, ihre Situation genau zu schildern und mit Unterlagen zu belegen. Der Rekurs wurde angenommen und die Förderung gewährt.

Die **Neuerung des Wohnbauförderungsgesetzes**, dass das Gesamteinkommen junger Ehepaare halbiert wird, damit sie eine höhere Wohnbauförderung bekommen, zeigte Wirkung und die Anzahl der Gesuche ist eindeutig gestiegen.

Bei den so genannten "falschen AlleinerzieherInnen", welche einen Partner haben, der meist schon Eigentümer einer geeigneten Wohnung ist, ergaben die Kontrollen des Amtes für Wohnbauförderung, dass gar einige Frauen beim Ansuchen um Wohnbauförderung erklärten, keinen Partner zu haben, und bei den Ansuchen um das Familiengeld des Landes und der Region hingegen angaben in einer festen Partnerschaft zu leben.

Wie in den letzten Jahren, wandten sich auch heuer Empfänger einer Wohnbauförderung, die sich in **finanziellen Schwierigkeiten** befanden, an uns. Mein Eindruck ist, dass die Bürger sehr verschuldet sind, weil sie zu hohe Bankdarlehen aufgenommen haben.

Ob in der heutigen wirtschaftlich schwierigen Situation das in der Wohnbaureform vorgesehene **Modell der Miet- Kaufwohnung** ein Erfolg wird, muss sich erst erweisen. Berechnungen des KVW z. B. haben ergeben, dass sich dieses Modell bis zur fünften Einkommensstufe nur bei kleinen Wohnungen bewähren kann. Für eine größere Wohnung ist ein Einkommen der fünften und sechsten Einkommensstufe erforderlich. Wichtig ist jedenfalls, dass die Bürgerinnen und Bürger vor der Entscheidung für eine Miet- Kaufwohnung von Fachleuten genauestens beraten werden.

Anderes

Im Bereich der **Abteilung Familie und Sozialwesen** betrafen die Beschwerden Beiträge, andere finanzielle Unterstützungen und die Entscheidungen des Landesbeirates für Sozialwesen.

Im Bereich der **Abteilung Finanzen und Haushalt** arbeitete die Volksanwaltschaft im Berichtsjahr hauptsächlich mit dem **Dienst für Kraftfahrzeugsteuer** zusammen, der beim Amt für Abgaben angesiedelt ist. Mit dem Verantwortlichen für diesen Dienst ist es gelungen, schnell und unbürokratisch die Positionen von Fahrzeugeigentümern zu klären. Dank der verbesserten Information durch das Land konnte die Fehlerquote bei der Einzahlung der Kfz-Steuer erheblich reduziert werden. Auch die neu angebotenen Einzahlungsformen via Internet oder per Bancomat fanden großen Zuspruch.

Eine gute Zusammenarbeit gab es im Berichtsjahr mit der **Abteilung Forstwirtschaft und der Abteilung Landwirtschaft**. In den meisten Fällen haben sich Bürger an die Volksanwaltschaft gewandt mit der Bitte um Überprüfung, ob die vom Landesamt verhängten Verwaltungsstrafen auch korrekt gewesen seien.

Im Kompetenzbereich der **Abteilung Mobilität** haben sich im Berichtsjahr Bürger mit Fragen und Beschwerden in den Bereichen Führerschein, Pendlerzulage, Bus- und Zuganschlüsse und nicht zuletzt Wartezeiten und Verspätungen an mich gewandt. Die langen Wartezeiten auf die Führerscheinetikette aus Rom führen hauptsächlich zur Urlaubszeit im Sommer zu Protesten.

Erfreulich schnell reagiert hat die Abteilung im folgenden Fall:

Fall 381/2009

Sachverhalt

Im überdurchschnittlich heißen Sommer dieses Jahres haben sich einige aufgebrachte Bürger an die Volksanwaltschaft gewandt. Die Linienbusse auf der Strecke Bozen/Neumarkt verkehrten ohne Klimaanlage. Besonders für Senioren und Menschen mit gesundheitlichen Beeinträchtigungen stellte das Benutzen dieser Busse in den Mittagsstunden eine erhebliche Belastung dar.

Vorgehensweise der Volksanwaltschaft und Ergebnis

Die Volksanwaltschaft hat daraufhin umgehend Kontakt mit dem Mobilitätsressort des Landes aufgenommen und festgestellt, dass einzig auf dieser Linie, Busse ohne Klimaanlage zirkulierten. Mit einem Schreiben wurde auf die Problemsituation hingewiesen und der Wunsch geäußert, man möge eine Lösung finden. Binnen 3 Wochen traf das Antwortschreiben ein, welches die Mitteilung enthielt, dass nun auch auf der Strecke Bozen/Neumarkt nur mehr mit Klimaanlage ausgestattete Busse des Konzessionärs SAD verkehren.

Der Anstieg der Fälle im Bereich der **Abteilung Wasser und Energie** ist möglicherweise ein Zeichen dafür, dass den Menschen immer bewusster wird, welch wertvolles Gut das Wasser ist. Beim Amt für Gewässernutzung ging es um Wasserrechte und Konzessionen für die Nutzung des Gewässers, beim Amt für Energieeinsparung um die Ablehnung von Beiträgen.

Das Institut für den sozialen Wohnbau WOBI

Die Zusammenarbeit mit den Bediensteten des Instituts für den sozialen Wohnbau zeichnet sich im Allgemeinen durch Professionalität und hohes soziales Engagement aus. Die meisten Fragen und Zweifel der BürgerInnen im Bereich des Institutes für den sozialen Wohnbau konnten telefonisch erledigt werden. Die Beschwerden der Bürgerinnen und Bürger reichten von der Frage, wieso sie (noch) kein Anrecht auf eine Institutswohnung haben, obwohl sie wirtschaftlich alles andere als gut gestellt sind, bis hin zu Nachbarschaftsstreitigkeiten.

Bei den Fragen bezüglich der **Rangordnung für die Zuweisung einer Wohnung** mussten wir den Beschwerdeführern oft erklären, dass sie mit der erreichten Punktezahl auch in den nächsten Jahren keine Aussicht auf eine Institutswohnung haben werden. Dabei ist zu betonen, dass die Gemeinden viel zu wenig Flächen für den geförderten Wohnbau zuweisen.

Große Empörung löste bei einigen allein erziehenden Müttern im Berichtsjahr ein Beschluss des Verwaltungsrates des WOBI aus: Er sieht vor, dass für die Zwecke der Mietenberechnung und des Wohngeldes in jedem Fall der **Erhalt eines Unterhaltsbeitrages von 250 Euro monatlich pro Kind angenommen** wird, auch wenn im konkreten Fall kein solcher Unterhalt gezahlt wurde. Die Anrechnung der nicht eingeforderten Unterhaltszahlungen betraf 500 Sozialwohnungsmieterinnen und 500 Fälle von Wohngeld. Das Ziel dieser Regelung, welche bei den Sozialdiensten schon seit 2006 umgesetzt wird, war es, dem vermuteten Missbrauch einen Riegel vorzuschieben.

Für eine Alleinerzieherin mit zwei Kindern wirkt sich ein angenommenes zusätzliches Jahreseinkommen von 3000 Euro pro Kind natürlich empfindlich auf den Mietzins und das Wohngeld aus. Deshalb klagte ein Teil der Frauen über die Unterhaltsvorschussstelle den Unterhalt bei den Vätern ein, und andere suchten um eine Ausnahmeregelung wegen schwerwiegender Gründe beim Wohnbauinstitut an. Von 532 Vertragsinhabern haben 83 Rekurs eingereicht und in 36 Fällen behandelte das WOBI das Ansuchen auf eine Ausnahmeregelung positiv. Es gab aber auch Fälle, wo das WOBI objektive Beweise für die Unauffindbarkeit der Väter verlangte und die Ansuchen ablehnte.

Nun behängt der Großteil der Rekurse gegen die Ablehnung des WOBI beim Wohnbaukomitee. Wir haben alle Rekurse, welche uns übermittelt wurden, dokumentiert und begleiten nun die Bürgerinnen bis zur entsprechenden Entscheidung.

Ganz allgemein haben uns Beschwerden darüber erreicht, dass die **Bearbeitung der Eingaben und Rekurse viel zu lange dauert**. In Einzelfällen mussten die Bürger fast ein Jahr auf die Antwort ihrer Eingabe warten. Auf die Nachfragen der Volksanwaltschaft hin, stellte sich heraus, dass die Verzögerungen bei der Bearbeitung der Eingaben und Rekurse auf mangelndes Personal zurückzuführen waren.

Immer mehr Mieter, welche die Arbeit verloren hatten oder weniger verdienten, beklagten **finanzielle Engpässe**, da die Miete nicht sofort, sondern erst im darauf folgenden Jahr der neuen wirtschaftlichen Lage angepasst wird.

Als grundlegend ungerecht empfunden wird die Berechnung des Mietzinses beim Einkommen aus selbständiger Tätigkeit: In diesen Fällen ist nicht das effektiv erwirtschaftete Einkommen ausschlaggebend, sondern das abstrakte Einkommen, das der Kollektivvertrag für die jeweilige Berufskategorie vorsieht. In wirtschaftlichen Krisenzeiten kann das Einkommen von Selbständigen weit darunter liegen und das hat zur Folge, dass der geforderte soziale Mietzins in keinem Verhältnis zu den effektiven Einnahmen der Familie steht.

Mein Eindruck ist, dass sich die WOBI Mieter in finanziellen Schwierigkeiten viel zu spät an die kostenlose Schuldnerberatung der Caritas wenden, um die finanzielle Situation langfristig wieder ins Gleichgewicht zu bringen. In einem Fall rief uns eine Familienmutter verzweifelt zwei Tage vor der Zwangsräumung an: Sie beklagte, dass ihr Mann diese Tatsache nicht wahrhaben wolle und dass die Kinder die Zwangsräumung in den Medien breittreten wollten, schließlich sei das WOBI doch das Institut für den sozialen Wohnbau und

könne Ihnen nicht die Sozialwohnung wegnehmen. Bei der Überprüfung des Falles stellte sich heraus, dass das WOBI schon seit drei Jahren versucht die ausständigen Mieten einzutreiben. Aufgerüttelt von unserer Information, dass im letzten Jahr 20 Mieter des WOBI zwangsgeräumt wurden, weil sie ihre Miete nicht bezahlt hatten, gelang es dem Familienvater in letzter Minute bei Freunden und Verwandten die Hälfte der geschuldeten Summe aufzutreiben. Dadurch konnte die anberaumte Zwangsäumung schließlich doch noch verhindert werden. Ob die Familie aber daraufhin die Schuldnerberatung kontaktiert hat, um das Problem langfristig zu lösen, entzieht sich meiner Kenntnis.

Dass die Mieter des WOBI jeden Euro umdrehen müssen und deshalb die Jahresabrechnung genauestens studieren, zeigt der folgende Fall:

Fall 590/2009

Sachverhalt

Ein Mieter des WOBI kam aufgeregt ins Büro der Volksanwaltschaft. Sein Anliegen war folgendes: In der Jahresabrechnung wurde ihm in Rechnung gestellt, dass Mitarbeiter der Umweltbetriebe ihren Biomüll von seinem Haus, das in einer schmalen Seitenstraße liegt, auf die Hauptstraße gestellt hätten. Der Mieter hatte den Biomüll jedoch immer selber auf die Straße gestellt und war deshalb auch nicht bereit, diesen Dienst zu zahlen. Es handelte sich dabei um 139 Euro.

Außerdem habe er gar nicht gewusst, dass er das nicht machen hätte müssen. Er sei nie gefragt worden, ob er diesen Dienst in Anspruch nehmen wollte. Er war davon überzeugt, dass ihm diese Spesen nicht angelastet werden konnten und weigerte sich, den dafür berechneten Betrag zu zahlen. Das hatte er der Mieterservicestelle auch so mitgeteilt. Und sogar das WOBI habe das so gesehen und den Vertrag mit dem Umweltbetrieb gekündigt. Trotzdem habe der Mieter die Rechnungen und sogar Mahnungen erhalten. Dies sei ihm zwar schon sehr unangenehm, aber bezahlen wolle er den Betrag dennoch nicht.

Vorgehensweise der Volksanwaltschaft und Ergebnis

Die Volksanwaltschaft hat mit dem Wohnbauinstitut Kontakt aufgenommen und dieses darum gebeten, die Position dieses Mieters zu prüfen und von weiteren Mahnungen Abstand zu nehmen.

Das WOBI teilte mit, diesen Dienst für alle Mieter in Auftrag gegeben zu haben. Gleichzeitig aber erkannte es die Position des Beschwerdeführers an und bestätigte, dass dieser den Dienst nicht in Anspruch genommen hatte. Aus buchhalterischen Gründen musste der Mieter den ausständigen Betrag überweisen, welcher ihm jedoch umgehend gutgeschrieben wurde.

Wie jedes Jahr gab es Beschwerden von WOBI-Mietern über das Verhalten der Mitbewohner und die **nachbarschaftlichen Verhältnisse**. Nicht selten gestaltet sich nämlich das Zusammenleben von Menschen schwierig, die unterschiedlicher Herkunft und Sprache sind und unterschiedliche Sitten und Gebräuche haben. Beim Thema Wohnen äußert sich die Problematik der Einwanderung mit besonderer Schärfe und Dringlichkeit. Integration spielt hier nicht mehr nur die Rolle eines politischen Begriffes, sondern wird tagtäglich zur gelebten Herausforderung aller Beteiligten. Aber auch unter einheimischen Mietern gestaltet sich das Zusammenleben nicht immer einfach und friedlich. Besonders bei Gebäuden mit einer Vielzahl an Wohnungen sind Streitereien unter den Mietern an der Tagesordnung. Da kann es immer wieder geschehen, dass sich Mieter nicht an den dafür zuständigen Kondominiumsverwalter wenden, sondern den Weg zur Volksanwaltschaft einschlagen. Die Mieter werden in diesen Fällen an die dafür zuständigen Organe verwiesen (Kondominiumsversammlung, Verwalter), wobei bei besonders gravierenden Fällen, der geschilderte Umstand durchaus an das Institut weitergeleitet wird, damit dieses die eventuell notwendigen Schritte unternimmt.

Der Sanitätsbetrieb

Erfahrungsgemäß wenden sich im Gesundheitsbereich jene Patienten an uns, welche Bedenken haben, ihre Beschwerden im Krankenhaus selbst vorzubringen, und die sich von einer unparteilichen, neutralen Einrichtung besser beraten fühlen.

Die Zusammenarbeit mit den Gesundheitsbezirken Bruneck, Brixen und Meran war im Jahr 2009 gut. Durch die **monatlichen Sprechstunden** der von mir beauftragten Expertin für Patientenangelegenheiten in den Krankenhäusern Bozen, Meran, Brixen und Bruneck konnten die Kontakte zu den Patienten und zu den Ärzten vertieft werden.

Bei der Volksanwaltschaft sind im Berichtsjahr **93 Patientenbeschwerden** als Akten angelegt worden.

62 dieser Beschwerden betrafen **allgemeine Fragen** wie die Kostenbeteiligung für ärztliche Leistungen, die Ticketbefreiung, den Wechsel des Basisarztes, die Bestimmungen für die Zuweisung von finanziellen Leistungen oder die Rückerstattung der Kosten für medizinische Behandlungen im Ausland oder in Privatkliniken.

Im Berichtsjahr gab es gar einige Fälle, die die **Wahl des Basisarztes** betrafen. Der Standpunkt der Verwaltung ist klar: Die Patienten können in der Regel einen Arzt des eigenen Sprengels wählen. In begründeten Fällen sind die Gesundheitsbezirke aber dazu bereit, den Anträgen der Bürger auf einen Wechsel des Basisarztes stattzugeben. Beispielhaft dafür ist der Fall eines Patienten des Gesundheitsbezirkes Brixen:

Fall 649/2009

Sachverhalt

Ein Patient hatte bei seinem Gesundheitsbezirk darum angesucht, einen Basisarzt wählen zu dürfen, der einem anderen Sprengel angehörte. Der Patient litt an einer bestimmten Krankheit und der gewünschte Basisarzt war Facharzt auf diesem Gebiet. Leider hatte der Patient seine Gründe im Ansuchen nicht angegeben. Der Gesundheitsbezirk konnte dem Ansuchen des Patienten nicht stattgeben, da keine Begründung vorlag, die den Wechsel des Basisarztes rechtfertigte. Daraufhin wandte sich der Patient an die Volksanwaltschaft.

Vorgehensweise der Volksanwaltschaft

Die Volksanwaltschaft unterstützte die Anfrage des Patienten durch medizinische Dokumentation, welche die durchgeführten Operationen und die Notwendigkeit von Kontrollvisiten belegte. Die Möglichkeit, sich von einem spezialisierten Basisarzt betreuen zu lassen, war für den Patienten sehr wichtig. Der Basisarzt hatte zudem zugestimmt, den neuen Patienten aufzunehmen.

Ergebnis

Die zuständige Kommission des Gesundheitsbezirkes überprüfte das Ansuchen. Aufgrund der vorgelegten medizinischen Dokumentation und der Bereitschaft des Basisarztes, den neuen Patienten aufzunehmen, stimmte sie dem Ansuchen zu. Der Patient freute sich sehr darüber.

Auch was die Rückerstattung der Kosten für medizinische Behandlungen im Ausland anbelangt, sind das Entgegenkommen des Gesundheitsbezirkes Brixen und die sehr gute Zusammenarbeit hervorzuheben.

Im Berichtsjahr hatten viele Fälle die **Anerkennung der Pflegestufe** zum Inhalt. Insbesondere die Angehörigen von pflegebedürftigen Menschen waren der Meinung, dass die festgestellte Pflegestufe nicht der tatsächlichen Pflegebedürftigkeit entsprach. Es handelte sich dabei oft um schwerwiegende Fälle, in denen die betreffenden Personen an schweren Krankheiten litten. Die Volksanwaltschaft hat jeden einzelnen Fall überprüft und diesen mit dem zuständigen Einstufungsteam besprochen. Dadurch war es meist möglich, den Angehörigen die Gründe für die getroffene Entscheidung genau zu erklären. Hervorgehoben seien die gute Organisation des Dienstes für die Pflegeeinstufung und der große Einsatz der zuständigen Mitarbeiter, Krankenpfleger und Sozialfachkräfte. In kürzester Zeit ist es gelungen, das neue System der Pflegesicherung mit Erfolg einzuführen.

Aktuell sind immer auch die Beschwerden gegen das Vorgehen der ärztlichen Kommissionen im Zusammenhang mit **Führerscheinentzug und Führerscheinerneuerung**. Die Untersuchungen, welche von den ärztlichen Kommissionen durchgeführt werden und meistens sehr langwierig sind, werden von den Betroffenen häufig als sehr belastend und unverhältnismäßig streng empfunden. Der Umgang mit den Betroffenen war in diesen Fällen oft schwierig, weil sie die immer strenger werdende Straßenverkehrsordnung als Schikane empfanden und auch ihrem Ärger darüber, dass die Polizeikontrollen in Südtirol viel strenger seien als in anderen Provinzen Italiens, Luft machten. In manchen Fällen, z. B. bei Gebrauch von Suchtmitteln, hält sich die ärztliche Kommission an die überregional ausgearbeiteten Verfahrensprotokolle.

31 Beschwerden hatten hingegen einen angeblichen ärztlichen Behandlungsfehler zum Inhalt. Diese Fälle sind vielschichtig und langwierig. Grundsätzlich kann gesagt werden, dass bei angeblichen Behandlungsfehlern das Ziel der Volksanwaltschaft darin besteht, eine außergerichtliche Einigung zwischen Patienten und Sanitätsbetrieb zu finden.

Die Patienten können auch über das Verfahren vor der **Schlichtungsstelle für Arzthaftungsfragen** eine außergerichtliche Lösung erreichen. Die Inanspruchnahme dieser Stelle ist für die Bürger ebenfalls kostenlos. Im Berichtsjahr hat sie 28 Fälle abgewickelt und sich ausschließlich mit Arzthaftungsfragen im engeren Sinn befasst. Die Zusammenarbeit mit der Schlichtungsstelle klappte bislang gut.

Die **Gesundheitsbezirke Meran, Brixen und Bruneck** arbeiten im Bereich der Beschwerden, die einen angeblichen Behandlungsfehler zum Inhalt haben, sehr gut mit der Volksanwaltschaft zusammen. In diesem Jahr sei besonders die hervorragende Zusammenarbeit mit den Beamten und Führungskräften im Verwaltungsbereich des Gesundheitsbezirkes Brixen hervorgehoben. Ein Dank geht ebenfalls an die Gesundheitsbezirke von Bruneck und Meran, mit welchen wir – insbesondere mit dem Bereich Verwaltung und mit einzelnen Abteilungen – hervorragend zusammengearbeitet haben.

Ein heikles Thema bleibt der Gesundheitsbezirk Bozen: Bereits in den Berichten der Vorjahre ist angemerkt worden, dass, wahrscheinlich auch aufgrund der größeren Struktur des Krankenhauses Bozen, die Zusammenarbeit mit der Volksanwaltschaft nicht immer zufrieden stellend war. Es gibt jedoch auch Funktionäre, Dienststellen und Abteilungen, die zur Zusammenarbeit bereit waren und durch deren Einsatz positive Ergebnisse erzielt werden konnten. Dabei handelt es sich insbesondere um Frau Dr. Monica Tesini von der Abteilung Leistungen, Herrn Dr. Ing. Marco Bernardo von der Abteilung für Technik und Vermögen, und Herrn Dr. Piergiorgio Tubaro von der ärztlichen Direktion. Auch der Primar der Abteilung Orthopädie, Herr Dr. Michael Memminger, hat sich für einen Fall eingesetzt, der sich über viele Jahre hingezogen hat und jetzt positiv abgeschlossen werden konnte. Auch alle Verantwortlichen der Dienststelle für Rechtsmedizin waren immer dazu bereit, rasch und unbürokratisch die Anfragen der Volksanwaltschaft zu bearbeiten. Ihnen allen gilt mein besonderer Dank.

Trotz dieser positiven Einzelfälle bleibt die Zusammenarbeit mit dem Gesundheitsbezirk Bozen unzureichend, vor allem, wenn die Volksanwaltschaft einen Fall vorbringt und um die Stellungnahme des Krankenhauses bittet. Das Krankenhaus weigert sich, Stellungnahmen zu spezifischen medizinischen Fragen zur Verfügung zu stellen und begründet das damit, dass jede Erklärung oder Stellungnahme in Hinblick auf eine Schadensersatzforderung vor Gericht ausschließlich von der Versicherung des Bezirkes erstellt werden dürfe. Dies hat zur Folge, dass eine Antwort zu spezifischen Fragen oft ausbleibt. Der Gesundheitsbezirk liefert nur eine allgemeine, abschließende Antwort. Da für die Bearbeitung der gemeldeten Fälle eine Vielzahl von Ämtern des Gesundheitsbezirkes zuständig ist, ist es zudem sehr schwierig, in einem vernünftigen Zeitrahmen eine Antwort des Bezirkes zu den beklagten Fällen zu erhalten.

In mehr als einem Fall hat die Volksanwaltschaft ein ganzes Jahr (!) auf eine erste Stellungnahme warten müssen. Es ist gar nicht leicht, dies den betroffenen Patienten, die regelmäßig von der Volksanwaltschaft über den Stand des Verfahrens informiert werden wollen, zu erklären. Der folgende Fall, in dem eine abschließende Antwort gänzlich ausgeblieben ist, schadet dem Ansehen des Gesundheitsbezirkes Bozen.

Fall 707/2008

Sachverhalt

Anlässlich der Geburt des ersten Kindes wurde die Blutgruppe der Mutter falsch bestimmt: Die Blutgruppe war nicht B positiv, sondern B negativ. Dies hatte bei der Geburt des zweiten Kindes zu erheblichen Komplikationen geführt, und das Neugeborene musste zur Stabilisierung der Blutwerte einige Wochen lang stationär aufgenommen werden. Der Mutter wurde daraufhin von weiteren Schwangerschaften abgeraten.

Verfahrensweise der Volksanwaltschaft

Die Volksanwaltschaft meldete im **September 2008** dem Gesundheitsbezirk Bozen diesen Fall und ersuchte um eine Stellungnahme zur falschen Bestimmung der Blutgruppe sowie um die Meldung an die Versicherung. Da der Gesundheitsbezirk Bozen nicht reagierte, drängte die Volksanwaltschaft im **Dezember 2008**, im **Februar 2009** und im **April 2009** auf eine Antwort. Schließlich wandten wir uns an den Direktor des Gesundheitsbezirkes, informierten ihn über die Interventionen der Volksanwaltschaft und brachten unsere Verwunderung über die unkorrekte Vorgangsweise des Gesundheitsbezirkes zum Ausdruck.

Im **Mai 2009** teilte das Amt für allgemeine Angelegenheiten der Volksanwaltschaft kurzerhand telefonisch mit, dass dieser Fall der Versicherung gemeldet worden war. Im **November 2009** wurde der Volksanwaltschaft mündlich mitgeteilt, dass die medizinische Überprüfung des Falles abgeschlossen worden war.

Ergebnis

Auf die offizielle Stellungnahme sowie die Schlussfolgerungen des Gesundheitsbezirkes wartet die Volksanwaltschaft **im März 2010** noch immer.

Ein besonderes Thema sind die **Beziehungen der Volksanwaltschaft zu den Versicherungen**. Schon in den letzten Jahresberichten wurde angeführt, dass die Beauftragte für Patientenangelegenheiten im Auftrag der Patienten alle Kontakte mit den Versicherungen übernommen und die Verhandlungen über die Schadenersatzsumme geführt hat. Dadurch konnten den Patienten viele Unannehmlichkeiten erspart werden, die von überlangen Wartezeiten über die Festsetzung und Auszahlung der Schadenssumme bis zu Sprachschwierigkeiten im Umgang mit den meist italienischen Versicherungen reichen. Die Versicherungen fallen zwar nicht in den Zuständigkeitsbereich der Volksanwaltschaft, sie haben jedoch im Wesentlichen bereitwillig mit der Volksanwaltschaft zusammengearbeitet. Bei der Dauer der Fallbearbeitungen gab es allerdings Unterschiede: einige Versicherungen, wie z. B. die Versicherung Assiconsult, überprüften die Fälle schnell und effizient, andere hingegen zogen die Fallbearbeitung ungebührlich lange hinaus. Für die Patienten sind die überaus langen Bearbeitungszeiten der Versicherungen nicht nachvollziehbar. Eine schnellere Abwicklung der Verfahren wäre wünschenswert.

Aufgrund des Absatzes 4, Artikel 2 des Landesgesetzes vom 10. Juli 1996, Nr. 14 hat die Volksanwältin das Recht, Gutachten in Auftrag zu geben. In 5 Fällen hat die Volksanwaltschaft im Laufe des Jahres 2009 **rechtsmedizinische Gutachten für einen Gesamtbetrag von 4.120,00 Euro** erstellen lassen. Durch die Intervention der Volksanwaltschaft haben die **Versicherungen den Patienten 71.969,00 Euro** ausbezahlt. Die zuerkannten Schadenersatzbeträge beliefen sich auf Beträge zwischen 3.500,00 und 19.500,00 Euro.

Die Volksanwaltschaft hat auch im Berichtsjahr **Aussprachen zwischen Ärzten, Patienten und Familienangehörigen** organisiert. Die Führung des Sanitätsbetriebes hat sich immer mit den vorgebrachten Beschwerden und Eingaben der Betroffenen auseinandergesetzt und versucht, im Gespräch eine Lösung zu finden.

Ein Beispiel dafür, wie die Volksanwaltschaft mit einer Aussprache die Zweifel des Patienten aus dem Weg räumen und das Verständnis zwischen Arzt und Patienten fördern kann, ist der folgende Fall.

Fall 298/2009

Sachverhalt

Ein kleiner Bub leidet seit Tagen an Schmerzen im Schulter- und Brustkorbbereich. Da er eine Woche vorher beim Skifahren schwer gestürzt war, bringen die Eltern die Schmerzen mit diesem Sturz in Zusammenhang. Als sie ihren Sohn dann doch auf die Erste-Hilfe-Station begleiten, untersucht der diensthabende Arzt

den Arm, die Schulter und den Brustkorb. Er stellt keine Frakturen, sondern lediglich einige Prellungen fest und entlässt den Patienten. Die Schmerzen lassen aber in den nächsten Tagen nicht nach, und schließlich bricht das Kind während eines Ausfluges ohnmächtig zusammen. Es wird mit dem Hubschrauber ins nächste Krankenhaus eingeliefert und einer Notoperation unterzogen, da eine Lungenkrankheit diagnostiziert wird.

Der junge Patient und dessen Eltern haben starke Zweifel an der Vorgehensweise der Ärzte im Erste-Hilfe-Ambulatorium und fragen sich, aus welchem Grund die Schmerzen an der Schulter und im Brustkorbbereich nicht von Anfang an mit der Lungenkrankheit in Verbindungen gebracht wurden. Warum wurden damals die Lungen nicht abgehört und warum wurde keine Röntgenuntersuchung durchgeführt?

Vorgehensweise der Volksanwaltschaft

Die Volksanwaltschaft schlägt vor, den Fall und die offenen Fragen in einem Gespräch mit den zuständigen Ärzten zu besprechen. Die Beauftragte für Patientenangelegenheiten organisiert eine Aussprache im Krankenhaus, an der die Eltern, der Patient, der behandelnde Arzt der Erste-Hilfe-Station, der Primar der Orthopädie und der ärztliche Leiter des Gesundheitsbezirkes teilnehmen.

Die Fragen der Eltern werden von den anwesenden Ärzten Punkt für Punkt und sehr ausführlich beantwortet. Sie erklären, dass bei Verdacht auf eine Prellung nach einem Sturz eine ausführliche manuelle Untersuchung durchgeführt wird. Damit soll überprüft werden, ob der Patient bestimmte Bewegungen ausführen kann, und folglich eine Fraktur auszuschließen ist. Das Abhören der Lungen mit dem Stethoskop gehört im Normalfall nicht zu einer orthopädischen Untersuchung. Wenn bei der Untersuchung des Brustkorbes nichts darauf hinweist, dass mit mehr als einer Prellung zu rechnen ist, und wenn kein Verdacht auf einen Bruch oder eine schwere Komplikation besteht, wird auch keine Thorax-Durchleuchtung angeordnet.

Im Gespräch wird auch eingehend der unglückliche Umstand besprochen, dass die Symptome der Prellung nach dem Sturz – Schmerzen im Schulterbereich – mit den ersten Symptomen der Lungenkrankheit – Schmerzen im Brustkorbbereich – gleichzeitig auftraten und somit die Diagnose der Lungenkrankheit erschwerten.

Ergebnis

Der Arzt der Ersten Hilfe und der Primar bedauern den Vorfall sehr, auch in Anbetracht der Tatsache, dass es sich um einen so jungen Patienten handelt. Die Eltern und der Patient verstehen, dass die Ärzte nach bestem Wissen und Gewissen gehandelt haben und keine Götter in Weiß, sondern auch nur Menschen sind.

Die Gemeinden

Im Berichtsjahr gelang es, weitere drei Gemeinden davon zu überzeugen, eine **Vereinbarung mit der Volksanwältin** abzuschließen, und zwar die Gemeinden Auer, Tisens und Mals. Folglich kann ich nun in 114 von 116 Gemeinden Südtirols die Aufgabe der Gemeindevolksanwältin wahrnehmen (siehe Anhang 1). Noch keine Konvention haben Lajen und Taufers im Münstertal. Der Bürgermeister von Lajen kandidiert bei den nächsten Gemeindevahlen nicht mehr und wollte deshalb der Entscheidung seines Nachfolgers nicht vorgreifen. Der Bürgermeister von Taufers im Münstertal hingegen ignorierte schlichtweg meine Schreiben.

Gerade die Beschwerden der Bürger über die Gemeindeverwaltung haben meist auch eine **persönliche Komponente**: Verwandtschaft, Nachbarschaft und Mitgliedschaft im selben Verein erleichtern zwar zumeist die Kommunikation zwischen Bürgern und Gemeindevertretern, sind aber nicht selten hinderlich, wenn etwa abschlägige Verwaltungsakte getroffen werden müssen. Sehr schnell werden solche Maßnahmen dann als persönliche Ablehnung empfunden, und es bedurfte unsererseits viel menschlichen Geschicks, damit zwischen Bürger und Verwaltung wieder auf sachlicher Ebene verhandelt werden konnte.

Mit **Lokalausweisen, persönlichen Aussprachen vor Ort und Vermittlungsgesprächen** haben wir auch in diesem Berichtsjahr gute Erfahrungen gemacht. Oft können Aussprachen mit der Volksanwältin

verfahrenre Situationen, in denen sich die Positionen zwischen Beschwerdeführer und Gemeinde verhärtet haben und eine sachliche Kommunikation nicht mehr möglich ist, lösen.

Die Anzahl der Fälle mit den Gemeindeverwaltungen ist in etwa gleich geblieben. Die Hauptanliegen der Bürger gegenüber den Gemeinden kreisten um die Bereiche Bauen und Wohnen, meldeamtliche Angelegenheiten, Transparenz, Aktenzugang und Zahlungsaufforderungen.

Die meisten Probleme der Bürger mit den Gemeinden betrafen den **Bereich des Bauwesens**. Viele Bürger wünschen sich im Bereich der Urbanistik von der Volksanwaltschaft eine Überprüfung, ob die Vorgangsweise der Gemeinde in Bezug auf das Raumordnungsgesetz rechtlich korrekt ist. Manche wenden sich schon im Vorfeld einer anstehenden Entscheidung der Gemeinde an uns, um zu erfahren, ob die Verfahrensweise der Gemeinde rechtmäßig ist. Es besteht dabei das Bedürfnis, von einer neutralen Stelle Informationen über die herrschende Gesetzeslage einzuholen. Typische Fragen sind: „Ist die Gemeinde nicht verpflichtet mir mitzuteilen, dass mein Nachbar ein Bauprojekt eingereicht hat? Muss ich mich bei der Zufahrtsstraße in die Wohnbauzone finanziell beteiligen, obwohl es sich um eine öffentliche Straße handelt? Was passiert, wenn der Nachbar nicht laut genehmigtem Projekt baut und z. B. die Abstände nicht einhält? Muss die Gemeinde dann von Amts wegen tätig werden? Habe ich eine Möglichkeit, sofort etwas dagegen zu unternehmen? Wenn der Bau schon steht, welche Möglichkeiten habe ich dann? Was passiert, wenn einer Abbruchsverfügung nicht Folge geleistet wird und die Gemeinde nicht tätig wird?“

Ein beträchtlicher Teil der Beschwerden betraf im Berichtsjahr eine angeblich **widerrechtliche Bauführung** des Nachbarn. Der Aufgabe, die Bautätigkeit im Gemeindegebiet zu überwachen und bei einer widerrechtlichen Bauführung das Bauvorhaben einzustellen und den Abbruch zu verfügen, kommen die Bürgermeister in unterschiedlicher Weise nach. Es gibt Gemeinden, in denen die Bürgermeister sehr zögerlich reagieren und beide Augen verschließen, wenn eine widerrechtliche Bauführung angezeigt wird.

In einigen Fällen bestätigte zwar der Rekurs seitens des Bürgers ex Art. 105 des Landesraumordnungsgesetzes eine widerrechtliche Bauführung, aber in keinem Fall wurde ein öffentliches Interesse anerkannt, das Gebäude abzubauen.

In einem einzigen Fall hat der Bürgermeister prompt reagiert und den Bau eingestellt. Allerdings ist der Bauwerber der Abbruchsverfügung nach einem Jahr immer noch nicht nachgekommen. Er hat ständig neue Einwände vorgebracht, sodass nun der entnervte Nachbar ernsthaft überlegt, gegen die Zahlung einer Schadenersatzsumme auf den Abbruch einer widerrechtlich gebauten Terrasse zu verzichten.

Schwierig wird die Situation oft, wenn es in diesem Bereich zu einer **Überschneidung mit privatrechtlichen Interessen kommt**: Wenn sich streitende Familienmitglieder an die Gemeinde wenden und fordern, gegen mutmaßliche Bauvergehen ihrer verwandten Nachbarn vorzugehen, neigen viele Gemeinden dazu, die anstehende urbanistische Entscheidung auf die lange Bank zu schieben, um nicht in Familienstreitigkeiten hineingezogen zu werden und mögliche gerichtliche Klagen zu vermeiden. Dies hat dann meist zur Folge, dass sich die Fronten noch mehr verhärten und der Gemeindeverwaltung Untätigkeit vorgeworfen wird. Es ist dann unsere Aufgabe, einerseits von der Gemeinde eine urbanistische Entscheidung zu fordern und andererseits dem Bürger die Grenzen der Interventionsmöglichkeiten der Gemeinde zu verdeutlichen.

In einem Fall konnte ich als Volksanwältin den Bürgern anlässlich einer Aussprache mit den Verantwortlichen der Gemeinde unmissverständlich klar machen, dass es sich um eine privatrechtliche Angelegenheit handelt und die Gemeinde dafür nicht zuständig ist.

Meine Erfahrung ist: Je klarer und konsequenter eine Gemeindeverwaltung gegen Bauvergehen vorgeht, desto größer ist ihr Ansehen. Drückt sie da und dort ein Auge zu, kann das eine Zeit lang gut gehen, führt aber früher oder später unweigerlich dazu, dass sich die Nachbarn gegenseitig anzeigen, vor Gericht ziehen und die Gemeindeverwaltung – zu Recht - kritisiert wird.

Auch in diesem Berichtsjahr gab es wieder Bürger, die sich darüber beklagten, dass die Gemeinde den Antrag um Baukonzession mehrere Mal hintereinander ablehnte – allerdings jedes Mal mit anderen Begründungen: Dies empfanden sie als Schikane. Ein Fall, wo die Gemeinde nachträglich Auflagen für die Ausstellung der Bewohnbarkeitserklärung einforderte, ist der folgende.

Fall 583/2008

Sachverhalt

Ein Bürger erlebte eine böse Überraschung, als er sein Haus, für das er ganz regulär bei der Gemeinde um eine Baugenehmigung angesucht und diese auch erhalten hatte, fast fertig gebaut hatte. Plötzlich wies ihn die Gemeinde darauf hin, dass sein Haus in einem steinschlaggefährdeten Gebiet liegen würde und dass er deshalb dazu verpflichtet sei, einen Sicherheitszaun, sprich eine Steinschlagwand, zu errichten. Eine solche Wand kostet ca. 300.000 Euro, ein Drittel der Kosten sollte der Bauherr selber tragen, da die öffentliche Hand dazu nur Beiträge in der Höhe von maximal 70% geben kann. Mit dieser enormen zusätzlichen Ausgabe hatte er nicht gerechnet. Die Gemeinde drohte an, andernfalls die Bewohnbarkeitserklärung nicht auszustellen. Damit wären alle bis zu diesem Zeitpunkt schon getätigten Ausgaben verloren, das Haus könnte nicht bezogen werden, und auch die Landesförderung, die mit der Bewohnbarkeitserklärung zusammenhängt, könnte plötzlich nicht mehr in Anspruch genommen werden. Der Bauherr war verzweifelt. Es schaute so aus, als ob er nicht in sein Haus ziehen konnte ohne sich finanziell zu ruinieren.

Vorgehensweise der Volksanwaltschaft und Ergebnis

Die Volksanwaltschaft hat sich mit dem Amt für Zivilschutz und mit dem Landesgeologen in Verbindung gesetzt. Auch zur Abteilung Straßenbau hat die Volksanwaltschaft Kontakt aufgenommen. Die zuständige Gemeinde bestätigt, dass das Haus nicht in einer Gefahrenzone steht, sondern nur in deren Nähe.

Nach Absprache mit dem Bürgermeister der Gemeinde hat die Volksanwaltschaft ein Rechtsgutachten des Amtes für Rechtsangelegenheiten der Urbanistik eingeholt, aus welchem hervorging, dass die nachträgliche Auflage der Errichtung einer Steinschlagwand nicht zulässig war, besonders, weil auch zu berücksichtigen war, dass die Baugenehmigung keinen Hinweis auf eine solche Gefährdung enthielt, weil das Haus nur in der Nähe einer Gefahrenzone errichtet werden sollte und weil es sich darüber hinaus auch um keinen Neubau handelte.

Die Bewohnbarkeitserklärung wurde von der Gemeinde schließlich ausgestellt.

Immer wieder Anlass zu Beschwerden geben **mangelnde Information und mangelnde Kommunikation zwischen Gemeindeverwaltung und Bürger**. In ihrem Informationsrecht beschnitten fühlen sich die Bürger, wenn sie von den Gemeinden vor vollendete Tatsachen gestellt werden. Häufig kamen Bürger in die Sprechstunde und berichteten aufgebracht von Bauvorhaben des Nachbarn, von welchen sie erst erfahren hatten, als die Bagger bereits aufgefahren sind. Tatsache ist, dass nur wenige Bürger regelmäßig die Amtstafeln der Gemeinde studieren und hierdurch über die Bauvorhaben in ihrer Umgebung informiert werden. Lobenswerterweise veröffentlichen mittlerweile viele Gemeinden die Bauvorhaben in den Gemeindeblättern, sodass es für die Bürger einfacher wird, über die Bautätigkeit in ihrem unmittelbaren Umfeld Bescheid zu wissen. Auch über die Möglichkeit, im Internet und per E-Mail über Akten zur Raumplanung auf dem Laufenden gehalten zu werden, zeigten sich gar einige Bürger erfreut.

Eine Vielzahl an Beschwerden erreichte uns in den Bereichen **Transparenz der Verwaltung und Aktenzugang**. Es zeigte sich, dass gerade in den Bauämtern der Gemeinden die Geheimhaltung vielfach immer noch als Grundsatz und Transparenz als die Ausnahme betrachtet wird anstatt umgekehrt. Nicht selten verschanzten sich die betroffenen Behörden hinter dem Datenschutz, zuweilen sogar dann, wenn die verlangten Dokumente allgemeine Verwaltungsakte waren. Es gab Fälle, in denen der Bürger ein persönliches und konkretes Interesse auf Aktenzugang vorweisen konnte, die Einsichtnahme aber mit der Begründung abgewiesen wurde, dass es sich um verwaltungsinterne Schriftstücke handeln würde. Es bedurfte in diesen Fällen oft langwieriger Überzeugungsarbeit, bis die Verwaltungen sich bereit erklärten, die Unterlagen nicht nur der Volksanwaltschaft auszuhändigen, sondern auch den Anträgen der Bürger auf Aktenzugang unmittelbar Folge zu leisten.

Es ist absolut empfehlenswert, die Bürger von Anfang an, in jegliches Bauvorhaben einzubinden, welches sie unmittelbar betrifft. Wie es bereits in einigen anderen Gemeinden Südtirols der Fall ist, können durch direkte Einbeziehung der Betroffenen strittige Punkte von Anfang an geklärt und ausgeräumt werden. Dies hat ein größeres Vertrauen in die Vorgehensweise der Verwaltung zur Folge und vermeidet weiters kosten- und zeitaufwändige Rekurse. In diesem Zusammenhang sei zudem erwähnt, dass der Aktenzugang dem Gesetz gemäß ohne Schwierigkeiten gewährt werden sollte. Im besten Fall jedoch bespricht die Gemeinde mit allen Betroffenen ein Projekt so lange, bis ein Konsens, beziehungsweise eine einvernehmliche Lösung, gefunden werden kann.

Die **Neuerungen des Landesraumordnungsgesetzes**, hauptsächlich im Bereich der Vertragsurbanistik, haben sich nicht immer bewährt. Beinahe noch mehr als die Bürger klagen die Beamten, dass das Gesetz im Aufbau nicht organisch und zu wenig klar sei, und dass es einerseits zu viele Einzelfälle regelt und andererseits zu viele Interpretationsmöglichkeiten offen lässt. Bei der Vertragsurbanistik müssen die Bürger von einem Rechtsanwalt begleitet werden und gar einige wenden sich dann an die Volksanwaltschaft, wenn sie mit dem Rechtsanwalt nicht zufrieden sind. In diesen Fällen war nicht immer ein öffentliches Interesse, das ja die Voraussetzung für die Vertragsurbanistik sein sollte, klar auszumachen.

Ein Thema im Berichtsjahr war die **Vermietung der gemeindeeigenen Wohnungen**. Bis zum Berichtsjahr wandten die Gemeinden, wie vom Wohnbauförderungsgesetz vorgesehen, den sozialen Mietzins an. Nachdem aber die Gemeindeverwaltung einer Bürgerin mittels Konzessionsvertrag eine Wohnung gegen die Entrichtung von 800 Euro monatlich zur „Vermietung“ überlassen, und die Wohngeldkommission das Ansuchen der Bürgerin um Mietenbeitrag für unzulässig erklärte hatte, spitzte sich die Situation folgendermaßen zu:

Im Auftrag des Gemeindenverbandes wurde ein Rechtsgutachten verfasst, welches zum Schluss kommt, dass a) für gemeindeeigene Wohnungen, die nicht mit Mitteln des Landes errichtet wurden, der soziale Mietzins nicht zur Anwendung kommt und dass b) die Mieter von Gemeindewohnungen, die ohne Fördermittel des Landes errichtet wurden, sehr wohl Anspruch auf das Wohngeld haben.

Von allem Anfang an wurde diese Rechtsauffassung von der Abteilung 25 Wohnungsbau nicht geteilt, und mit Inkrafttreten des Landesgesetzes Nr.9/2008 wurden schlussendlich durch die Neuformulierung des Art. 91 alle Mieter von gemeindeeigenen Wohnungen ausdrücklich vom Wohngeld ausgeschlossen.

Was nun? Die Gemeinden beharren auf ihrem Rechtstandpunkt und die Mieter von gemeindeeigenen Wohnungen sind vom Wohngeld ausgeschlossen. Laut ASTAT Volkszählungsdaten von 2001 gibt es in Südtirol 1875 gemeindeeigene Wohnungen. Wie viele davon ohne Fördermittel des Landes errichtet worden sind, wäre noch zu prüfen. Tatsache aber ist, dass der Gesetzgeber die oben aufgezeigten Widersprüchlichkeiten baldigst klären sollte, um hauptsächlich für die Mieter, welche ja meist zum sozial schwachen Teil der Bevölkerung zählen, Rechtssicherheit zu schaffen.

Dazu ein Rechenbeispiel für eine Familie mit zwei Kindern:

Bei einem lohnabhängigen Einkommen der Eltern von 35.250 Euro ergibt sich ein bereinigtes Einkommen von 14.060,70 Euro und die monatliche Sozialmiete beträgt 208,68 Euro. Bei einer Konventionalfläche von 100 m² – eine angemessene Größe für eine Familie mit zwei Kindern – beträgt die Landesmiete monatlich 660,00 Euro. Was passiert nun, wenn die gemeindeeigenen Wohnungen zum Preis des freien Mietmarktes vermietet werden können?

Ein Trend, der sich schon in den letzten Jahren abzeichnete, hat sich im Berichtsjahr verstärkt fortgesetzt: Auf der einen Seite hinterfragen und beanstanden die Bürger und Bürgerinnen die **Zahlungsaufforderungen der Gemeinden** immer häufiger, auch wenn es um sehr geringe Beträge geht. Auf der anderen Seite treiben die Gemeinden ihre Forderungen immer unduldsamer und rücksichtsloser ein. Es handelt sich dabei um die Bereiche Wasser- und Energielieferung, Müllabfuhr, Strafbescheide für Verkehrsvergehen, Erschließungskosten, Gemeindesteuer auf Immobilien etc.

Ein Beispiel für die rücksichtslose Art, in der bestimmte Gemeinden ihre Forderungen einzutreiben versuchen, ist der folgende Fall.

Fall 279/2009

Sachverhalt

Eine Frau wandte sich mit einem Brief eines Rechtsanwaltes an die Volksanwaltschaft. Dieser forderte sie im Namen der Gemeinde zur Bezahlung der Kosten für die Unterbringung ihrer Mutter im Pflegeheim auf, doch damit nicht genug. Sie wurde vom Anwalt auch ausdrücklich dazu angehalten, zusätzlich 650 Euro als Spesen für seine Intervention zu bezahlen. Die Frau war über den Brief sehr betroffen und fühlte sich unter Druck gesetzt. Zum einen, weil sie regelmäßig den von der Bezirksgemeinschaft errechneten Betrag für die Pflege ihrer Mutter bezahlt hatte, zum anderen, weil sie vorher in dieser Angelegenheit noch nie von der Gemeinde schriftlich kontaktiert worden war.

„Muss es gleich ein Rechtsanwalt sein, den ich auch noch bezahlen muss?“ so die Frau.

Vorgehensweise der Volksanwaltschaft und Ergebnis

Es folgte eine Aussprache zwischen der Volksanwältin und dem zuständigen Gemeindereferenten, der dann auch einsah, dass die Vorgehensweise schlichtweg bürgerfeindlich und unkorrekt war. Die Gemeinde hatte zwar am Betrag, welchen die Frau aufgrund ihres Vermögens für die Mutter zu bezahlen hatte, einiges auszusetzen, akzeptierte aber schlussendlich die Berechnung der Bezirksgemeinschaft. Die Kosten für den Rechtsanwalt wurden der Frau erlassen.

Ein Thema im Berichtsjahr waren die Zahlungsaufforderungen für **Erschließungskosten**. Bestimmte Zahlungsaufforderungen wurden von den Bürgern als unrechtmäßig empfunden, weil einige Gemeinden ihren Standpunkt nicht nachvollziehbar begründen wollten. Wenn die einzige Begründung: „das ist halt zu bezahlen - Punkt“ lautet, ist es für die Bürger und Bürgerinnen sehr schwierig, eine andere Meinung vorzubringen. Ein Fall betraf mehrere Bürger, welche in finanzielle Schwierigkeiten geraten waren, da die Erschließungskosten doppelt so hoch ausgefallen waren als ursprünglich mitgeteilt. Den Bürgern war es vor allem ein Anliegen zu verstehen, warum es dazu gekommen war und ob dies rechtmäßig war. Eine Aussprache mit den Entscheidungsträgern der Gemeinde, in der versucht wurde, diese Fragen abzuklären, scheiterte. Die Antwort der Gemeinde ging über die Aufforderung „zahlen oder klagen“ nicht hinaus. Letztendlich zogen die Bürger es vor, zu bezahlen und auf eine klare Antwort zu verzichten. Sie fühlten sich von der Gemeinde unter Druck gesetzt und arrogant behandelt. Wie das Verhältnis dieser Bürger zur Gemeinde in Zukunft aussieht, kann man sich vorstellen.

Ein anderer Fall, in dem sich die Bürger sehr unter Druck gesetzt fühlten und die Gemeindeverwaltung kein Verständnis für ihre Fragen hatte ist folgender

Fall 506/2009

Sachverhalt

Mehrere Bürger einer Gemeinde wandten sich an die Volksanwaltschaft mit der Beschwerde, die Gemeinde verlange die primären Erschließungskosten für den freien Teil einer Erweiterungszone. Die Bürger beklagten in diesem Zusammenhang, dass sie sich vom Gemeindesekretär regelrecht unter Druck gesetzt fühlten. Auf ihren Einwand, dass sie diese erst bezahlen möchten, wenn sie tatsächlich bauen, ginge er überhaupt nicht ein. Innerhalb der von der Gemeinde festgelegten Frist müsse gezahlt werden, Punkt. Das war angeblich die einzige Aussage.

Vorgehensweise

Wir haben in der Angelegenheit das Aufsichtsamt des Landes um ein Rechtsgutachten ersucht, da abzusehen war, dass sich der Fall schwierig gestalten würde.

Das Gutachten besagte ganz klar, dass die Entrichtung der Erschließungskosten grundsätzlich sehr wohl an die Ausstellung der Baukonzession gebunden ist. Die einzige gesetzlich festgeschriebene Handhabe der Gemeinde gegenüber den Eigentümern der Flächen für den freien Wohnbau, ist der Abschluss einer Ver-

tersheim verlegt wird, verlangte die Gemeinde bei der Berechnung der Gemeindeimmobiliensteuer für ihre Wohnung den Hebesatz für die Zweitwohnung.

Vorgehensweise der Volksanwaltschaft und Ergebnis

Die Volksanwältin wies die Gemeinde darauf hin, dass sie bereits 2007 beim Gemeindenverband dahingehend interveniert hat, dass Senioren und Menschen mit Behinderung die Begünstigungen bzw. die Befreiung für die Hauptwohnung in Anspruch nehmen könne, wenn ihr Hauptwohnsitz in ein Heim verlegt wird. Diesem Ersuchen ist der Gemeindenverband mit einem Rundschreiben nachgekommen und hat alle Gemeinden dazu aufgefordert, die Gemeindeverordnung dahingehend zu ergänzen, dass in diesen Fällen die Begünstigungen für die Hauptwohnung zur Anwendung kommen. Die Volksanwältin richtete auch eine formelle Empfehlung an die Gemeinde, ihre Verordnung über die Gemeindeimmobiliensteuer an das Rundschreiben des Gemeindenverbandes anzupassen. Schlussendlich änderte die Gemeinde ihre Verordnung über die GIS in diese Richtung ab.

Im Bereich der **meldeamtlichen Angelegenheiten** wandten sich wiederholt vor allem ausländische Staatsbürger an die Volksanwaltschaft mit der Klage, dass die Gemeinde – es handelt sich im Wesentlichen stets um dieselben Gemeinden – ihr Ansuchen um meldeamtlichen Wohnsitz abgewiesen hatte. Die Begründungen für die Ablehnungen gehen von „der Bürger hat nur einen befristeten Arbeitsvertrag“, bis hin zu „die Wohnung ist nicht angemessen“. Allesamt Begründungen, die im Staatsgesetz keinen Niederschlag finden. Da die Gemeinde schon von mehreren Seiten auf die Gesetzeslage aufmerksam gemacht wurde und trotzdem an ihrer Vorgangsweise festhält, vermute ich, dass diese Verzögerungstaktik gewollt ist. Wahrscheinlich sollen so wenig Ausländer wie möglich in der besagten Gemeinde ansässig werden. Ein emotional aufgeladener Fall, der in Zusammenarbeit mit dem Regierungskommissariat geklärt werden konnte ist der folgende.

Fall 565/2009

Sachverhalt

Eine Frau, die schon seit Jahren von ihrem ehemaligen Lebensgefährten getrennt lebte, beschloss, mit dem gemeinsamen Kind, in eine Nachbargemeinde zu ziehen. Die Gemeinde, in welche sie den Wohnsitz verlegen wollte, weigerte sich jedoch, den Wohnsitz des Kindes, ohne Einverständnis des Vaters, zu verlegen. Die Frau pochte darauf, dass sie das alleinige Sorgerecht habe und dass das Verhältnis zum ehemaligen Lebensgefährten so problematisch war, dass die Familie lange Zeit über von den Sozialeinrichtungen betreut wurde. Nach allem was passiert war, wollte sie den Vater ihres Kindes nicht um Erlaubnis fragen und ihn um sein Einverständnis bitten. Deshalb wandte sie sich an die Volksanwaltschaft.

Vorgehensweise der Volksanwaltschaft und Ergebnis

Die Gemeinde überprüfte auf unsere Intervention hin die Angelegenheit und ging schließlich von der Voraussetzung des Einverständnisses des Vaters wieder ab. Es blieb aber noch die Frage offen, ob die Gemeinde den Vater vom bevorstehenden Wohnsitzwechsel informieren musste.

In der Angelegenheit wurde daraufhin von der Volksanwaltschaft ein Rechtsgutachten beim Regierungskommissariat beantragt. Dieses besagte, dass die Gemeinde verpflichtet sei, „identifizierbare oder leicht identifizierbare Personen“, die ein rechtliches Interesse daran haben, von der beabsichtigten Verlegung des Wohnsitzes zu informieren.

Die Gemeinde hat deswegen grundsätzlich die Pflicht den Vater des Kindes zu informieren. In diesem konkreten Fall wurde aber aufgrund der sehr belasteten familiären Situation davon abgesehen.

Zahlreiche Beschwerden betrafen auch im Berichtsjahr wieder die **Lärmbelästigung**, welche vor allem von Unterhaltungslokalen in Wohngebieten oder von verkehrsreichen Straßen verursacht wird. Die Lärmgeplagten Bürger verlangten zusätzliche Kontrollen zur Einhaltung der Sperrstunden durch die Polizei und zur Einhaltung der Lärmschutzbestimmungen durch das Amt für Luft und Lärm. Besonders in Bozen führten Großveranstaltungen immer wieder zu heftigen Protestreaktionen von Seiten der Anrainer. Es ist anzumer-

ken, dass die Gemeindeverwaltung immer wieder versucht hat, auf bestem Wege, den verschiedenen und konträren Interessen gerecht zu werden.

Das größte Problem ist in diesem Zusammenhang, dass viele Bestimmungen im Bereich Lärmschutz nur programmatischen Charakter haben. Der gesetzliche Rahmen bietet den Bürgerinnen bislang keine direkten und genau definierten Schutzmaßnahmen. Auch sehen die Gesetze keine Fristen vor, innerhalb welcher die öffentlichen Verwaltungen oder Betreibergesellschaften aktiv werden müssten. Zu begrüßen ist in diesem Zusammenhang das Vorhaben des Südtiroler Landtages, in absehbarer Zeit ein neues, zeitgemäßes Lärmschutzgesetz zu verabschieden.

Hinsichtlich der konkreten Lärmschutzmaßnahmen ist insbesondere der Bau weiterer Lärmschutzwände entlang der viel befahrenen Verkehrswege, allen voran entlang der Brennerbahnlinie, zu begrüßen.

Abschließend möchte ich darauf hinweisen, dass die Zusammenarbeit mit den Gemeinden sehr unterschiedlich ist. Es gibt Gemeinden die sehr konstruktiv zusammenarbeiten und andere, die das nicht tun. Die Zusammenarbeit ist auch sehr stark vom konkreten Gegenüber abhängig. Vielfach hängt sie von den Werten ab, welche der Bürgermeister und die Führungskräfte der Gemeinde verkörpern. Wenn sich diese nach Werten wie Klarheit und Transparenz im Verwaltungshandeln richten, wenn sie den Mut haben, eigene Entscheidungen zu hinterfragen und offen für neue Lösungswege sind, dann gelingt es meist eine zufrieden stellende Lösung für beide Seiten zu finden. Die Folge einer erfolgreichen Zusammenarbeit zwischen einer Gemeinde und der Volksanwaltschaft ist natürlich, dass das Vertrauen des Bürgers in die Gemeindeverwaltung gestärkt wird.

Ein Beispiel guter Zusammenarbeit dafür sind die folgenden zwei Fälle: Hier haben die Gemeinden ernsthaft eine Lösung im Interesse des Bürgers gesucht und sich aktiv dafür eingesetzt.

Fall 595/2009

Sachverhalt

Ein Bürger wandte sich mit einem nicht gerade alltäglichen Problem an die Volksanwaltschaft. Es war ihm schon mehrmals passiert, dass sein Personalausweis für gefälscht gehalten wurde. Dass das zum Beispiel beim Einchecken in ein Hotel oder an der Grenze keine angenehme Erfahrung ist, kann man sich vorstellen. Seit einiger Zeit schon wies er sich deshalb, wenn möglich, nur mehr mit seinem Führerschein aus. Dennoch kam es immer wieder zu Situationen, in denen nach seinem Personalausweis gefragt wurde. Es ging dabei nicht etwa darum, dass er auf dem Bild nicht zu erkennen war, das Problem war, dass die Nummer seines Personalausweises als gestohlen bzw. verloren gemeldet worden war. Wie das passieren konnte, konnte er sich nicht erklären. Er selber hatte seinen Personalausweis nie als verloren gemeldet.

Vorgehensweise der Volksanwaltschaft und Ergebnis

Die Volksanwaltschaft hat die Wohnsitzgemeinde des Betroffenen, die den Personalausweis ausgestellt hatte, dazu aufgefordert, zu den weiteren möglicherweise zuständigen Ämtern, Quästur und Regierungskommissariat, Kontakt aufzunehmen, um gemeinsam nach der Fehlerquelle zu suchen und den Fehler zu beheben.

Die Gemeinde konnte den Fehler ausfindig machen und beheben. Dies ist ihr auch dank der guten Zusammenarbeit mit der zuständigen Carabinieristation gelungen. Der Bürger kann seinen Personalausweis in Zukunft vorlegen, ohne befürchten zu müssen, der Fälschung verdächtigt zu werden.

Fall 614/2008

Sachverhalt

Eine Bürgerin hat sich an die Volksanwaltschaft gewandt und sich über wartende Busfahrer vor ihrer Garage beschwert. Es war nämlich so, dass die Bushaltestelle verlegt wurde und das genau vor ihre Garagen Einfahrt. Diese Verlegung wurde mit ihr nicht abgesprochen, obwohl es sich um ihren Privatgrund handelte. Darüber hatte sie sich schon geärgert. Dazu kam, dass kein Wartebereich eingerichtet worden sei. Nun würden vor ihrer Garage ständig Leute herumstehen, die auch noch glauben, dass sie das Recht dazu hätten, und sie beim Ein- und Ausfahren behindern. Außerdem würden die Fahrgäste Müll hinterlassen. Und

dazu kam noch ihre Sorge, dass sie für Unfälle, die die wartenden Fahrgäste haben könnte, haften könnte, da sich das ja alles auf ihrem Grund abspielte. Die Bürgerin wollte, dass die Gemeinde einen neuen Standort für diese Haltestelle suchte, dass sie diese eventuell auch an die alte Stelle zurückverlegen sollte. Warum die Haltestelle überhaupt verlegt worden war, konnte sie nicht nachvollziehen.

Vorgehensweise der Volksanwaltschaft und Ergebnis

Die Volksanwaltschaft hat mit der Gemeinde Kontakt aufgenommen und das Anliegen der Beschwerdeführerin geschildert. Die Bushaltestelle wurde verlegt und behindert die Bürgerin nun nicht mehr.

Untransparentes Verwaltungshandeln, das Treffen von Entscheidungen, ohne diese zu begründen, das Bestehen auf Lösungen „weil es immer so gehandhabt wurde“ und zeitlich sehr verzögerte Stellungnahmen erschweren unsere Zusammenarbeit mit den Gemeinden und fördern das Misstrauen und die Ohnmacht des Bürgers gegenüber der öffentlichen Verwaltung.

Ein Fall, in dem die Gemeinde unkorrekt und undurchsichtig gehandelt hat und in dem das Vertrauen in eine faire Zusammenarbeit nachhaltig Schaden genommen hat, ist der folgende.

Fall 87/2009

Sachverhalt

Der Bürger wendet sich an die Volksanwaltschaft, da ihm die Kosten für den Abwasseranschluss außergewöhnlich hoch erscheinen. Eine Nachfrage bei der Gemeinde ergibt, dass für den Abwasseranschluss der Erschließungsbeitrag für die primäre Erschließung berechnet wird. Da der Bürger seine Wohnung aber vor über 30 Jahren errichtet hat, stellt sich die Frage, ob die nachträgliche Einforderung der Erschließungskosten rechtmäßig ist.

Vorgehensweise der Volksanwaltschaft und Ergebnis

In Übereinstimmung mit dem Bürgermeister holen wir ein Rechtsgutachten beim Direktor des Amtes für Gewässerschutz ein. Dem Rechtsgutachten ist eindeutig zu entnehmen, dass diese Vorgangsweise nicht korrekt ist. Die Erschließungskosten müssen nämlich vor der Ausstellung der Benützungsgenehmigung entrichtet werden. Demzufolge ist die Konzessionsgebühr an eine Baukonzession gebunden und somit nur auf neue Gebäude oder Erweiterungen bzw. Änderung der Zweckbestimmung von bestehenden Gebäuden anwendbar. Demzufolge müsse der Bürger nur die Anschlussgebühr an die Abwasserleitung bezahlen.

Nach Erhalt des Rechtsgutachtens teilt uns der Bürgermeister mit, dass er in der Angelegenheit noch ein Gutachten vom Rechtsamt für Urbanistik des Landes einfordern will, da eine solche Entscheidung eine beträchtliche Auswirkung auf den Gemeindehaushalt hat. Wir kommen überein, dass wir noch ein weiteres Gutachten anfordern.

In der Zwischenzeit erlässt die Gemeinde eine neue Abwasserverordnung und ändert den Artikel über die Anschlussgebühr in dem Sinne ab, dass, sofern der Erschließungsbeitrag nicht bezahlt wurde, nunmehr eine Anschlussgebühr zu entrichten ist, die eben gleich hoch ist wie der Erschließungsbeitrag.

Und dies alles, ohne die Volksanwaltschaft darüber zu informieren. Als wir der Gemeinde das zweite Gutachten übermitteln, dessen Inhalt sich vollständig mit dem Ersten deckt, werden wir vor vollendete Tatsachen gestellt.

Die Zusammenarbeit mit der Gemeinde Meran war unzureichend, obwohl zwischen dem Bürgermeister und der Volksanwältin bereits vereinbart worden war, dass für alle Interventionen der Volksanwaltschaft ein einziger Ansprechpartner zuständig ist. Dieser hat die Aufgabe, dafür zu sorgen, dass die zuständigen Gemeindeämter die Interventionsschreiben der Volksanwaltschaft termingerecht beantworten. Eine Besserung trat erst ein, nachdem der Bürgermeister ein Exempel statuierte und vom Generalsekretär ein Rundschreiben verfasst wurde, aus dem hervorging, dass die unbegründete, nicht termingerechte Beantwortung von Anfragen der Volksanwaltschaft in Zukunft „Eingang in die Jahresbewertung der Führungskräfte“ findet.

Bezirksgemeinschaften

Die Zusammenarbeit mit den Sozialdiensten und dem Betrieb für Soziale Dienste in Bozen funktionierte gut und ermöglichte die Klärung vieler Fragen und Probleme auf informelle Art und Weise. Allerdings gab es gar einige Beschwerden über die Umgangsformen einzelner Sozialassistenten.

Die Bürger, welche sich an uns wandten, ersuchten um Klärung bezüglich der Möglichkeiten finanzieller Unterstützung. Bei der Mehrheit der Fälle ging es um die **Gewährung des Lebensminimums**. Es ist für viele Bürger nur schwer nachvollziehbar, dass sie, um das Lebensminimum zu erhalten, eng mit den Sozialassistenten zusammenarbeiten müssen, dass sie Aufschluss über ihre Bankguthaben geben und schriftliche Bestätigungen über ihren Einsatz zur Suche einer Arbeitsstelle vorweisen müssen.

Andere Fälle betrafen dagegen die **Aufforderung zur Bezahlung der Altersheimkosten** für die Unterbringung der nahen Familienangehörigen im Altersheim. Viele Bürger sind noch der Meinung, dass diese Kosten gänzlich die öffentliche Hand übernehmen müsste, weil sie ja Steuern bezahlen würden. In einem Fall beschwerte sich eine Gruppe rüstiger Senioren über den Tagessatz für den Aufenthalt in den so genannten betreuten Wohnungen. Eine ärztliche Untersuchung hatte ergeben, dass sie noch selbständig sind, keine Betreuung brauchen und auch keine in Anspruch nehmen wollen. Nach der Intervention der Volksanwaltschaft und einigen Aussprachen zwischen der Bezirksgemeinschaft, dem zuständigen Altersheim und der Gemeinde, fasste die betreffende Gemeinde den Beschluss, dass es der Bezirksgemeinschaft frei steht, den Senioren den Betreuungsdienst anzubieten und es den Senioren ebenfalls frei steht, diesen anzunehmen oder abzulehnen.

Der Staat und die peripheren staatlichen Verwaltungen

Bis zur Einrichtung eines gesamtstaatlichen Volksanwalts üben die Volksanwälte der Regionen und der autonomen Provinzen laut Artikel 16 des Gesetzes vom 15. Mai 1997, Nr. 127 ihre institutionellen Aufgaben auch gegenüber den peripheren Verwaltungen des Staates aus, soweit sie in ihrem territorialen Zuständigkeitsbereich tätig sind. Demzufolge sind die Volksanwälte der Regionen und der autonomen Provinzen verpflichtet, auch den Präsidenten von Senat und Abgeordnetenkammer jährlich einen Bericht über ihre im Vorjahr durchgeführte Tätigkeit zu übermitteln.

Die Zusammenarbeit mit den staatlichen Ämtern kann im Allgemeinen als zufrieden stellend bezeichnet werden, unabhängig davon, ob es sich um Ämter der zentralen Staatsverwaltung, um Ämter der peripheren Staatsverwaltungen oder um Aktiengesellschaften handelt, die einen öffentlichen Dienst versehen. Insgesamt haben sich die Beamten, mit denen wir in Verbindung getreten sind, soweit irgendwie möglich, entgegenkommend und stets bereit gezeigt, den Bedürfnissen der Bürger Rechnung zu tragen.

Das **Regierungskommissariat für die Provinz Bozen** war ein wichtiger Ansprechpartner bei Fragen bezüglich des meldeamtlichen Wohnsitzes und die Zusammenarbeit war durchaus konstruktiv. Allen voran war die leitende Beamtin des Bereiches IV, zuständig für bürgerliche Ehrenrechte, Staatsbürgerschaft und Immigration, (Dirigente dell'area IV, diritti civili, cittadinanza ed immigrazione) für die Volksanwaltschaft eine wertvolle Unterstützung: Sie war stets bereit Auskünfte zu geben und Rechtsgutachten zu erstellen.

Ein besonderer Dank ergeht an die **Staatsadvokatur**, die im Berichtsjahr für die Volksanwaltschaft ein wichtiger Ansprechpartner für die unterschiedlichsten juristischen Fragen war.

Sozialversicherungsinstitute NISF-INPS und NFAÖV-INPDAP

Der größte Teil der Beschwerden betraf die Sozialversicherungsinstitute. Die Bearbeitung der Akten dauerte meistens sehr lang, weil die Fälle sehr komplex waren und weil die Außenstellen von NISF-INPS und NFAÖV-INPDAP bei den zentralen Ämtern in Rom weitere Informationen anfordern und entsprechende Antworten abwarten mussten: Das kann oft Jahre dauern. Es gab auch technische Probleme bei den Computerprogrammen, welche scheinbar nur in Rom behoben werden konnten.

In gar einigen Fällen beschwerten sich die Bürger und Bürgerinnen über die Aufforderung der Sozialversicherungsinstitute so genannte „unrechtmäßig erhaltene Beträge“ zurückzuzahlen. Die Aufforderung zur Rückerstattung kam für die Betroffenen völlig überraschend: Sie hatten im guten Glauben eine Pension bezogen und mussten aufgrund der fehlerhaften Berechnungen der Sozialversicherungsinstitute nun nicht unbeträchtliche Geldbeträge zurückzahlen.

Da es sich hin und wieder um sehr hohe Beträge handelte, sahen sich einige Rentner dazu gezwungen, die Maßnahmen vor dem Rechnungshof anzufechten. Fraglich ist die gängige Verwaltungspraxis der Sozialversicherungsinstitute, die Urteile des Rechnungshofes in ähnlich gelagerten Fällen überhaupt nicht zu berücksichtigen.

NISF-INPS

Die meisten Akten betrafen Fragen zur Zuerkennung der Rente. Zahlreich waren auch die Fragen über die Beitragssituation der Betriebe. Immer wieder wandten sich die rechtmäßigen Erben eines verstorbenen Unternehmers an die Volksanwaltschaft, weil sie zur Zahlung noch nicht geleisteter Sozialabgaben aufgefordert worden waren. Dies kann für die betreffenden Personen zu finanziellen Engpässen führen, besonders wenn es sich um Kleinunternehmer handelt.

Zur Landesdirektion und zu den einzelnen Abteilungen pflegt die Volksanwaltschaft regen Kontakt. Einziger Wermutstropfen dabei ist manchmal die Zeit, welche benötigt wird, um ein Verfahren abzuschließen wie z. B. bei Rekursen, welche in der Zentralstelle in Rom behandelt werden müssen. Ein positives Beispiel für eine gute Zusammenarbeit mit dem NISF-INPS ist der folgende Fall.

Fall Nr. 613/2009

Sachverhalt

Ein pensionierter Bürger hat sich an die Volksanwaltschaft gewandt, da ihm angeblich seit über zehn Jahren ein zustehender Geldbetrag vom NISF-INPS nicht ausbezahlt worden ist. Er hat jedes Jahr schriftlich beim Institut in diesem Sinne interveniert und das seit über zehn Jahren ohne Erfolg.

Vorgehensweise der Volksanwaltschaft und Ergebnis

Die Volksanwaltschaft überprüfte in gegenständlichem Fall sämtliche Unterlagen der letzten 10 Jahre. Dabei stellte sich heraus, dass dem Bürger dieser Betrag zusteht und dass die Überweisung des Restbetrages tatsächlich niemals erfolgt ist. Daraufhin ersuchte die Volksanwaltschaft das NISF-INPS die Rentenposition des Bürgers nochmals zu überprüfen und den errechneten Restbeitrag zu überweisen.

In einem ersten Schreiben teilte das NISF-INPS mit, dass dem Rentner in den Jahren gleich anschließend an seine Pensionierung zwei Monatsgehälter zuviel ausbezahlt worden sind, und dass aus diesem Grund eine Verrechnung mit dem zustehenden Restbetrag erfolgt ist. Der Bürger konnte aber mittels Bankauszug zweifelsfrei belegen, dass er die beiden Monatsgehälter umgehend an das Institut zurück überwiesen hatte. Eine weitere Intervention der Volksanwaltschaft beim NISF-INPS führte schlussendlich dazu, dass dem Bürger zu seinem Recht verholfen werden konnte, und ihm der zustehende Betrag samt anfallenden Verzugszinsen ausbezahlt wurde.

Ein Fall, der nicht nur das NISF-INPS, sondern auch die Agentur der Einnahmen und nicht zuletzt den Sanitätsbetrieb betraf, war der folgende:

Fall 36/2009

Sachverhalt

Ein Bürger, der aufgrund einer Namensgleichheit seit über 20 Jahren „bürokratische Irrfahrten“ erleben musste, wandte sich verzweifelt an die Volksanwaltschaft. Seine Daten wurden regelmäßig mit jenen seines Namensvetters verwechselt, der im selben Jahr geboren und im selben Ort ansässig war. Während der Namensvetter einer selbstständigen Arbeit nachging, war der Beschwerdeführer nach abhängiger Lohnarbeit im Ruhestand. Der Beschwerdeführer wurde mehrfach mit unerklärlichen Zahlungsaufforderungen konfrontiert. Probleme gab es mit dem Fürsorgeinstitut NISF-INPS, mit der Agentur der Einnahmen und dem Sanitätsbetrieb.

Vorgehensweise der Volksanwaltschaft und Ergebnis

Die Volksanwaltschaft hat sich umgehend mit dem NISF-INPS in Verbindung gesetzt. Die Daten konnten zentral in Rom korrigiert werden und deshalb hatte der Beschwerdeführer vom Fürsorgeinstitut in Zukunft keine Zahlungsaufforderungen mehr zu befürchten.

Was die Probleme mit den Steuerbehörden betraf, war eine rückwirkende Korrektur technisch nicht mehr möglich. Für eventuelle Fehler bei den Steuererklärungen der Vergangenheit konnte für den Betroffenen eine Ansprechperson ausfindig gemacht werden, um die Korrekturen manuell durchzuführen.

Es blieb noch der Sanitätsbetrieb: Die Volksanwaltschaft ersuchte die Leiterin der Leistungsabteilung im Sanitätsbetrieb um eine Überprüfung der Daten im zentralen Computersystem. Die Fehlerquellen wurden allesamt bei den einzelnen Schaltern des Betriebes ausgemacht und konnten auf Unachtsamkeiten der einzelnen Beamten zurückgeführt werden, während die Korrektheit der zentral eingegebenen Daten bestätigt wurde. Schlussendlich konnte die gesamte Position des Beschwerdeführers geklärt werden.

NFAÖV-INPDAP

Die Beschwerden über das NFAÖV-INPDAP können Dank der ausgezeichneten Zusammenarbeit mit der Direktorin der Landesstelle schnell und unbürokratisch – meist via E-Mail – geklärt werden.

Leider bleibt der Eindruck bestehen, dass die Kommunikation zwischen der Landesstelle in Bozen und der Zentrale in Rom mühsam und schwierig ist. Der folgende Fall ist ein Beispiel dafür.

Fall 347/2009

Sachverhalt

Eine Bürgerin hatte beim NFAÖV- INPDAP einen Darlehensvertrag abgeschlossen, um eine Erstwohnung zu kaufen. Obwohl die Raten zur Rückzahlung des Darlehens genau festgelegt waren, entsprach der Betrag auf den Posterlagscheinen, die das INPDAP der Bürgerin zuschickte, nicht dem Betrag, welcher im Tilgungsplan vorgesehen war.

Da dieser Fehler anscheinend nur im zentralen Computersystem des NFAÖV-INPDAP in Rom behoben werden konnte, meldete die Darlehensnehmerin diese Ungereimtheiten an die römische Zentrale. Da sie auf ihr Schreiben keine Antwort bekam, wandte sie sich an die Volksanwaltschaft.

Vorgangsweise der Volksanwaltschaft und Ergebnis

In Absprache mit dem NFAÖV- INPDAP in Bozen setzte sich die Volksanwaltschaft mit Hilfe des Außenamtes in Rom umgehend mit der verantwortlichen Beamtin für Darlehensverträge in Verbindung. Diese teilte uns mit, dass der falsche Betrag auf den Posterlagscheinen in der Softwareanwendung nicht sofort korrigiert werden könnte und ermächtigte die Darlehensnehmerin, den falschen Betrag auf dem Posterlagscheinen händisch zu korrigieren. Die vorher zuviel gezahlten Beträge wurden der Darlehensnehmerin zurück erstattet.

Einige Beschwerden betrafen die Tatsache, dass im Internet zu wenig deutschsprachige Vordrucke abrufbar waren, um die vom Institut angebotenen Dienste anzufordern, Reklamationen und Ratschläge vorzubringen, verschiedene Dienste zu beurteilen u. Ä. Das NFAÖV-INPDAP teilte uns mit, dass besagte

Formulare am Sitz der Verwaltung in Bozen aufliegen. Es bleibt zu hoffen, dass alle Vordrucke demnächst auch im Internet abrufbar sein werden.

Agentur für Einnahmen

Die Zusammenarbeit mit der Agentur für Einnahmen ist mäßig. Die Verwaltung ist streng hierarchisch konzipiert und die Vermittlung fällt nicht leicht. Vielfach sehen die Verantwortlichen der Bozner Zentrale nur den Betrag, den es einzutreiben gilt – das Bemühen um eine bürgerfreundliche Lösung ist vielen von ihnen fremd. Dass es auch anders geht, zeigt der Einhebungsdienst Equitalia (siehe untenstehenden Fall). Die Zentralisierung und Umstrukturierung der Steuerdienste hat nichts Gutes gebracht. Die Personalnot ist so groß, dass z. B. der Direktor der Agentur für Einnahmen einer Bürgerin ganz offen schriftlich mitteilte, sie solle sich doch an einen Notar wenden, die Agentur jedenfalls könne die vom Gesetz vorgesehenen Aufgaben – in diesem Fall die Öffnung von Bankschließfächern verstorbener Angehöriger – wegen Personalmangels nicht mehr erfüllen.

Im Zuständigkeitsbereich der Agentur der Einnahmen arbeitet die Volksanwaltschaft auch eng mit dem Garanten für den Steuerzahler zusammen. Da sich nicht wenige Bürger darüber beschwert haben, dass die von der Agentur der Einnahmen zugestellten Mitteilungen unverständlich sind, ist der Steuergarant nun dabei, eine Vereinfachung anzuregen.

Konzessionäre eines öffentlichen Dienstes

Gar einige Beschwerden betrafen die Konzessionäre eines öffentlichen Dienstes wie Equitalia Alto Adige – Südtirol AG, Telecom AG, RAI, Italienische Post AG, Staatsbahnen u. a.

Equitalia Alto Adige – Südtirol AG

Die Zusammenarbeit mit Equitalia ist ausgezeichnet. Die Bediensteten, allen voran die Leiterin des Büros für Beziehungen mit den Bürgern und ihre Mitarbeiter, sehen hinter den Geldbeträgen, welche die Equitalia eintreiben muss, auch die Menschen, die sich an sie wenden. Sie sind sehr kreativ, wenn es um Lösungsvorschläge geht und auch wenn keine Lösung möglich ist, hat man immer das Gefühl, dass alles versucht wurde und dass sie mit Herz und Verstand arbeiten.

Fall 426/2009

Sachverhalt

Eine Bürgerin wandte sich aufgeregt an die Volksanwaltschaft: Sie hatte vor einem Jahr von der Equitalia eine Steuerzahlkarte erhalten, mit der Aufforderung die Registergebühren zu bezahlen. Daraufhin hatte sie bei der Agentur der Einnahmen um Ratenzahlung angesucht. Nach mehr als einem Jahr erhielt sie nun zu ihrem großen Entsetzen von Equitalia die Mitteilung, dass ihre Wohnung mit einer Hypothek belastet worden war, weil sie innerhalb der festgesetzten Frist keine Zahlung vorgenommen hatte.

Die Beschwerdeführerin war sicher, nie ein Schreiben erhalten zu haben, mit welchem die Ratenzahlung gewährt wurde. Was war passiert?

Vorgehensweise der Volksanwaltschaft

Wir kontaktierten die Agentur der Einnahmen, um zu verstehen, wo das Schreiben mit welchem die Ratenzahlung gewährt wurde, gelandet war. Nach Überprüfung des Falles stellte die Agentur fest, dass das Schreiben fälschlicherweise an die Schwester der Beschwerdeführerin, welche aber in einer ganz anderen Gemeinde wohnt, geschickt wurde. Der eingeschriebene Brief wurde der Agentur der Einnahmen zwar wieder als unzustellbar zurückgesandt, blieb aber in der Akte liegen.

Nun blieb noch die Frage bezüglich der Hypothek offen: Die Agentur der Einnahmen vertrat die Meinung, das sei Sache der Equitalia, nur diese sei für das Eintreibungsverfahren zuständig. Die Equitalia hingegen bestand darauf, dass die Agentur der Einnahmen schriftlich mitteilen sollte, dass das Eintreibungsverfahren aufgrund des Fehlers bei der Zustellung nochmals neu aufgerollt und dementsprechend die Hypothek gelöscht werden sollte.

Ergebnis

Die Agentur der Einnahmen zeigte sich auch nach mehreren Telefongesprächen mit der Verantwortlichen unnachgiebig. Das Problem löste schlussendlich Equitalia, indem die Verantwortliche für die Beziehungen mit den Bürgern unter ihrer persönlichen Verantwortung die Hypothek löschte. Ein mutiger und bürgerfreundlicher Schritt.

Hervorzuheben sind die Bemühungen des Einzugsdienstes, die Zahlkarten zu vereinfachen, übersichtlicher zu gestalten und für die Bürger verständlicher zu formulieren. Es ist auch geplant, dass die Bürger in Zukunft online ihre Schuldenposition überprüfen können.

Telecom AG

Die Beschwerden, welche uns im Bereich der Telefonanbieter unterbreitet werden, leiten wir grundsätzlich an den Landesbeirat für Kommunikationswesen weiter. Er ist für die Schlichtung von Streitigkeiten zwischen Telefonanbietern und Benutzern zuständig.

Anscheinend gab es im Berichtsjahr große Schwierigkeiten mit den Telefonanschlüssen, besonders im ländlichen Raum. Heftige Schneefälle waren meist die Ursache dafür, und in einigen Fällen musste mit der endgültigen Reparatur der Telefonleitungen bis zur Schneeschmelze abgewartet werden. Probleme haben sich auch beim Wechsel von einem Telefonanbieter zu einem anderen ergeben.

RAI

Im Berichtsjahr gab es Beschwerden darüber, dass die RAI wiederholt Zahlungsaufforderungen für die Fernsehsteuer übermittelt, obwohl die Betroffenen keinen Fernseher haben und dies bereits der zuständigen Behörde öfters auch mit eingeschriebenem Brief mitgeteilt haben. Es stellt sich nun die Frage, wieso diese Schreiben von der RAI ignoriert und die Zahlungsaufforderungen in den folgenden Jahren erneut verschickt werden.

Italienische Post AG

Was die Italienische Post AG betrifft, so hatte der Personalaufnahmestopp für Südtirols Postauslieferung schwerwiegende Folgen: Große Verspätungen bei der Zustellung der Post und in einigen Fällen sogar die unterlassene Zustellung von eingeschriebenen Briefen mit Rückantwort. Die Aufregung der Bürgerinnen und Bürger über den Missstand bei der Post war mehr als verständlich. Hervorzuheben sind in diesem Zusammenhang die Bemühungen des Landes, die Zuständigkeiten für die Einsammlung und Verteilung der Post in Südtirol zu übernehmen, um den Dienst zu verbessern und auf diese Weise den Bürgern entgegenzukommen.

Trenitalia AG

Im Berichtsjahr wurde uns ein Fall gemeldet, wo ein Übertretungsprotokoll nicht in der deutschen Muttersprache zugestellt wurde. Da gemäß Artikel 2 des D.P.R. vom 15. Juli 1988 Nr. 574 auch die Konzessionsunternehmen, die in der Provinz Bozen öffentliche Dienste versehen, die Tätigkeit so organisieren müssen, dass der Gebrauch der italienischen und der deutschen Sprache gewährleistet ist, reichte die Beschwerdeführerin termingemäß die Nichtigkeitsbeschwerde ein.

Wie in den vergangenen Jahren war auch im Berichtsjahr die Zusammenarbeit mit der Verwaltung in den Bereichen **öffentliche Sicherheit und Justiz** von großem Entgegenkommen geprägt, vor allem wenn man bedenkt, dass diese Ämter ja nicht in den institutionellen Zuständigkeitsbereich der Volksanwaltschaft fallen. Es war möglich, gar einige Fälle zusammen mit der Quästur, den Carabinieri, der Staatspolizei und der Gerichtsbehörde informell zu klären und zu lösen.

Ministerien

Immer wenn eine Akte bei einem Ministerium in Rom behängt, steht uns das Außenamt in Rom zur Verfügung. Dank der guten und direkten Verbindung gelingt es dem Amt meistens die Angelegenheit zu beschleunigen. In einem Fall ging es um die Anerkennung eines im Ausland erworbenen Studientitels. Das Ansuchen war nicht vollständig dokumentiert, es fehlte eine Konformitätsbescheinigung mit Übersetzung. Schlussendlich konnte die Angelegenheit mit Hilfe des Außenamtes gelöst werden.

Zum Abschluss ein ungewöhnlicher Fall, dessen guter Ausgang große Freude ausgelöst hat.

Fall 465/2008

Sachverhalt

Eine 80 jährige Frau wandte sich an die Volksanwältin und zeigte folgende Ungerechtigkeit auf: sie war als 15jähriges Mädchen im Herbst 1944 zuerst gemeinsam mit ihren Eltern und ihrem Bruder in das Durchgangslager von Bozen eingeliefert und später alleine nach Gossensass verlegt worden, wo sie als Dienstmädchen in einem Hotel für die SS bis zum Kriegsende arbeiten musste. Zum Unterschied von ihrem Bruder und anderen Gleichaltrigen aus ihrem Dorf hat sie dafür niemals eine Entschädigung erhalten. Schon lange bemühte sie sich bei der zuständigen Kommission beim Präsidium des Ministerrates in Rom um eine Kriegsrente, aber die Ansuchen wurden jedes Mal mit der Begründung abgelehnt, dass sie in keiner Namensliste des Durchgangslagers Bozen aufscheint.

Vorgangsweise der Volksanwaltschaft und Ergebnis

Der Beschwerdeführerin wurde geraten, ihre Verhaftung, die Einlieferung in das Bozner Lager und die Verlegung nach Gossensass von zwei Zeugen, mittels eigenverantwortlicher Ersatzerklärung bestätigen zu lassen. Die Volksanwältin kontaktierte den Vorsitzenden des Vereins der italienischen Partisanen (ANPI) in Bozen und den Vorsitzenden des Vereins der Deportierten in nationalsozialistische Lager (ANED) in Mailand. Der neue Antrag an die zuständige Kommission wurde nicht nur mit den Ersatzerklärungen dokumentiert, sondern auch mit Auszügen aus neueren zeitgeschichtlichen Publikationen, welche belegen, dass die damaligen Lagerstrukturen in Gossensass eine Art Außenlager des Durchgangslagers in Bozen waren. Nach 45 Jahren – den ersten Antrag hatte die Beschwerdeführerin 1964 gestellt – wurde dem Antrag um Kriegsrente endlich stattgegeben.