

Sehr geehrter Herr Landtagspräsident,
sehr geehrte Abgeordnete des Südtiroler Landtages!

Gemäß Art. 5 des Landesgesetzes Nr. 14 von 1996 hat die Volksanwältin dem Südtiroler Landtag jährlich einen Tätigkeitsbericht vorzulegen. Diesem Auftrag komme ich mit dem folgenden Bericht über das Jahr 2008 nach.

Rückblick

Meine Wiederbestätigung als Volksanwältin mit absoluter Mehrheit der Stimmen im Jänner dieses Jahres ist ein guter Anlass, eine kurze Bilanz über meine fünfjährige Amtszeit zu ziehen.

Durch eine vernünftige Öffentlichkeitsarbeit ist es gelungen, den **Bekanntheitsgrad** der Einrichtung zu steigern. Der neue Internetauftritt, die Möglichkeit der Online-Beschwerde, neue Broschüren und die Veröffentlichung konkreter Fälle in den Zeitungen haben der Südtiroler Bevölkerung die Volksanwaltschaft näher gebracht: Folglich sind die Fälle in dieser Zeitspanne um ca. ein Drittel – von 2.473 auf 3.178 Fälle – angestiegen. Durch eine Spezialisierung des Teams konnten die Fälle effizient und unbürokratisch bearbeitet werden.

Viel Überzeugungsarbeit war in den **Gemeinden** gefragt: In 111 von 116 Gemeinden bin ich nun auch Gemeindevolksanwältin. Die zusätzlichen 55 Vereinbarungen, die mit den Bürgermeisterinnen abgeschlossen wurden, sind eine schöne Anerkennung für die geleistete Arbeit. Die Zusammenarbeit mit dem Gemeindenverband ist gut und konstruktiv.

Die Zusammenarbeit der Volksanwaltschaft mit dem **Sanitätsbetrieb** und den **Sanitätsbezirken** konnte durch die monatlichen Sprechstunden in allen Krankenhäusern ausgebaut und vertieft werden. Auch die Einrichtung der Schlich-

tungsstelle für Arzthaftung, welche vom zuständigen Landesrat eingerichtet wurde, ist ein Fortschritt für die Patienten.

Mein Bestreben war es auch, die Volksanwaltschaft eng mit den **privaten Einrichtungen**, welche die Bürger in schwierigen Lebenssituationen begleiten - wie etwa der Caritas, dem Forum Prävention, dem Verein Hands etc. - zu vernetzen. Dadurch können die Bürgerinnen und Bürger parallel zu unserer juristischen Beratung auch Hilfe für ihre persönlichen Schwierigkeiten erhalten.

Als Vizepräsidentin des **Europäischen Ombudsman Instituts (EOI)** hatte ich die Gelegenheit, vielen Kollegen aus dem In- und Ausland die Geschichte Südtirols und hauptsächlich die Südtiroler Autonomie, welche immer auf großes Interesse stößt, näher zu bringen.

Danken möchte ich dem Südtiroler Landtag für eine **Ergänzung des Volksanwaltschaftsgesetzes**. Mit Art. 5 des Landesgesetzes vom 10 Juni 2008, Nr. 4, wurde nämlich in das Landesgesetz vom 10. Juli 1996, Nr. 14, "Volksanwaltschaft der autonomen Provinz Bozen-Südtirol" ein Artikel 11-bis mit der Rubrik "Programmierung und Durchführung der Tätigkeit" eingefügt. Diese Bestimmung sieht vor, dass der Volksanwalt/die Volksanwältin innerhalb 15. September eines jeden Jahres dem Landtagspräsidium einen Tätigkeitsplan samt entsprechendem Kostenvorschlag für das darauffolgende Jahr vorlegt. Dieser Kostenvoranschlag ist vom Landtagspräsidium zu genehmigen. In der vom Präsidium genehmigten Form wird er in den Haushaltsvoranschlag des Südtiroler Landtages für das jeweils folgende Haushaltsjahr eingebaut und in der Folge, zusammen mit dem Tätigkeitsprogramm, dem Landtag, zur endgültigen Genehmigung unterbreitet.

Bis dato musste die Südtiroler Volksanwältin für jegliche ausgabenwirksame Tätigkeit einen Antrag um Genehmigung an den Präsidenten des Südtiroler Landtages stellen. Dies zog unweigerlich hohen bürokratischen Aufwand nach sich und begrenzte gleichzeitig den Entscheidungs- und Handlungsspielraum der Volksanwältin. Die Abänderung des Verfahrens durch den neuen Artikel 11-bis gibt der Volksanwältin mehr Gewicht, verursacht dem Südtiroler Landtag keine zusätzliche Kosten und ermöglicht eine modernere, effiziente und unbürokratische Verwaltung der Volksanwaltschaft.

Im Juni 2008 feierte die Südtiroler Volksanwaltschaft ihr **25jähriges Bestehen**. Anstatt ein Fest oder eine Tagung zu organisieren, beschloss ich, ein kleines, illustriertes Handbuch „**Ihr gutes Recht im Umgang mit Behörden**“ herauszugeben, das den Bürgerinnen und Bürgern eine Hilfe im Umgang mit der öffentlichen Verwaltung anbieten soll. Das Büchlein ist in den drei Landessprachen erschienen und wurde an mehr als 55.000 Südtiroler Haushalte verschickt.

Einblick und Ausblick

Immer mehr Bürgerinnen und Bürger wenden sich an die Volksanwaltschaft, um prüfen zu lassen, ob sie Anrecht auf soziale Unterstützung haben: Sie bangen um ihren Lebensstandard und spüren, dass altbewährte politische Rezepte nicht mehr greifen, um die Wirtschaftskrise abzuwenden. Sie befürchten, dass die großen Risiken des Lebens, denen nur mit den Mitteln des Sozialstaates begegnet werden kann, wie zB Arbeitslosigkeit, Krankheit, Behinderung, Einkommensverlust im Alter etc. in Zukunft nicht mehr abgedeckt sind. In Teilen der Bevölkerung hat sich eine **diffuse Zukunftangst und Unzufriedenheit** breit gemacht.

Als Folge dieser Besorgnis äußerten viele Menschen die Ansicht, dass die **Politik nur Lug und Trug** sei und leere Versprechungen abgebe, und dass die **Verwaltung nicht im Interesse der Bürgerinnen und Bürger** arbeite. Gar einige Bürger betrachten die öffentliche Verwaltung grundsätzlich als „Gegenspieler“. Besonders häufig war diese Haltung anzutreffen, wenn die Verwaltung Ansuchen ablehnte und Gemeinden Steuern und Gebühren einforderten. So wurde in mehreren Fällen die Ansicht geäußert, das Land und die eigene Gemeinde „wolle sich auf Kosten des Einzelnen bereichern,“. Den Landesämtern und den Gemeinden sei deshalb empfohlen, den Bürgern stärker zu verdeutlichen, dass ihre Arbeit nicht zum Selbstzweck geschieht, sondern ausschließlich im Dienst der Bürger erfolgt, und dass jeder davon profitiert, wenn Ansuchen korrekt bearbeitet und Abgaben ordnungsgemäß eingehoben werden.

Verstärkt hat sich im Berichtsjahr mein Eindruck, dass für die Zukunftsängste ein Sündenbock gesucht wird. Im Zusammenhang mit der **Zuwanderung von Bürgern aus Nicht-EU-Ländern** musste ich im Berichtsjahr leider festzustel-

len, dass die Forderung „Einheimische zuerst“ salonfähig geworden ist. Mit besorgniserregender Selbstverständlichkeit äußerten immer mehr einheimische Bürger ihre Ängste und Sorgen durch die pauschalisierte Anklage, die „Ausländer“ würden „alles bekommen“ und „Einheimische“ würden „nichts erhalten“. Auch wenn die Bürgerinnen und Bürger nachgewiesenerweise nicht im Besitz der Voraussetzungen für die Zuerkennung gewisser Sozialleistungen waren, richtete sich ihr Unmut offen gegen die Tatsache, dass ausländische Bürger mit öffentlichen Geldern unterstützt werden.

Wenn ein Zusammenleben in gegenseitigem Respekt zwischen den einheimischen und den ausländischen Bürgern gelingen soll, müssen die Politik und die Verwaltung noch viel Sensibilisierungsarbeit leisten und Ängste abbauen. Das geplante Gesetz zur Migration, in dem die Rechte und Pflichten der Migranten festgelegt werden, sollte nicht länger hinausgezögert werden. Auch eine breit angelegte Aufklärungskampagne, die der Bevölkerung Daten und Fakten über die Zuwanderung vermittelt, wäre durchaus angebracht. Meiner Meinung nach ist auch die Kirche in hohem Maße gefordert, klar zu stellen, dass die Forderung „Einheimische zuerst“ kein Kriterium für die Vergabe von Sozialleistungen sein kann. Vielmehr gilt es dem Grundsatz der Menschenwürde Genüge zu tun und der Solidarität mit bedürftigen, ehrlichen und fleißigen Menschen absoluten Vorrang zu geben.

In der Bevölkerung ist im Berichtsjahr die **Sorge um den sicheren Arbeitsplatz** gestiegen. Auch wenn die Arbeitslosigkeit in Südtirol sehr gering ist, bangen viele Bürgerinnen und Bürger um ihre Arbeitsstelle. Zudem klagen Eltern, dass ihre fleißigen und gut ausgebildeten Kinder keine sichere Arbeitsstelle finden. In Südtirol ist jeder vierte Arbeitsvertrag befristet und die neuen Formen der Beschäftigung – Zeitverträge, Projektarbeit, Leiharbeit – nehmen weiter zu. In diesem Zusammenhang können die Bemühungen der Politik, Arbeitsplätze zu erhalten, nicht hoch genug eingeschätzt werden.

Im Berichtsjahr gab es eine Vielzahl an Beschwerden über **Lärmbelästigung**. Die Nähe von Wohngebieten zu Unterhaltungslokalen, viel befahrenen Straßen und Zugstrecken wird von der Bevölkerung als unerträglich empfunden. Leider haben die meisten Bestimmungen im Bereich Lärmschutz nur programmatischen Charakter: Der gesetzliche Rahmen bietet den Bürgerinnen keine direkten und genau definierten Schutzmaßnahmen, und die Gesetze sehen auch

keine Fristen vor, innerhalb welcher die öffentlichen Verwaltungen oder Betreibergesellschaften aktiv werden müssten. Ein neues, umfassendes Gesetz zum Lärmschutz sollte vom Südtiroler Landtag nicht auf die lange Bank geschoben werden.

Das Gesetz zur Pflegesicherung wurde im Berichtsjahr von allen Seiten begrüßt, aber gegen Ende hin ist eine gewisse Ernüchterung eingetreten. Viele Bürger äußerten große Zweifel, ob die finanziellen Mittel des Landes für die Pflege ihrer Angehörigen auch in Zukunft reichen werden und befürchteten zusätzliche finanzielle Belastungen. Die **alten und pflegebedürftigen Familienmitglieder**, die zu Hause gepflegt werden, stellen nach wie vor auch eine große psychische Belastung dar: Hauptsächlich die Frauen, welche ihren Beruf, die Versorgung der Kinder und die Pflege eines Familienmitgliedes zu vereinbaren versuchen, sind oft am Ende ihrer Kräfte. Die öffentliche Verwaltung sollte den Bürgern in verstärktem Maße die effektiven Kosten der Alters- oder Pflegeheime mitteilen. Auch die effektiven Kosten der Leistungen im Gesundheitsbereich sollten transparent gemacht werden, um das Kostenbewusstsein der Bürger im Gesundheitswesen zu schärfen. Das würde auch überzogene Ansprüche dämpfen und zu größerer Zufriedenheit beitragen.

Die Anstrengungen, die von der Verwaltung im Berichtsjahr unternommen wurden, um mit der neuen Informationstechnologie **Bürokratie und zeitaufwändige Verwaltungswege** abzubauen, möchte ich ausdrücklich anerkennen. So stellen etwa die Online-Ansuchen für Stipendien und auch die Möglichkeit die Autosteuer oder die Gemeindegebühren online zu zahlen, wichtige Schritte in diese Richtung dar. Mit den rund tausend digitalen Formularen im Bürgernetz und dem Ausbau der Online-Dienste wird Schritt für Schritt eine Datenauto- bahn von der Verwaltung zum Bürger hin und wieder zurück aufgebaut. Die Möglichkeit, unabhängig von Raum und Zeit und ohne jede Wartezeit Zugang zur Verwaltung zu haben, stellt für viele Bürgerinnen und Bürger eine große Erleichterung dar.

Auch der Aufbau einer Kontrollstelle, die alle Gesetze vor ihrer Genehmigung auf effektive Bürokratiekosten für Unternehmen und Bürger untersucht, ist zu befürworten. Besonders begrüße ich den Aufbau einer gemeinsamen Einkommens- und Vermögensdatenbank, auf welche die Ämter Zugriff haben, um Ansuchen für Familiengeld, Stipendien, Mietgeld und Wohnbauförderung zu

bearbeiten. Dadurch müssen die Bürger künftig nur mehr einmal ihre Einkommenssituation mitteilen, wenn sie um öffentliche Leistungen ansuchen.

Zu verbessern ist allerdings nach wie vor die **Sprache in der öffentlichen Verwaltung**. Immer wieder haben sich Bürger an die Volksanwaltschaft gewandt, weil sie den Inhalt der an sie gerichteten Schreiben gar nicht richtig verstehen konnten. Lange Schachtelsätze, schlechte Übersetzungen aus der anderen Landessprache und umständliche Formulierungen führen dazu, dass die Unsicherheit der Bürgerinnen und Bürger verstärkt wird. Die Verwaltung muss sich bewusst sein, dass ihre Tätigkeit im Dienste der Bürger geschieht. Aus diesem Grund ist das Bemühen um eine klare, bürgernahe und leicht verständliche Sprache eine wichtige Pflicht der Verwaltung.

Die Tätigkeit der Volksanwaltschaft konnte im Berichtsjahr auch deshalb erfolgreich sein, weil sie von vielen Seiten unterstützt wurde. Mein Dank gilt allen Einrichtungen und Personen, die im vergangenen Jahr mit uns zusammengearbeitet haben und dabei stets Entgegenkommen gezeigt haben; stellvertretend richte ich den Dank an den Präsidenten und die Vizepräsidentin des Landtages und den Landeshauptmann.

Vor allem möchte ich mich bei meinem Team bedanken, ohne dessen großartigen Einsatz, verbunden mit fachlicher und menschlicher Kompetenz, die im Bericht erwähnten Erfolge nicht möglich gewesen wären.

Bozen, 31. März 2009

Dr. Burgi Volgger

