

Die Landesverwaltung

Die Anzahl der Fälle, welche eine Beschwerde über die Landesverwaltung zum Inhalt haben, ist leicht gesunken, und die Zusammenarbeit mit den Ämtern der Landesverwaltung ist im Allgemeinen konstruktiv, offen und unbürokratisch. Hervorzuheben ist die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Landesbediensteten, welche mit der Entgegennahme und Vermittlung der eingehenden Telefonanrufe beauftragt sind.

Bemerkenswert ist, dass die Landesverwaltung hauptsächlich in Gemeindefragen zunehmend Beratungsaufgaben wahrnimmt. An dieser Stelle sei besonders die hervorragende Zusammenarbeit mit der **Abteilung Örtliche Körperschaften** und insbesondere dem **Aufsichtsamt** erwähnt. Dieses Amt hat sich in den letzten Jahren als privilegierter Ansprechpartner für die Volksanwaltschaft etabliert. Die Volksanwaltschaft konnte im Berichtsjahr auch auf die Unterstützung der **Abteilung Vermögensverwaltung** bauen und insbesondere auf die Beratung des **Enteignungsamtes und des Schätzamtes**. Eine gute Zusammenarbeit ergab sich mit der **Abteilung Wohnbau** und der **Abteilung Wasser und Energie**. Wertvoll für unsere Tätigkeit waren auch die Auskünfte und Gutachten der **Anwaltschaft des Landes**.

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

Im Zuständigkeitsbereich der **Abteilung Bildungsförderung, Universität und Forschung** gab es im Berichtsjahr zahlreiche Beschwerden zur Vergabe von Studienstipendien und anderen Maßnahmen der Bildungsförderung. Dies lässt sich wohl durch den Umstand erklären, dass über 13.000 Südtiroler Studierende in den Genuss einer Studienbeihilfe kommen. Die meisten Anliegen konn-

ten mit kompetenten Ansprechpartnern stets rasch und unbürokratisch geklärt werden. Nur selten war es notwendig, für den Fall eine Akte anzulegen.

Zuweilen musste ich feststellen, dass hauptsächlich die Hochschüler die Online-Ansuchen mit einer gewissen Unbeschwertheit ausfüllten, ohne zu bedenken, welche negativen Folgen eine Falschangabe haben kann: In einigen Fällen mussten die Studierenden die erhaltenen Stipendien gemäß den geltenden Bestimmungen zurückzahlen, zum Teil wurden sie auch für die künftigen Jahre von der Studienförderung ausgeschlossen, weil sie es unterlassen hatten, Immobilienbesitz oder Einkünfte anzugeben. An dieser Stelle sei deshalb nochmals die Wichtigkeit unterstrichen, besonders darauf hinzuweisen, die Ansuchen um Fördermittel sorgfältig und gewissenhaft auszufüllen, und sich im Zweifel fachmännische Unterstützung zu holen.

Als grundsätzlich unsozial wird von der Bevölkerung die **Einkommensbesteuerung der Studienbeihilfen** empfunden: Auch im Berichtsjahr wurden immer wieder Beschwerden an uns herangetragen, dass das Amt für Schulfürsorge zwei Studienbeihilfen – die Studienbeihilfe für das abgelaufene Schuljahr und die Studienbeihilfe für das laufende Schuljahr – in einem Kalenderjahr auszahlt, und dass den Familien dadurch steuerliche Nachteile entstehen. Beispielhaft ist der folgende Fall:

Fall 750/2008

Sachverhalt

Ein Familienvater wendet sich empört an die Volksanwaltschaft, weil ihm ein Bußgeldbescheid des Steueramtes zugestellt worden war, in dem er aufgefordert wurde, fast 500 Euro Strafe zu zahlen. Angeblich hätte er in der Steuererklärung unrechtmäßig den Steuerfreibetrag für seinen zu Lasten lebenden Sohn abgezogen. Der Sohn bezieht seit Jahren eine Studienbeihilfe und ist finanziell völlig von der Familie abhängig. Allerdings sind ihm im besagten Steuerjahr – darauf habe man ihn auch beim Patronat nicht hingewiesen – zwei Studienbeihilfen für zwei verschiedene Schuljahre ausbezahlt worden.

Vorgangsweise der Volksanwaltschaft

Wir setzten uns mit der Agentur der Einnahmen in Verbindung, die uns bestätigte, dass das Einkommen des Sohnes im betreffenden Steuerjahr den Betrag von 2.841,57 überschreitet und er somit nicht mehr „als zu Lasten lebend“ gelten kann. Und da die Studienbeihilfen steuerlich den Einkommen aus selbständiger Arbeit gleichgestellt sind, schloss die Agentur der Einnahmen eine getrennte Besteuerung von sogenannten „Nachzahlungen“ von Stipendien aus.

Ergebnis

Dem Beschwerdeführer im konkreten Fall konnten wir leider nicht helfen. Die Interventionen der Volksanwaltschaft und das Bemühen des Amtsdirektors für Schulfürsorge führten aber zumindest für die Zukunft zu einer zufriedenstellenden Lösung. Es gelang der Verwaltung, die Software für die Wettbewerbsverwaltung so abzuändern, dass ab dem Jahr 2009 den Begünstigten nur mehr eine Studienbeihilfe pro Kalenderjahr ausgezahlt werden kann.

Das Grundproblem ist in diesem Zusammenhang natürlich die italienische Steuergesetzgebung, welche diese Einkommensobergrenze von 2.841,57 Euro für zu Lasten lebende Personen festgelegt und sie seit mehr als 15 Jahren nicht angehoben hat. Aber solange diese gesetzliche Regelung gilt, sind die Patronate angehalten, die Bürger darüber korrekt zu informieren und sie ausdrücklich darauf hinzuweisen.

Was die **Kindergärten, das Schul- und Berufsschulwesen** im Allgemeinen anbelangt, konnte die Volksanwaltschaft auch in diesem Berichtsjahr auf die Zusammenarbeit der zuständigen Landesämter zählen. Es gibt immer weniger Kindergärten und Schulen, welche auf die Intervention der Volksanwältin mit Überraschung reagieren. Die Anzahl der Akten ist deutlich gestiegen, 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, die Rechtmäßigkeit der Disziplinarmaßnahmen und bestimmter Erziehungsmaßnahmen.

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 (www.schule.suedtirol.it) mehr in den Mittelpunkt zu stellen und auf ihre Kompetenz und Erfahrung in diesem Bereich hinzuweisen, ist teilweise Rechnung getragen worden: Der Zugang ist für die Eltern allerdings immer noch schwierig und unübersichtlich.

Ein Thema im heurigen Berichtsjahr war die angeblich unzureichende **Betreuung von Schülern mit besonderen Bedürfnissen an den Berufsschulen**: So wurde z. B. bis zum Schuljahr 2006/2007 an der Landesberufsschule für Handel und Grafik ein Grundlehrgang für Hörgeschädigte geführt. Als sich nur

mehr zwei Schüler eingeschrieben haben, wurde er aufgelöst, und die zwei gehörlosen Schüler erhielten in der Grundstufe für Druck und Medien als Ausgleich dafür mehr Integrationsstunden. Bei der Ausbildung für Jugendliche mit besonderen Bedürfnissen ist es oft schwierig, eine zufriedenstellende Lösung zu finden: Auf der einen Seite stehen die Eltern mit ihrem schweren Schicksal, die sich Sorgen um die Zukunft ihrer Kinder machen, und auf der anderen Seite die Abteilung Berufsbildung, die mit ihren begrenzten Mitteln haushalten muss. Ob der Spezialisierungslehrgang für Integration an der Universität in Brixen, den immerhin 34 Lehrpersonen besuchen, das angespannte Klima zwischen Eltern und Verwaltung verbessern kann, wird die Zukunft zeigen.

Wie schon im Vorjahr, gab es auch im Berichtsjahr Beschwerden über die **Zulassungskriterien für die Einschreibung in den Kindergarten**. Hauptsächlich in der Landeshauptstadt wurden die Kriterien von den Eltern zuweilen als ungerecht empfunden. Die freie Kindergartenwahl führt in Bozen zu einer besonders kritischen Situation: die Einzugsgebiete sind groß, es gibt an bestimmten Kindergärten zu wenig Plätze, deutschsprachige Eltern schicken ihre Kinder in italienische Kindergärten und italienischsprachige Eltern schreiben ihre Kinder in deutschen Kindergärten ein. Und dann gibt es noch besonders beliebte Kindergärten mit besonders modernen pädagogischen Konzepten und besonderen Öffnungszeiten, die bei den Eltern besonders begehrt sind.

In Einzelfällen kann es deshalb dazu kommen, dass Kinder in ihrer unmittelbaren Umgebung keinen Kindergartenplatz finden und dass Geschwister nicht den gleichen Kindergarten besuchen können. Erfahrungsgemäß – und vom Gesetz ausdrücklich verlangt – hilft in diesen Fällen ein einziges Mittel: Transparenz! Je klarer und transparenter Entscheidungsprozesse von der Kindergartenleitung verdeutlicht werden, umso weniger entstehen Mutmaßungen über eine eventuelle unkorrekte Handhabung der Vorzugskriterien.

Beispielhaft ist der folgende Fall:

Fall 254/2008

Sachverhalt

Ein Mädchen wird zum regulären Einschreibetermin an deutschen Kindergärten angemeldet. Laut angewandten Vorzugskriterien wurde das Mädchen an die vierte Stelle der Warteliste gesetzt. Die Eltern fordern umgehend Zugang zu den Verwaltungsakten, um die Korrektheit der Vorgehensweise überprüfen zu können. Unverständlicherweise wird dieser Zugang nur mit erheblicher Verzögerung gewährt, wodurch bei den Eltern

der Verdacht entsteht, die zuständige Direktion möchte einen eventuellen Rekurs verhindern. Aus den Unterlagen geht nämlich hervor, dass jüngere Kinder vorangereicht worden sind.

Vorgangsweise der Volksanwaltschaft

Es handelt sich hier um ein sehr delikates Thema, nämlich die Kinderbetreuung im Vorschulalter. Tatsächlich gibt es an bestimmten, sehr begehrten Kindergärten zu wenig Plätze. Dies hat zum einen zur Folge, dass Wünsche und Bedürfnisse der Familien nicht immer zu 100% erfüllt und berücksichtigt werden können. Zum anderen werden die Kindergartendirektionen einem massiven Druck ausgesetzt, da die getroffenen Entscheidungen unweigerlich auf Kritik und Ablehnung stoßen. Familien, deren Kinder keinen geeigneten Platz in einem Kindergarten erhalten, mutmaßen häufig, dass hinter den angewandten Kriterien ungerechtfertigte Bevorzugungen anderer Kinder oder „Machenschaften“ der Direktionen stecken. Im konkreten Fall übte die Volksanwaltschaft scharfe Kritik an der Direktion, welche nur sehr zögerlich und mit erheblichem Verzug Zugang zu den Verwaltungsunterlagen gewährt hat. Nach Überprüfung erwiesen sich die Entscheidungen als gesetzeskonform.

Ergebnis

Schließlich wurde allen Eltern von Kindern auf der Warteliste die Möglichkeit geboten, ein Überstellungsgesuch einzureichen, ohne die Position auf der ursprünglichen Warteliste zu verlieren. Auf diese Weise konnte letztendlich für alle Kinder ein geeigneter Platz in einem Kindergarten gefunden werden, so auch für das Mädchen, dessen Eltern sich an die Volksanwaltschaft gewandt hatten.

Was die **Abteilung Personal** anbelangt, ist gemäß einer Abmachung zwischen dem Abteilungsdirektor und der Volksanwältin für alle Interventionen der Volksanwaltschaft eine einzige, kompetente Ansprechpartnerin zuständig. Die Zusammenarbeit mit ihr hat sich auch in diesem Jahr bewährt. Bei den Landesbediensteten hatten zahlreiche Anliegen Stellenwettbewerbe in der öffentlichen Verwaltung zum Gegenstand: Die Palette der Fragen reichte von den Zulassungsvoraussetzungen über die Zusammensetzung der Kommission und die geprüften Themen bis hin zur Verwendung der Ranglisten. Das große Interesse an diesem Thema zeigt nicht zuletzt, dass eine Arbeitsstelle im öffentlichen Dienst sehr begehrt ist und stellt der öffentlichen Hand als Arbeitgeber grundsätzlich ein gutes Zeugnis aus. In den meisten Fällen konnte die Angelegenheit ohne Aktenanlage schnell und unbürokratisch, per Telefon oder per E-Mail abgeklärt werden.

Der folgende Fall zeigt allerdings, dass hin und wieder auch die Unterstützung des Abteilungsdirektors notwendig war:

Fall Nr. 20/2008

Sachverhalt

Ein Schuldirektor richtete gemeinsam mit dem Schulwart eine schriftliche Beschwerde an die Volksanwältin und beklagte, dass die wöchentliche Arbeitszeit des Schulwartes zuerst mit 38 Wochenstunden festgelegt und dann im Nachhinein rückwirkend auf 19 Wochenstunden reduziert wurde.

Beide empfanden die kurzfristige und noch dazu rückwirkende Änderung des Arbeitsvertrages als unzumutbar. Die Schulverwaltung musste binnen kürzester Zeit die Arbeitspläne für die Mitarbeiter abändern und der Schulwart beklagte organisatorische, familiäre und nicht zuletzt auch finanzielle Probleme aufgrund der nicht termingerecht angekündigten Maßnahme.

Vorgehensweise der Volksanwaltschaft

Der zuständige Amtsdirektor war von der Rechtmäßigkeit der Maßnahme überzeugt und wies in seiner Stellungnahme darauf hin, dass das Personalkontingent der Schule überschritten worden war. Unglücklicherweise unterstellte er dem Direktor und dem Schulwart außerdem, sie würden im schlechten Glauben handeln, was natürlich bei den Beschwerdeführern große Empörung hervorrief. Wir versuchten die Wogen zu glätten, und da uns die rechtliche Sichtweise des Amtes in keiner Weise überzeugte, nahmen wir einen neuen Anlauf und ersuchten den Direktor der Abteilung Personal, den Sachverhalt nochmals auf seine Rechtmäßigkeit hin zu überprüfen.

Ergebnis

Der Abteilungsleiter schloss sich unserer Auffassung an, dass die Maßnahme des Amtes formalrechtlich nicht in Ordnung war. Die Kündigungsfrist ist nämlich in jedem Fall, auch im Fall einer Überschreitung des vorgesehen Personalkontingents, einzuhalten. Da keine Kündigung erfolgt war, wurde dem Schulwart angeboten, noch 2 Monate in Vollzeit zu arbeiten. Die Beschwerdeführer nahmen den Brief mit Genugtuung zur Kenntnis.

Offen ist noch der Ausgang des Falls, in welchem pensionierte Landesbedienstete beklagen, dass die Zinsen für die verzögerte Auszahlung der Abfertigung von der Abteilung Personal nicht berücksichtigt würden. In diesem Fall entstand ein **Zuständigkeitskonflikt zwischen der Landesabteilung Personal und dem NFAÖV/INPDAP**: Beide Behörden erklärten, für die Auszahlung der Verzugszinsen nicht zuständig zu sein.

Eine Lösung sollte auf jeden Fall gefunden werden: Die pensionierten Landesbediensteten, die sich an mich gewandt hatten, haben das Gefühl, dass die Auseinandersetzungen zwischen der Landesverwaltung und dem NFAÖV/INPDAP auf ihrem Rücken ausgetragen werden. Sie sind verbittert

darüber, dass sie nach 40 Jahren Arbeit im öffentlichen Dienst um ihr Recht kämpfen müssen und unter Umständen sogar gezwungen sind, ihr Recht bei Gericht einzuklagen.

Beim Thema Wohnbauförderung hat sich im Berichtsjahr in der Bevölkerung eine gewisse Unruhe breit gemacht, weil die lange angekündigte Reform des Wohnbauförderungsgesetzes verabschiedet wurde. Im Kompetenzbereich 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.

Die Bestimmung, dass Getrennte und Geschiedene, welche infolge einer Trennung oder Scheidung die Verfügbarkeit über ihre Wohnung verlieren, um Zuweisung einer Sozialwohnung, um Wohngeld und unter bestimmten Voraussetzungen auch um Wohnbauförderung ansuchen können, hatte unmittelbar positive Auswirkungen: Die Beschwerden der so genannten "Trennungsmänner" in diesem Bereich hörten schlagartig auf. Ob die Neuerung, dass das Gesamteinkommen junger Ehepaare halbiert wird, damit sie eine höhere Wohnbauförderung bekommen, die Klagen über die so genannten "falschen AlleinerzieherInnen" eindämmen kann, muss sich erst zeigen.

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 und nach wie vor zu hohe Bankdarlehen aufnehmen. Sie verpflichten sich auch zu sorglos zur Einhaltung der Sozialbindungen. In der heutigen wirtschaftlich schwierigen Situation wird das in der Wohnbaureform vorgesehene Modell der Miet- Kaufwohnung meiner Meinung nach sicher ein Erfolg. Wiederholt musste ich feststellen, dass den Bürgern nicht immer bewusst ist, dass die Zuerkennung einer Wohnbauförderung erst nach der schriftlichen Gewährung feststeht und dass mündliche Auskünfte, die das Amt erteilt, lediglich einen Anhaltspunkt für die Gesuchstellung darstellen.

Im Bereich der **Abteilungen Gesundheitswesen und Sozialwesen** betrafen die Beschwerden die Rückerstattung von Kosten und Spesen für ärztliche Betreuung, Zulagen, Beiträge und andere finanzielle Unterstützungen und Beschwerden gegen die Entscheidung des Landesbeirates für Sozialwesen.

Ein Beispiel dafür, dass sich die Bürger an die Gerichtsbarkeit wenden müssen, um zu ihrem Recht zu kommen, ist folgender Fall:

Fall 203/2008

Sachverhalt

Ein Bürger hat sich mit folgendem Problem an die Volksanwaltschaft gewandt: Seine Lebensgefährtin, mit welcher er auch Kinder hat, ist stationär in einer Pflegeeinrichtung untergebracht. Das zuständige Amt forderte von ihm bereits seit einiger Zeit eine beträchtliche Summe als Beitrag zu den Pflegekosten. Der Bürger erachtete diese Forderung aber als ungerecht, weil er und seine Lebensgefährtin nicht verheiratet waren, und er deshalb die Ansprüche eines Ehegatten auch nicht geltend machen kann: So hat er weder Anspruch darauf, bei Pflegeentscheidungen mitzureden, und auch keinerlei Erbansprüche im Todesfall.

Vorgangsweise der Volksanwaltschaft

Die Volksanwaltschaft hat das Amt darauf hingewiesen, dass sich aus den vom Amt bemühten gesetzlichen Grundlagen keine ausdrückliche Verpflichtung zur Beitragsleistung ableiten lässt: Dies zum einen, weil aus der wörtlichen Formulierung der Bestimmung und aus dem Kontext der Regelung nicht hervorgeht, dass auch Lebensgefährten zur Beitragsleistung herangezogen werden können. Darüber hinaus stellt sich die Frage nach der Zulässigkeit einer solchen Regelung, weil die Autonome Provinz Bozen-Südtirol im Bereich des Zivilrechts keinerlei gesetzgeberische Zuständigkeit hat, und eine entsprechende Pflicht nur durch Staatsgesetz festgelegt werden könnte.

Ergebnis

Nach unserer Intervention ließ sich das Landesamt zunächst davon überzeugen, dass ein solcher Pflegekostenbeitrag vom Lebensgefährten nicht verlangt werden darf und hat darauf verzichtet. Der Betrieb für Sozialdienste hat allerdings auf seinem Standpunkt beharrt, sodass der Bürger letztlich gezwungen war, Rekurs beim Landessozialbeirat einzulegen. Dieser teilte unsere Rechtsauffassung nicht und bestand auf der Beitragspflicht des Bürgers. Zwar konnte angesichts der besonderen Umstände des Einzelfalls eine Kulanzlösung gefunden werden, sodass die Beitragsverpflichtung für den Bürger vorerst im erträglichen Maß bleibt. Für eine endgültige Lösung der Angelegenheit müsste er aber den Gerichtsweg beschreiten, was klarerweise mit hohen Kosten und Risiken verbunden ist.

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

In gar einigen Fällen beschwerten sich BürgerInnen über Mahnbescheide des Automobilclubs (ACI) wegen nicht bezahlter Autosteuer. Nicht immer waren die Nachzahlungsaufforderungen unberechtigt, aber in einigen Fällen kam es zu Eingabe- und Übermittlungsfehlern durch das Amt. Wenn die Bürger den Zahlungsbeleg vorweisen konnten, wurden die Fehler rasch richtig gestellt. Die Zusammenarbeit mit dem ACI klappte gut, ausgenommen in einem Fall, der ausführlich im Bericht an das Parlament dargelegt wird (Anhang 4).

Eine gute Zusammenarbeit gab es im Berichtsjahr mit der **Abteilung Forstwirtschaft**. In mehreren 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.

Das Institut für den sozialen Wohnbau WOBI

Die meisten Fragen und Zweifel der BürgerInnen im Bereich des Institutes für den sozialen Wohnbau konnten telefonisch erledigt werden. Dabei hat es sich auch bewährt, das zuständige Amt in Anwesenheit des Bürgers anzurufen: Auf diese Weise konnte zur Zufriedenheit aller ein zeitaufwändiger Schriftverkehr vermieden werden.

Schwerpunktmäßig betrafen die Beschwerden auch in diesem Berichtsjahr hauptsächlich vermeintliche Fehler bei der Berechnung der Punkte für die Eintragung in die Rangordnung. In allen Fällen war das Institut bereit, die Position des Gesuchstellers/der Gesuchstellerin einer erneuten Überprüfung zu unterziehen, und in allen Fällen zeigte sich, dass die Berechnungen des Institutes korrekt gewesen waren.

Bei den Fragen bezüglich der Rangordnung für die Zuweisung einer Wohnung hatten wir oft die schwierige Aufgabe, den Beschwerdeführern mitzuteilen, dass sie mit der erreichten Punktezahl in den nächsten Jahren keine Aussicht auf eine Institutswohnung haben werden.

Große Empörung löste bei einigen Müttern und Vätern die Tatsache aus, dass das WOBI für die Zwecke der Mietenberechnung und des Wohngeldes den alleinerziehenden Antragstellern den Erhalt eines Unterhaltsbeitrages von mindestens 250 Euro monatlich pro Kind unterstellt, auch wenn im konkreten Fall kein solcher Unterhalt gezahlt wurde:

Gar einige Beschwerden gab es im Zusammenhang mit dem Antrag um Wohngeld. Bei der Bearbeitung dieser Fälle ergab sich eine enge Zusammenarbeit mit der Leiterin der WOBI - Abteilung Mietenzuschuss, der wir ausdrücklich für ihren Einsatz und ihr großes soziales Verständnis danken.

Ein langwieriger Fall, der schlussendlich doch noch zur Zufriedenheit des Bürgers gelöst werden konnte, ist z.B. folgender:

Fall Nr. 295/2008

Sachverhalt

Ein in Caserta wohnhafter Bürger wurde vom Südtiroler Einzugsdienst/ Equitalia zur Rückzahlung des Wohngelds für die Jahre 2000 und 2001 inklusive Zinsen und einer Strafe aufgefordert. Der Bürger hatte nämlich im Jahre 2001 Südtirol verlassen und dem Institut für den sozialen Wohnungsbau nicht mitgeteilt, dass er aus der gemieteten Wohnung ausgezogen war.

Das Institut hatte den Bürger daraufhin zweimal mittels Einschreibebrief aufgefordert, die Bestätigungen für die in diesen Jahren bezahlte Miete vorzulegen. Da die Einschreibebriefe nicht als unzustellbar zurückgeschickt worden waren, ging das Institut davon aus, dass der Empfänger diese erhalten habe. Der Bürger bestritt dies jedoch vehement.

Vorgehensweise der Volksanwaltschaft

Wir rieten dem Bürger, sich an das Postamt in Caserta zu wenden. Das Verzeichnis der eingetroffenen Einschreibebriefe reichte aber nicht so lange zurück, was uns der zuständige Direktor in einem Schreiben auch bestätigte.

Da man das Schicksal der genannten Schreiben nicht mehr zurückverfolgen konnte und es zudem sehr nahe liegend war, dass die Briefe auf dem Weg von Bozen nach Caserta verloren gegangen waren, ersuchten wir das Institut für den sozialen Wohnungsbau, die Zahlungsaufforderung im Selbstschutzwege zu annullieren.

Ergebnis

Das Wohnbaukomitee stimmte unserem Antrag zu und gab dem Bürger die Möglichkeit, die angeforderten Bestätigungen über die bezahlte Miete nachträglich vorzulegen.

Im Berichtsjahr gab es auch Fälle, wo das WOBI Ansuchen um Wohngeld mit der Begründung ablehnen musste, dass es sich bei der besetzten Wohnung um eine Dienstwohnung in einer Produktionszone handelt für welche vom Gesetz kein Mietzuschuss vorgesehen ist. Hauptsächlich Studenten und Ausländer hatten nichts ahnend einen Mietvertrag unterschrieben und danach die böse Überraschung erlebt. Hier sind die Gemeinden gefordert, vermehrt Kontrollen über die rechtmäßige Vermietung der Dienstwohnungen durchzuführen. Ein Thema war im Berichtsjahr auch die Anpassung des Mietzinses im Falle einer verschlechterten Einkommenssituation des Mieters. Da der Mietzins nicht unverzüglich der neuen wirtschaftlichen Lage der Mieter angepasst wird, sind diese infolge des verminderten Einkommens oft nicht mehr in der Lage den Mietzins zu zahlen.

Wie jedes Jahr gab es Beschwerden von WOBI-Mietern über das Verhalten der Mitbewohner und die nachbarschaftlichen Verhältnisse. Leider werden auch hin und wieder „normale“ Kondominiumsstreitigkeiten auf dem Rücken des WOBI ausgetragen. In diesen Fällen wurden Gespräche geführt, zuweilen Verwarnungen ausgesprochen, aber schlussendlich konnten viele Klagen zufrieden stellend gelöst werden.

Es gab auch Fälle in denen Bewohner von Institutswohnungen über sehr hohe Nebenspesen klagten. Diese waren in der Regel auf einen sehr hohen Wasser- oder Stromverbrauch zurückzuführen. Sobald auf einen sparsamen Verbrauch geachtet wurde, sanken die Spesen dementsprechend.

Der Sanitätsbetrieb

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

Die Zusammenarbeit mit den Gesundheitsbezirken hat sich im Jahr 2008 bewährt. 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 den Ärzten vertieft werden.

Bei der Volksanwaltschaft sind im Berichtsjahr **105 Patientenbeschwerden** eingegangen. **65 davon waren allgemeine Beschwerden.** In diesen Bereich fallen jene Angelegenheiten, welche die Verwaltung des Sanitätswesens zum Inhalt haben, wie z.B. der folgende Fall.

Fall 241/2008

Sachverhalt

Ein Patient musste sich einer kleinen Operation unterziehen und entschied sich bei der Aufnahme ins Krankenhaus für ein so genanntes Sonderzimmer in der Meinung, dass es sich dabei um ein Einzelzimmer mit Bad und eigenem Fernseher handeln würde. Die Kosten dafür beliefen sich auf 155 Euro pro Tag. Er unterschrieb das entsprechende Formular und wurde daraufhin in einem Zweibettzimmer ohne Bad mit einem anderen Patienten untergebracht, welcher keinen Aufschlag für das Sonderzimmer bezahlte. Daraufhin beschwerte sich der Patient bei der Direktion und betonte, dass der hohe Preis des Sonderzimmers durch keine außergewöhnliche Behandlung zu rechtfertigen war. Die Direktion hielt dagegen, dass sich die Patienten mit dem Sonderzimmeraufschlag den behandelnden Arzt auswählen könnten, und dass die Besuchszeiten in den Sonderzimmern länger seien. Weiters wies die Direktion darauf hin, dass der Patient zum Zeitpunkt der Aufnahme ein Formular unterzeichnet hatte, aus dem der Preis des Sonderzimmers klar hervorging.

Vorgehensweise der Volksanwaltschaft

Die Volksanwaltschaft überprüfte das Formular und stellte fest, dass im Formblatt für die Aufnahme in ein Sonderzimmer zwar der Preis und die gesetzlichen Bestimmungen angeführt waren, dass aber jeder klare Hinweis auf die Eigenschaften eines Sonderzimmerzuschlags fehlte. In einem Schreiben an die Verwaltung vertraten wir die Meinung, dass die Information für den Bürger lückenhaft und unvollständig gewesen sei und forderten die Direktion auf, die Rechnung zu stornieren und im Formblatt alle Merkmale eines Sonderzimmers klar anzuführen, um in Zukunft solche Missverständnisse zu vermeiden.

Ergebnis

Der Gesundheitsbezirk ist unserer Forderung nachgekommen.

Eben so wie in den letzten Jahren gab es bei den allgemeinen Patientenbeschwerden folgende Schwerpunkte: die Anwendung der Kostenbeteiligung für ärztliche Leistungen, die Ticketbefreiung, der Wechsel des Basisarztes, die Bestimmungen für die Zuweisung von finanziellen Leistungen und die Rückerstattung der Kosten für medizinische Behandlungen im Ausland oder in Privatkliniken.

Mit Bezug auf die Gesundheitsverwaltung wurden im Berichtsjahr einige Fälle behandelt, welche die **Wahl des Basisarztes** betrafen und dank der Zusammenarbeitsbereitschaft des Gesundheitsbezirks Bozen positiv gelöst werden konnten. Insbesondere wollten einige ältere Patienten einen Basisarzt wählen, der seine Praxis in unmittelbarer Nähe ihres Wohnortes hatte, jedoch einem anderen Gesundheitssprengel angehörte. Die Grenze zwischen den beiden Sprengeln verlief nämlich ganz in der Nähe der Straße, in der die betreffende Arztpraxis lag. Vom Gesichtspunkt der Verwaltung aus war die Frage eigentlich äußerst klar: die Patienten können in der Regel nur einen Arzt des eigenen Sprengels wählen. In Anbetracht der besonderen Situation sowie der Tatsache, dass die meisten Antragsteller relativ alt waren und den Arzt nicht nur aufgrund der Bequemlichkeit und der niedrigeren Entfernung, sondern auch des besonderen Vertrauens wählen mochten, hat der Gesundheitsbezirk diese Wahl genehmigt.

Ziemlich viele Fälle im Sanitätsbereich hatten im Berichtsjahr die **Anerkennung des Invaliditätsgrades** zum Inhalt. Die Antragsteller können oft nicht nachvollziehen, aus welchem Grund ihnen zur Gewährung der Invaliditätsrente der erforderliche Invaliditätsgrad nicht zugesprochen wird. Es handelt sich dabei oft um schwerwiegende Fälle, in denen die betreffenden Personen an unheilbaren Krankheiten leiden. Die Volksanwaltschaft überprüft jeden einzelnen Fall und bespricht diesen mit den Ärzten der Ärztekommision.

Patienten, die sich aufgrund schwerer Erkrankungen bestimmten Behandlungen, wie zB einer Chemotherapie oder Bestrahlungen unterziehen müssen, kann der Status eines Zivilinvaliden zuerkannt werden. Wenn sich der allgemeine Gesundheitszustand des Patienten dann derart bessert, dass die Voraussetzungen zur Gewährung der Invaliditätsrente nicht mehr bestehen, war es meist sehr schwierig den Patienten zu erklären, dass die Zivilinvalidität ausschließlich aus Gesundheitsgründen gewährt wird und keine finanzielle oder soziale Unterstützung darstellt. Dafür sind andere Maßnahmen vorgesehen.

Ein anderes großes Thema war im Berichtsjahr die **Gewährung des Begleitgeldes**. Auch hier ist es schwierig, den Antragstellern zu verdeutlichen, aus welchen Gründen im konkreten Fall das Begleitgeld nicht gewährt wird. Auch wenn wir versuchen, den Bürgern die Vorgangsweise und die Kriterien der Ärztekommision zu verdeutlichen, sind sie enttäuscht, dass die Ärztekommision den gesamten Gesundheitszustand des Patienten – motorische Fähigkeiten, Orientierung in Zeit und Raum, psychophysischer Zustand etc. – und nicht die einzelne Erkrankung berücksichtigt.

Anspruchsvoll waren die Beschwerden, welche den Führerscheinentzug zum Inhalt haben. In allen Fällen lieferten die zuständigen Ärzte und Beamten schnell und zuverlässig die nötigen Informationen. Die Bürger teilen jedoch sehr selten die Entscheidungen der ärztlichen Kommission.

40 Beschwerden hatten einen angeblichen 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 Lösung zwischen Patienten und Sanitätsbetrieb zu finden.

Auch die **Schlichtungsstelle für Arzthaftungsfragen** strebt eine außergerichtliche Lösung an, und ihre Inanspruchnahme ist für die Bürger kostenlos. Im Berichtsjahr hat sie 36 Fälle abgewickelt und sich ausschließlich mit Arzthaftungsfragen im engeren Sinn befasst. Diejenigen Fälle, in denen sich eine eindeutige Arzthaftung abzeichnet, leiten wir an die Schlichtungsstelle weiter und konzentrieren uns auf die Fälle, welche die allgemeine Haftung des Sanitätsbetriebes oder die Haftung des Pflegepersonals betreffen. 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, optimal mit der Volksanwaltschaft zusammen. Ein besonderer Dank geht an die Gesundheitskoordinatoren von Bruneck und Meran und an den Verwaltungsdirektor von Meran für ihr persönliches Engagement zugunsten der Patienten, sowie an den ärztlichen Leiter des Krankenhauses Innichen und dessen Ärzte, welche zu den Fragen der Patienten umgehend und ausführlich Stellung genommen haben.

Die **Beziehungen der Volksanwaltschaft zu den Versicherungen** wurden weiterhin ausgebaut. Im Zuge der jeweiligen Fallbearbeitungen hat die Beauftragte für Patienten Anliegen im Auftrag der Patienten auch alle Kontakte mit den Versicherungen übernommen und die Verhandlungen über die Schadenersatzsumme geführt. 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.

Es sei hier angemerkt, dass einige der Personen, welche sich wegen eines angeblichen Behandlungsfehlers an die Volksanwaltschaft wenden, hohe Schadenersatzansprüche haben. In manchen Fällen war der Anspruch der Schadensforderung im Vergleich zum Ausmaß des eingetretenen Schadens unverhältnismäßig hoch. Diese Fälle hinterlassen ein unangenehmes Gefühl und einen schalen Nachgeschmack: Man gewinnt dabei den Eindruck, dass die geforderten Schadenssummen nicht nur zur Wiedergutmachung des tatsächlich eingetretenen Schadens dienen sollten, sondern vielmehr als Entschädigung für unglückliche Lebensumstände oder gar als eine willkommene Möglichkeit zur Steigerung des Einkommens angesehen werden.

Ein Beispiel dafür ist der folgende Fall:

Ein Patient unterzieht sich einer Krampfaderoperation. Während der Operation wird der Wadenbeinnerv zum Teil verletzt und der Patient kann den Fuß nicht mehr heben und beugen. Erst nach einigen Monaten, in denen er sich auf eigene Kosten einer Physiotherapie unterzogen hat, verbessert sich die Situation allmählich, bis er wieder im Stande ist, den Fuß zu bewegen.

Die Versicherung hat u. a. die dauernde Invalidität sowie das Nichtvermögensschaden anerkannt und einen Schadenersatz in Höhe von ca. 40.000. Euro angeboten. Der Patient hat jedoch das Angebot zurückgewiesen, weil er es für nicht angemessen hielt, und er hat beschlossen, den Gerichtsweg zu beschreiten.

In 3 Fällen hat die Volksanwaltschaft im Laufe des Jahres 2008 **rechtsmedizinische Gutachten** erstellen lassen. Wenn der Gutachter die Meinung vertreten hat, dass der Gesundheitsbezirk für das Eintreten einer negativen Folge oder für einen medizinischen Fehler verantwortlich war, hat die Volksanwaltschaft bei der jeweiligen Versicherung interveniert und die **Forderung nach einem Schadenersatz** gestellt.

Insgesamt haben die Versicherungen den Patienten in 4 Fällen Schadenersatz für insgesamt 139.269,97 Euro ausbezahlt. Die zuerkannten Beträge beliefen sich auf Beträge zwischen 14.900,00 und 68.199,97 Euro.

Folgendes Beispiel beschreibt einen Fall, der von der Schlichtungsstelle für Arzthaftungsfragen abgelehnt wurde, weil sich die Haftungsfrage nicht nur auf den Arzt beschränken ließ. Mit Hilfe der Volksanwaltschaft hat die Patientin trotzdem einen Schadenersatz erhalten.

Fall 80/2008

Sachverhalt

Während einer chemotherapeutischen Behandlung verursachte das Medikament eine Nekrotisierung der Haut im Beinbereich. Die junge Patientin litt über Monate unter starken Schmerzen, und die Bewegung und die Kraft des Beines waren stark eingeschränkt. Daraufhin musste sie sich einer plastisch-chirurgischen Operation unterziehen. Die junge Frau wandte sich an die Volksanwaltschaft, um einen Schadenersatz zu erhalten. Wir schlugen vor, den Fall der Schlichtungsstelle für Arzthaftungsfragen vorzubringen: Unser Büro hätte sie dabei unterstützt. Die Schlichtungsstelle überprüfte den Fall, lehnte ihn jedoch mit der Begründung ab, dass die Chemotherapie von einer Krankenschwester verabreicht wurde und deswegen nicht als ärztliche Leistung anzusehen war. Aus diesem Grund wurde die Schadensforderung abgelehnt.

Daraufhin haben wir beschlossen, den Fall selbst weiter zu verfolgen.

Vorgehensweise der Volksanwaltschaft:

Die Volksanwaltschaft hat sich an den Direktor des Gesundheitsbezirkes gewandt und betont, dass die chemotherapeutische Behandlung auf jeden Fall unter ärztlicher Aufsicht erfolgt ist. Daraufhin konnten wir den Gesundheitsbezirk überzeugen, den Fall der Versicherung zu melden.

Ergebnis

Die Versicherung hat den Fall überprüft und die Patientin zu einer Visite eingeladen. Der Kausalzusammenhang zwischen dem beklagten Vorfall und dem Schaden war offensichtlich, und deshalb hat die Versicherung von sich aus einen Schadenersatz von 18.000 Euro angeboten.

Beim nächsten Fall hat sich die Versicherung erst nach einem rechtsmedizinischen Gutachten bereit erklärt, einen Schadenersatz zu zahlen:

Fall 76/2007

Sachverhalt

Eine Patientin wurde infolge eines Unfalles in der Ersten Hilfe des Krankenhauses untersucht: Dabei wurden auch Röntgenbilder des Thorax gemacht. Aufgrund eines Schattens auf der Lunge empfahl der Radiologe in seinem Befund eine weitere CT-Untersuchung. Dieser Empfehlung wurde leider nicht Folge geleistet. Zwei Jahre später wurde im Rahmen einer arbeitsmedizinischen Visite erneut eine Röntgenuntersuchung im Thoraxbereich durchgeführt und dabei wurde ein Lungenkarzinom diagnostiziert. Die Patientin wandte sich an die Volksanwaltschaft mit der Frage, ob der Schatten, welcher bereits vor zwei Jahren auf den Röntgenbildern sichtbar war, ein erstes Anzeichen des Karzinoms gewesen sein könnte. Sie hatte den Verdacht, dass ihre Krankheit schon früher hätte behandelt werden können.

Vorgehensweise der Volksanwaltschaft

Die Volksanwaltschaft hat einen Gerichtsmediziner beauftragt, den Fall zu überprüfen und die Fragen der Patientin zu klären. Die Kosten des Gutachtens beliefen sich auf 490 Euro. Laut dem Gutachter war der Schatten auf dem Röntgenbild ein ernst zu nehmender Hinweis; weiters hätte der Anweisung des Radiologen auf eine CT unbedingt nachgekommen werden müssen. Aufgrund dieses Gutachtens hat die Volksanwaltschaft mit der Versicherung Kontakt aufgenommen, um das Recht der Patientin auf Schadenersatz geltend zu machen.

Ergebnis

Die Versicherung hat ein Angebot als Schadenersatz (69.000 Euro) unterbreitet, welches die Nachkommen der Patientin, welche in der Zwischenzeit gestorben war, angenommen haben.

Die Volksanwaltschaft hat auch im Berichtsjahr **Aussprachen zwischen Ärzten, Patienten und Familienangehörigen** organisiert. Dass diese Aussprachen erfolgreich verlaufen sind, ist dem großen menschlichen Engagement der Expertin für Patientenangelegenheiten zuzuschreiben.

Die Gemeinden

Im Berichtsjahr gelang es mir, weitere sechs Gemeinden zu überzeugen, eine **Vereinbarung mit der Volksanwaltschaft** abzuschließen, und zwar Altrei, Jenesien, Martell, Graun im Vinschgau, Karneid und Auer. Folglich kann ich nun in 111 von 116 Gemeinden Südtirols die Aufgabe der Gemeindevolksan-

wältin wahrnehmen. Für eine Konvention gewinnen muss ich noch Lajen, Mals, Niederdorf, Taufers im Münstertal und Tisens (siehe Anhang 2).

Wie in den letzten Jahren habe ich mich auch im Berichtsjahr um eine konstruktive Zusammenarbeit mit den einzelnen Gemeinden des Landes bemüht. Die Aufgabe und Arbeitsweise der Volksanwaltschaft wurden in Aussprachen, Treffen und Vorträgen sowohl den BürgerInnen als auch den einzelnen Gemeindeverwaltungen verständlich gemacht.

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 Kontaktaufnahme und 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 **Lokalaugenscheinen, persönlichen Aussprachen vor Ort und Vermittlungsgesprächen** haben wir auch in diesem Berichtsjahr gute Erfahrungen gemacht. Oft können Aussprachen mit der Volksanwältin verfahrenere Situationen, wo sich die Positionen zwischen Beschwerdeführer und Gemeinde verhärtet haben und eine sachliche Kommunikation nicht mehr möglich ist, lösen. Ein Beispiel dafür ist der folgende Fall:

Fall 787/2007

Sachverhalt

Seit vielen Jahren schon stellt eine Familie ihr Privatgrundstück am Rande einer Dorfstraße – welches die Familie normalerweise selbst als Autoabstellplatz nützt - der Dorfgemeinschaft für öffentliche Veranstaltungen unentgeltlich und freiwillig zur Verfügung. Seit einiger Zeit wurde nun aber von Seiten der zuständigen Gemeindepolizei die Ansicht vertreten, die Familie müsse ihr Grundstück für die besagten Veranstaltungen zur Verfügung stellen. Deshalb müsse das Grundstück auch schon am Tag vor den Veranstaltungen geräumt werden. Als es die Familie eines Tages nicht rechtzeitig geschafft hatte, besagte Grundfläche vor einer Veranstaltung zu räumen, hat ihr die Gemeindepolizei eine Strafe wegen Falschparkens ausgestellt. Außerdem erwähnte man der Familie gegenüber, dass ihr Grundstück auch enteignet werden könne, wenn sie sich nicht „kooperativ“ zeigte. Die Familie hat sich daraufhin an die Volksanwalt-

schaft gewandt mit der Bitte zu prüfen, ob die Forderungen der Gemeinde berechtigt sind.

Vorgehensweise der Volksanwaltschaft

Die Volksanwaltschaft hat einerseits versucht, der Gemeinde klarzumachen, dass ihr Vorgehen nicht einwandfrei ist. Zu diesem Zweck wurde auch ein unabhängiges Rechtsgutachten eingeholt. Darüber hinaus war es der Volksanwaltschaft aber auch ein Anliegen, der Gemeinde zu verdeutlichen, dass die Großzügigkeit und Bereitschaft der Bürger, ihr Eigentum dem Dorfleben bei zahlreichen Gelegenheiten zur Verfügung zu stellen, keine Selbstverständlichkeit ist und deshalb für sich allein bereits gewürdigt werden muss.

Ergebnis

In einer Aussprache gelang es uns, die Gemeinde von unserer Position zu überzeugen. Sie anerkannte, dass es den Bürgern selbst überlassen sein soll, inwieweit sie ihr Eigentum der Allgemeinheit zur Verfügung stellen.

Einige Gemeinden haben sogar **von sich aus** die **Initiative** ergriffen und sich in Fällen, in denen die Kommunikation zwischen Bürger und Gemeinde sehr schwierig geworden war, an die Volksanwältin gewandt. Der folgende Fall ist ein gutes Beispiel für eine erfolgreiche Mediation:

Fall 652/2007

Sachverhalt

In einer Gemeinde war schon seit längerem ein beliebter Spazierweg nicht mehr vollständig begehbar, zum Leidwesen der Einheimischen und Gäste dieses Dorfes. Der Spazierweg führte nämlich über das Grundstück eines Bürgers, der schon seit Jahrzehnten gemäß einer Vereinbarung seinen Grund für diesen Weg unentgeltlich zur Verfügung gestellt hatte. Nun sollte die Gemeinde sich verpflichten, im Gegenzug für die unentgeltliche Nutzung des Wanderweges auch die Haftung für eventuelle Schäden aus dem Betreiben dieses Weges zu übernehmen, was die Gemeinde allerdings ablehnte. Der Bürger hat nach mehreren erfolglosen Versuchen, sich mit der Gemeinde zu einigen, schließlich sein Grundstück abgesperrt, auch weil dieses Teilstückes des Weges als Steinschlag gefährdet galt und folglich Sicherungsarbeiten notwendig gewesen wären. Der Bürgermeister der Gemeinde hat daraufhin die Einschaltung der Volksanwältin als Vermittlerin vorgeschlagen, und der Bürger war damit einverstanden.

Vorgehensweise der Volksanwaltschaft

In mehreren Treffen mit Bürgermeister, Bürger und Gemeindereferenten wurden die Anliegen von Bürger und Gemeindeverwaltung besprochen. Ängste auf beiden Seiten konnten beruhigt und wesentliche rechtliche Fragen geklärt werden. Gemeinsam

wurde eine Vereinbarung ausgearbeitet, in der die jeweiligen Rechte und Pflichten der Parteien schriftlich festgehalten wurden.

Ergebnis:

Der Bürger und die Gemeinde haben die Vereinbarung unterzeichnet, und schon nach kurzer Zeit konnte der beliebte Spazierweg wieder vollständig begangen werden.

Wie auch in den Vorjahren ist ein Anstieg der Fälle mit den Gemeindeverwaltungen zu verzeichnen. Die Hauptanliegen der Bürger gegenüber den Gemeinden kreisten um die Bereiche Bauen und Wohnen, meldeamtliche Angelegenheiten, öffentliche Infrastrukturen wie Straßen und Wasserleitungen und nicht zuletzt die Gemeindeimmobiliensteuer ICI und Verkehrsstrafen.

Ein Trend scheint sich dabei abzuzeichnen: **Immer häufiger hinterfragen und beanstanden die BürgerInnen die Zahlungsaufforderungen der Gemeinden**, auch wenn es um sehr geringe Beträge geht. Es handelt sich dabei um die Bereiche Wasser- und Energielieferung, Müllabfuhr, Strafbescheide für Verkehrsvergehen sowie Gemeindeimmobiliensteuer. Ein Beispiel dafür ist der folgende Fall:

Fall 249/2008

Sachverhalt

Eine Bürgerin wandte sich mit der Frage an uns, ob die Zahlungsaufforderung der Gemeinde, einen Beitrag für die von der Gemeinde durchgeführte Schneeräumung des Zufahrtsweges, der zu ihrem Hause führt, berechtigt sei.

Klärung und Intervention

Wir haben daraufhin die Gemeinde ersucht, uns eine Begründung für die Zahlungsaufforderung zu liefern. Die Gemeinde teilte uns mit, dass die besagte Grundparzelle im Gemeindebauleitplan nicht als Gemeindestraße ausgewiesen und auch nicht im Verzeichnis des ländlichen Straßennetzes eingetragen ist. Zudem werde der Weg im Winter nur als privater Zufahrtsweg zum Ferienhaus der Bürgerin verwendet.

Da der besagte Weg im Grundbuch als Straße und öffentliches Gut im Eigentum der Gemeinde eingetragen ist, teilten wir der Gemeinde mit, dass sie für die Instandhaltung und somit auch für die Schneeräumung aufzukommen hat, wobei sie nicht berechtigt ist, einen Beitrag von der Bürgerin zu verlangen.

Ergebnis

Da die Gemeinde auf ihrem Standpunkt beharrte, haben wir versucht, unsere Position durch ein Gutachten der Abteilung für örtliche Körperschaften zu untermauern. Das Rechtsgutachten bestätigte unsere Rechtsauffassung, wonach die Gemeinde für die Instandhaltung und somit auch für die Schneeräumung des Gemeindeweges aufzu-

kommen hat, da der Weg zum öffentlichen Gut der Gemeinde zählt. Eine zwingende Beteiligung der privaten Benützerin dieses Weges ist demnach rechtlich nicht vertretbar. Wir ersuchten deshalb die Gemeinde, die der Bürgerin zugestellte Rechnung im Selbstschutzwege aufzuheben und die Kosten für die Instandhaltung und somit auch die Schneeräumung für die betreffende Grundparzelle zu übernehmen.

Die **Gemeindesteuer auf Immobilien (GIS)** ist jedes Jahr ein großes Thema. Im Berichtsjahr forderten einzelne Gemeinden Bürger zur Zahlung der GIS auf, obwohl sie noch nicht Eigentümer des von der Gemeinde zugewiesenen Baugrundes waren. Diese Gemeinden hatten in der GIS-Verordnung festgelegt, dass auch eine provisorische Grundzuweisung zur Zahlung der GIS verpflichtet. Die Volksanwaltschaft wies in allen Fällen auf die Ungleichbehandlung gegenüber Bürgern anderer Gemeinden hin und vertrat die Ansicht, dass die GIS erst ab dem Datum der definitiven Zuweisung ins Eigentum zu entrichten ist. Deshalb sprachen wir die Empfehlung aus, die GIS-Verordnung in diese Richtung abzuändern.

Der folgende Fall zeigt, wie eine Gemeinde den Zorn eines Bürgers hervorrufen kann und die negativen Vorurteile, welche der Bürger nicht selten gegenüber der Gemeindeverwaltung hat, bestätigen kann.

Fall 536/2008

Sachverhalt

Ein Bürger besorgt sich bei der Gemeinde eine Informationsschrift über die Zahlungsmodalitäten für die Gemeindeimmobiliensteuer. Er befolgt gewissenhaft die darin enthaltenen Angaben und überweist den geschuldeten Betrag. Jahre später erhält er einen Strafbescheid der Gemeinde. Diese wirft dem Bürger vor, eine bestimmte Mitteilung über die Zahlung unterlassen zu haben. Der Bürger wendet sich daraufhin an das zuständige Amt und wird dort, laut seinen Aussagen, recht unhöflich und forsch behandelt. Daraufhin sucht er verärgert die Volksanwaltschaft auf, um Gerechtigkeit in seiner Angelegenheit zu erlangen.

Vorgehensweise der Volksanwaltschaft

Die Volksanwaltschaft hat umgehend mit der Gemeinde Kontakt aufgenommen, um die Sachlage zu überprüfen. Dabei stellt sich heraus, dass der Bürger den geschuldeten Betrag tatsächlich termingerecht und korrekt überwiesen hat. Eine durchaus zweifelhafte Formulierung in der Informationsschrift hat ihn zur fälschlichen Auffassung bewogen, keine weitere Mitteilung an die Gemeinde richten zu müssen.

Bei der Überprüfung der Gesetzeslage stellte sich außerdem heraus, dass diese Mitteilungspflicht kurze Zeit später durch ein Gesetz abgeschafft worden war. Dadurch ergab sich die paradoxe Situation, dass ein Bürger zwar korrekt und termingerecht einen Steuerbetrag bei der Gemeinde eingezahlt hat, jedoch die formelle Mitteilung über diese Zahlung der Gemeinde gegenüber unterlassen hat. Die Gemeinde beharrte aufgrund dieses formellen Fehlers darauf, den Bürger zu bestrafen, auch wenn das Gesetz diese Pflicht des Bürgers zur formellen Mitteilung zu einem späteren Zeitpunkt abgeschafft hat.

Die Kontakte zwischen Gemeindeverwaltung und Volksanwaltschaft waren spannungsgeladen, weil alle rechtlichen und verfahrenstechnischen Argumente der Volksanwaltschaft (z.B. die Gewährleistungen aus der Charta des Steuerpflichtigen und die Garantien aus dem gesetzesvertretenden Dekret vom 18. Dez.1997, Nr. 472) zunächst schlichtweg ignoriert wurden.

Ergebnis

Mehrere Monate nach meinem letzten Brief traf endlich die Antwort des Bürgermeisters ein, dass die Maßnahme archiviert wird.

Ein Problem, das ich schon im Jahr 2007 gelöst wähnte, tauchte im Berichtsjahr unerwartet wieder auf, nämlich die **Gemeindeimmobilien-Besteuerung bei Unterbringung des Steuerpflichtigen im Altersheim:**

Fall 288/2008

Sachlage

Die Tochter einer älteren Frau wandte sich an die Volksanwaltschaft und beklagte eine ungerechte, für sie nicht nachvollziehbare Behandlung seitens der Stadtgemeinde hinsichtlich der Bezahlung der Gemeindeimmobiliensteuer: Die Mutter musste aufgrund ihres Gesundheitszustandes im Altersheim untergebracht werden. Nachdem bei einer Unterbringung in das Altersheim der meldeamtliche Wohnsitz von Amts wegen ins Altersheim verlegt wird, verlangte die Gemeinde bei der Berechnung der Gemeindeimmobiliensteuer für ihre Wohnung den Hebesatz für die Zweitwohnung.

Vorgehensweise der Volksanwaltschaft

Die Volksanwältin wies die Stadtgemeinde darauf hin, dass sie bereits 2007 beim Gemeindenverband interveniert hat, damit bestimmte Personen – Senioren und Menschen mit Behinderung, geschiedene und getrennte Ehepartner – die Begünstigungen bzw. die Befreiung für die Hauptwohnung in Anspruch nehmen können. Diesem Ersuchen ist der Gemeindenverband mit einem Rundschreiben nachgekommen und hat alle Gemeinden 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

Stadtgemeinde, ihre Verordnung über die Gemeindeimmobiliensteuer an das Rundschreiben des Gemeindenverbandes anzupassen. Eine telefonische Umfrage der Volksanwaltschaft ergab zudem, dass alle großen Gemeinden (Bozen, Meran, Brixen, Leifers etc.) ihre Verordnung über die GIS abgeändert hatten, und folglich die Altersheimbewohner für ihre Wohnung die Befreiung der GIS in Anspruch nehmen konnten.

Ergebnis

Die betreffende Stadtgemeinde beharrte dennoch auf ihrer Position, nämlich dass sie noch keine konkrete Antwort geben könne und damit beschäftigt sei, verschiedene Möglichkeiten der Befreiungen und Erleichterungen zu erörtern. Schlussendlich schob die Gemeinde die Entscheidung so lange hinaus, bis sich die Betroffenen schließlich gezwungen sahen, sich an die Medien zu wenden. Schade.

Die meisten Probleme der Bürger mit den Gemeinden betrafen den **Bereich des Bauwesens**. Viele Bürger wünschen sich im Bereich der Urbanistik von uns 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: „Wenn der Nachbar nicht laut genehmigten Projekt baut, muss die Gemeinde nicht 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 auch nicht tätig wird?“

Schwierig wird die Situation oft, wenn es zu einer **Überschneidung mit privatrechtlichen Interessen kommt**: Wenn sich streitende Familienmitglieder an die Gemeinde wenden und fordern, gegen mutmaßliche Bauvergehen ihrer – nicht selten 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.

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.

Am 1. August 2007 ist das neue Südtiroler **Landesraumordnungsgesetz** in Kraft getreten. Wesentliche Bereiche der Urbanistik in unserem Land haben jene Neuordnung erfahren, die in den verschiedenen Fachkommissionen und Interessenverbänden lange Zeit diskutiert und vorbereitet wurde. Die Neuerungen, hauptsächlich im Bereich der Vertragsurbanistik, haben sich nicht immer bewährt. Beinahe noch stärker 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.

Der Art. 105 (Rekurs seitens des Bürgers), dessen ersatzlose Streichung durch meine Intervention beim zuständigen Landesrat vermieden werden konnte, ist für die Bürgerinnen und Bürger nach wie vor eine große Hilfe. Will sich ein Bürger nämlich gegen eine Baukonzession, die seiner Ansicht nach den Raumordnungsbestimmungen widerspricht bzw. gegen eine widerrechtliche Bauführung wehren, hat er die Möglichkeit, bei der Landesregierung Einspruch zu erheben und die Angelegenheit im Wege einer Aufsichtsbeschwerde von einer zweiten Instanz neu prüfen zu lassen. Dadurch kann oftmals ein langwieriges und kostspieliges Verfahren vor dem Verwaltungsgericht verhindert werden.

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, per E-Mail über Akten zur Raumplanung auf dem Laufenden gehalten zu werden, zeigten sich gar einige Bürger erfreut.

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. Sollen so wenig Ausländer wie möglich in der besagten Gemeinde ansässig werden? Beispielfall hierfür folgender Fall:

Fall 645 /2008

Sachverhalt

Der ausländische Staatsbürger hatte bei der Gemeinde um die Gewährung des meldeamtlichen Wohnsitzes angesucht. Nach mehreren Kontrollen der Gemeindepolizei, bei denen der Bürger immer angetroffen worden war, wies die Gemeinde den Antrag mit der Begründung ab, dass die Wohnung nicht angemessen sei.

Vorgehensweise der Volksanwaltschaft

Der Verantwortliche des Meldeamtes, den die Volksanwaltschaft telefonisch kontaktierte, begründete die Ablehnung damit, dass man dadurch indirekt Druck auf den Vermieter der Wohnung ausüben wolle. Die Wohnung entspräche nämlich nicht den baurechtlichen Bestimmungen und sei auch viel zu klein für eine mehrköpfige Familie. Diese Begründung veranlasste die Volksanwaltschaft zu einem Schreiben an den Bürgermeister mit dem Verweis auf die staatlichen meldeamtlichen Bestimmungen, welche festlegen, dass die einzige Voraussetzung für die Gewährung des meldeamtlichen Wohnsitzes der Aufenthalt ist, unabhängig von der Beschaffenheit der Wohnung.

Ergebnis

Die Gemeinde hat letztendlich die Ablehnung des Gesuches im Selbstschutzwege aufgehoben und dem Bürger den meldeamtlichen Wohnsitz gewährt.

Im Berichtsjahr beschäftigte sich die Volksanwaltschaft auch mit der Frage, aufgrund welcher Parameter die Angemessenheit einer Wohnung bemessen wird, damit sie für die Zwecke der **Familienzusammenführung von Nicht-EU-Bürgern** ausreicht. In diesem Zusammenhang wurde folgender Fall an mich herangetragen:

Fall 800/2008 von Amtswegen 546/2008

Sachverhalt

Eine Bürgerin hat sich an die Volksanwaltschaft gewandt und vorgebracht, dass das Gesetz verlangt, dass Nicht-EU-Bürger, die ihre Familie nach Italien holen wollen, nachweisen müssen, dass sie über eine Wohnung verfügen, die eine Mindestgröße haben muss. Das Staatsgesetz legt allerdings nicht selbst fest, wie groß diese Wohnung sein muss, sondern verweist auf die lokalen Bestimmungen für den geförderten Wohnbau. Diese Bestimmung wurde von den involvierten Ämtern allerdings unterschiedlich ausgelegt: Einige erachteten eine Wohnung schon dann als ausreichend, wenn sie gemäß Wohnbauförderungsgesetz nicht als „überfüllt“ anzusehen war. Andere verlangten dagegen, dass die Wohnung als „angemessen“ gemäß den Kriterien des Wohnbaugesetzes gelten musste. Je nach Größe der Familie führen diese unterschiedlichen Kriterien zu abweichenden Ergebnissen: So reicht nach dem „Überfüllungskriterium“ für eine vierköpfige Familie schon eine Wohnung mit 58qm aus, wohingegen nach dem „Angemessenheitskriterium“ für dieselbe Familie 73qm Wohnfläche verlangt werden. In Zusammenarbeit mit einer Beratungsstelle für Einwanderungsfragen wollte die Volksanwaltschaft deshalb klären, welcher der beiden Parameter anzuwenden ist.

Vorgehensweise der Volksanwaltschaft

Die Volksanwaltschaft hat ein Gutachten der Staatsadvokatur zu dieser Frage eingeholt. Die Staatsadvokatur ist – wie die Volksanwaltschaft auch – der Ansicht, dass der Verweis im Staatsgesetz das „Überfüllungskriterium“ meint und nicht das „Angemessenheitskriterium“.

Ergebnis

Die zuständigen Verwaltungsbehörden schlossen sich der Rechtsauffassung der Staatsadvokatur und der Volksanwaltschaft an und wenden seit einiger Zeit nun das „Überfüllungskriterium“ an.

Eine Vielzahl an Beschwerden erreichte uns in den Bereichen **Transparenz der Verwaltung und Aktenzugang**. Es zeigte sich, dass gerade in kleineren Körperschaften wie Gemeinden und Fraktionsverwaltungen 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.

Eine solche Handhabung geschah wiederholt bei öffentlichen Stellenwettbewerben: Der Zugang zu den Unterlagen der vorgereichten Bewerber stellt nämlich für die nachgereichten Wettbewerbsteilnehmer ein wichtiges Mittel dar, um die Korrektheit der Verfahrenshandlungen zu überprüfen und ihre Chancen in einem eventuellen gerichtlichen Rekurs auszuloten.

Es ist folglich unter bestimmten Umständen Pflicht der Verwaltung, nicht nur Einsicht in die Wettbewerbsunterlagen zu gewähren, vielmehr schreibt das Gesetz auch ausdrücklich das Recht des Teilnehmers fest, Kopien der Unterlagen zu erhalten. Das Verhalten einer Verwaltung, welche diesem Anspruch nur zögernd und mit Verspätung nachkommt, beschneidet de facto die Rekursmöglichkeiten der Bürger. Da für die Anfechtung eines Wettbewerbes gesetzliche Fristen vorgeschrieben sind, und da in den allermeisten Fällen der Vergleich mit den Arbeiten und Bewerbungsunterlagen der anderen Kandidaten unerlässlich ist, kann eine Verzögerung bei der Aushändigung der Arbeiten schwerwiegende Folgen haben.

Zahlreiche Beschwerden betrafen auch im Berichtsjahr wieder die **Lärmbelästigung**, welche vor allem von Unterhaltungslokalen in Wohngebieten oder von verkehrsreichen Straßen verursacht wird. Auch der Lärm von landwirtschaftlichen Betrieben war für einige Bürger unerträglich.

Die von Lärm geplagten Bürger verlangten zusätzliche Kontrollen über die Einhaltung der Sperrstunden durch die Polizei und über die Einhaltung der Lärmschutzbestimmungen durch das Amt für Luft und Lärm.

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 vielbefahrenen Verkehrswege, allen voran entlang der Brennerbahnlinie, zu begrüßen.

Folgender Fall ist beispielhaft für die Beschwerden der Bürger über Lärmbelästigung:

Fall 553/2008

Sachlage

Der Hausverwalter eines Mehrfamilienhauses, in welchem sich auch ein öffentliches Lokal befand, wandte sich an uns und schilderte die Verzweiflung der Hausbewohner, die sich Nacht für Nacht um ihre wohlverdiente Ruhe gebracht sahen. Angeblich hielt der Wirt die Öffnungszeiten des Lokals nicht ein, was zur Folge hatte, dass im Biergarten bis in die frühen Morgenstunden gefeiert wurde und kein Hausbewohner ein Auge zu tun konnte.

Vorgehensweise der Volksanwaltschaft

Wir wandten uns an das zuständige Amt der Gemeinde und brachten in Erfahrung, dass dem Amt bereits zwei Polizeiprotokolle vorlagen, in denen festgehalten wurde, dass sich der Betreiber nicht an die Öffnungszeiten hielt. Außerdem war dem Lokalbetreiber bereits eine schriftliche Verwarnung zugestellt worden.

Da die Gemeindeverordnung vorsieht, dass das Lokal nach dreimaliger Übertretung der vorgeschriebenen Öffnungszeiten eine bestimmte Zeit lang geschlossen werden kann, forderten wir die zuständigen Behörden auf, das Lokal genau im Auge zu behalten.

Ergebnis

Nach der dritten Übertretung wurde der Betrieb eine Woche lang eingestellt und der Betreiber musste eine hohe Verwaltungsstrafe zahlen. Natürlich ist das Lärmproblem bis heute nicht ganz gelöst, aber die Klagen der Nachbarn werden seitdem ernst genommen.

Wohl durch die wärmeren Temperaturen der letzten Jahre bedingt, haben sich im Berichtsjahr mehrere Bürger an die Volksanwaltschaft gewandt, weil ihnen behördlich auferlegt worden war, **Steinschlagsicherungsarbeiten** an ihren Grundstücken durchzuführen. In mehreren Fällen hat sich nach einer Überprü-

fung der Rechtslage herausgestellt, dass die Durchführung der Arbeiten, die bekannterweise zumeist sehr kostenintensiv sind, nicht den Bürgern oblag.

Abschließend ist zu sagen, dass viele Gemeinden gut mit der Volksanwaltschaft zusammen arbeiten. Unter **guter Zusammenarbeit** verstehe ich, dass die Gemeinden ernsthaft eine Lösung im Interesse des Bürgers suchen und sich aktiv dafür einsetzen.

Ein Beispiel dafür sind die folgenden zwei Fälle:

Fall 375/2008

Sachverhalt

Der Betreiber eines „Würstelstands“ beklagt sich, dass ein kleiner nahegelegener Parkplatz vom Eigentümer eines benachbarten Geschäftes als Privatparkplatz ausgewiesen worden ist, obwohl der Parkplatz seines Wissens nach der Gemeinde gehört. Der Eigentümer des Geschäftes hat sogar entsprechende Hinweisschilder angebracht. Der Betreiber des „Würstelstands“ fordert, dass die Situation geklärt wird und dass der korrekte, gesetzeskonforme Zustand wieder hergestellt wird.

Vorgehensweise der Volksanwaltschaft

Die Volksanwaltschaft hat durch Nachforschungen in Erfahrung gebracht, dass eigentlich das Land Eigentümer der besagten Parzelle ist, die allerdings von der Gemeinde verwaltet wird. Die Volksanwaltschaft hat die Gemeinde auf die Eigentumsverhältnisse aufmerksam gemacht und auf die Tatsache, dass eine Privatperson diese Grundparzelle besetzt hatte. Weiters haben wir die Gemeinde aufgefordert, den korrekten Zustand wiederherzustellen.

Ergebnis

Die Gemeindepolizei hat einen Lokalausweis durchgeföhrt und die widerrechtlichen Schilder entfernt, wodurch der Parkplatz wieder der Allgemeinheit zur Verfügung steht.

Fall 247/2008

Sachverhalt

Ein Bürger wendet sich erbost an die Volksanwaltschaft, da ihm seit Jahren wiederholt der Zugang zu seiner Grundparzelle durch parkende Autos der Anrainer versperrt wird. Dieser Umstand stellt für den Betroffenen eine große Belastung dar, die er nicht mehr zu erdulden gewillt ist. Der Zugang zum Grund und Wohnhaus des Bürgers steht im Eigentum der Gemeinde, weshalb der Bürger um die Eintragung eines Durchgangs- und Durchfahrtsrechtes auf der G.p. bei der Gemeinde angesucht hatte. Auf dieses Ansuchen erhielt er aber niemals eine Antwort.

Vorgehensweise der Volksanwaltschaft

Aus rechtlicher Sicht kann öffentliches Gut der Gemeinde nicht mit dinglichen Rechten belastet werden. Trotzdem muss aber jedem der freie Zugang zum eigenen Haus und Grund garantiert werden. Die Volksanwaltschaft hat umgehend mit der Gemeinde Kontakt aufgenommen: Den Gemeindeverwaltern war die Sachlage bestens bekannt, und auch der Umstand des durch Autos versperrten Zuganges wurde bestätigt.

In den folgenden Monaten wurden verschiedene Lösungsansätze durchdiskutiert. Es wurde unter anderem geprüft, ob ein Zugang zur eingeschlossenen Grundparzelle mittels einer Konzession gewährt werden kann. Durch die Zahlung einer entsprechenden Jahresgebühr erwirbt der Konzessionsinhaber nämlich das Recht zur ausschließlichen Benützung des Weges. Es stellte sich jedoch heraus, dass eine Benutzung dieses Weges auch für andere Anrainer unerlässlich ist.

Die Lage wurde nicht besser. Im Gegenteil, der genervte Bürger wurde weiterhin an der Ein- und Ausfahrt zu seinem Haus gehindert.

Ergebnis

Auf eine Empfehlung der Volksanwaltschaft hin ist die Gemeindeverwaltung schließlich bereit, eine formelle Aufforderung an die Anrainer zu stellen, wonach das Parken auf dem öffentlichen Grund dringend zu unterlassen sei. Diese erste konkrete Maßnahme zeigte nur begrenzte Wirkung: Das Problem konnte auf diese Weise immer noch nicht behoben werden.

Schlussendlich ließ sich die Gemeinde von der Volksanwaltschaft überzeugen, Verkehrsschilder anzubringen, welche den ungehinderten Zugang des Bürgers zu seinem Haus sicherstellen. Sollte die Zufahrt wiederum durch parkende Autos verhindert werden, kann der Bürger in Zukunft nun umgehend die Gemeindepolizei verständigen, welche aufgrund der entsprechenden Verkehrsschilder den Abschleppdienst einschalten kann.

Somit konnte nach Jahren einer mittlerweile untragbar gewordenen Situation ein Ende bereitet werden. Dies war auch deshalb möglich, weil die Gemeinde Verständnis für die Bedürfnisse des einzelnen Bürgers gezeigt hat und tatsächlich an einer Lösung seines Anliegens interessiert war.

Einige wenige Gemeinden arbeiten zwar nach außen hin mit der Volksanwaltschaft zusammen, hinterfragen im Grunde aber nicht die eigene Handlungsweise, und ein echtes Überlegen, ob eine andere, bürgerfreundlichere Lösung in Frage kommen könnte, findet nicht statt. Diese oberflächliche und **passive Zusammenarbeit** zeigt sich, wenn die Gemeinden Stellungnahmen oder die erforderliche Maßnahmen übermäßig hinauszögern und wenn sie auf unser Ersuchen um Stellungnahme zwar pünktlich antworten, aber nur, um den eigenen Standpunkt unbegründet zu behaupten. Durch fehlende Transparenz im Verwaltungshandeln, das Bestehen auf Lösungen „weil es immer schon so

gehandhabt wurde“, mangelnde Anpassung und Flexibilität gegenüber neuen Situationen werden natürlich das Misstrauen und das Gefühl der Ohnmacht des Bürgers gegenüber der öffentlichen Verwaltung bestärkt.

Um die Zusammenarbeit mit der Gemeinde Meran zu verbessern, wurde zwischen dem Bürgermeister und der Volksanwältin vereinbart, dass für alle Interventionen der Volksanwaltschaft ein einziger Ansprechpartner zuständig ist. Dieser hat die Aufgabe, dafür zu sorgen, dass die zuständigen Gemeindämter die Interventionsschreiben der Volksanwaltschaft beantworten. Unzureichend ist auf alle Fälle noch die Zusammenarbeit mit dem Amt für Abgaben der Gemeinde Meran.

Bezirksgemeinschaften

Die Zusammenarbeit mit den Sozialdiensten und dem Betrieb für Soziale Dienste in Bozen funktionierte gut und ermöglichte die Klärung und Lösung vieler Fragen und Probleme, mit denen sich die BürgerInnen, an die Volksanwaltschaft gewandt haben.

Bei der Mehrheit der Fälle ging es um Klärung von Fragen bezüglich der **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. Alle Antragsteller empfinden dies als Angriff auf ihre persönliche Würde, und viele von ihnen leben in der Angst, dass sie nicht genug schriftliche Ablehnungen der Arbeitsgesuche vorlegen können und demzufolge die Gewährung des Beitrags ausgesetzt wird: Durch die Aussetzung des Lebensminimums geraten die Bürger und Bürgerinnen oft in große finanzielle Schwierigkeiten und an den Rand des sozialen Abgrundes.

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. Zum Teil ergriffen sogar die Bezirksgemeinschaften selbst die Initiative und schickten

Bürger zu uns, damit ihnen erklärt und bestätigt werden kann, dass sie, im Rahmen ihres Einkommens sehr wohl einen Beitrag zu den Unterbringungskosten für Familienangehörige leisten müssen.

Der Staat und die peripheren staatlichen Verwaltungen

Wie die Zusammenarbeit mit den staatlichen Verwaltungen im Detail war, kann im Tätigkeitsbericht der Volksanwaltschaft an das Parlament nachgelesen werden (siehe Anhang 4). Danken möchte ich an dieser Stelle auch der **Staatsadvokatur**, die in mehreren Fällen ein wertvoller rechtlicher Ratgeber für unsere Tätigkeit war.