

VERSCHIEDENES

Institutionelle Kontakte

Am 6. Mai 2009 hatte ich die Möglichkeit, dem **Fraktionssprecherkollegium des Landtags** und anschließend der Presse meinen fünften Jahresbericht vorzustellen. Verschiedenste Veranstaltungen, Einladungen und Besuche boten immer wieder Gelegenheit zu persönlichen Kontakten und Aussprachen mit dem **Landtagspräsidenten und dem Vizepräsidenten des Landtags**, den **Mitgliedern des Landtags**, der **Landesregierung** und dem **Landeshauptmann**.

Für die Volksanwaltschaft ist ein guter Kontakt zu allen Behörden wichtig. Oft sind persönliche Gespräche mit Behördenvertretern und Beamten aufschlussreicher und zielführender als langwierige Korrespondenzen.

Die persönlichen Kontakte zu den **Vertretern der Landesverwaltung** ergaben sich meist im Laufe einer Fallbearbeitung. Auch in mehreren Treffen, wie z. B. mit den Direktoren und Beamten der Abteilung Wohnungsbau, der Abteilung Vermögensverwaltung, der Abteilung Straßendienst, der Abteilung Örtliche Körperschaften, der Abteilung Familie und Sozialwesen und der Abteilung Mobilität konnte die Art der Zusammenarbeit besprochen werden. Ein interessantes Treffen fand im Berichtsjahr mit dem Koordinator für die Kraftfahrzeugsteuer des Landes statt. Gelegenheit zu einem ausführlichen Gedankenaustausch hatten meine Mitarbeiterinnen und ich auch mit dem Direktor und den Inspektoren der Abteilung Grundbuch, Grund- und Gebäudekataster. Eine gute und interessante Gelegenheit zur Kontaktpflege bot das Symposium der Abteilung Arbeit zum Thema "Integration als gelebte Praxis", bei dem die Frage der Integration von Migranten in Südtirol vertieft wurde.

Die Art der Zusammenarbeit zwischen der Volksanwaltschaft und dem **Sanitätsbetrieb** konnte im Berichtsjahr in einer Aussprache mit dem Generaldirektor und dem Sanitätsdirektor des Südtiroler Sanitätsbetriebes und mit den Verantwortlichen des Sanitätsbezirkes Bozen besprochen und geklärt werden.

Am 13. September 2009 hielt ich im Krankenhaus Brixen gemeinsam mit meiner Mitarbeiterin für Patientenangelegenheiten einen **Fortbildungsabend für die Hausärzte des Eisacktals** zum Thema „Die Patientenverfügung, die Entmündigung und die Sachwalterschaft“. In diesem Rahmen wurden auch die Rolle der Volksanwaltschaft im Gesundheitsbereich und die Aufgaben der Schiedsstelle für Arzthaftungsfragen ausführlich besprochen.

Hervorzuheben ist die Zusammenarbeit mit dem **Gemeindenverband**. Im Berichtsjahr fanden fünf Aussprachen mit dem Präsidenten des Gemeindenverbandes statt. Die Einladung zum Gesamtsüdtiroler Gemeindetag in Meran am 23. Mai 2009 bot die Gelegenheit, bei einigen Bürgermeistern letzte Zweifel am Vorteil einer Konvention mit der Volksanwältin auszuräumen.

Anlässlich der Unterzeichnung der Konvention mit dem Bürgermeister von Karneid hatte ich im Berichtsjahr die Gelegenheit, die Einrichtung und die Aufgaben der Volksanwältin im **Gemeinderat** Karneid vorzustellen.

Andere Treffen mit **Bürgermeistern** ergaben sich beim Abschluss der Vereinbarungen, bei Lokalausgleichungen und Aussprachen, wie etwa mit dem Bürgermeister von Sarntal, von Auer, von Enneberg, von Eppan, von Kastelruth, von Kurtatsch, von Meran, von Lana, von Niederdorf, von Abtei, von Neumarkt, von St. Leonhard in Passeier und der Bürgermeisterin von Olang und von Margreid.

Der Stadtrat für Innovation und Arbeit der **Stadt Bozen** lud im September des Berichtsjahr zu einem runden Tisch mit Spitzenbeamten der Stadtgemeinde, Vertretern des Sozialbetriebes Bozen, Vertretern der Unternehmen mit Gemeindebeteiligung (Etschwerke, SASA, SEAB etc.) und Vertretern der

Verbraucherschutzorganisationen. Ziel war es, gemeinsam Ideen zu sammeln, wie die Qualität der öffentlichen Dienste in Bozen verbessert werden kann.

Neben den guten Kontakten zu den Sozialdiensten waren mir auch die Verbindungen zum **Sozialbetrieb Bozen** ein Anliegen. Im Mai dieses Jahres organisierte der Betrieb anlässlich seines 10jährigen Bestehens in der Freien Universität Bozen eine bemerkenswerte Tagung zum Thema „Welfare und Wirtschaftskrise“, welche das neue globale Szenario und seine Auswirkungen auf das Soziale beleuchtete.

Im Laufe des Berichtsjahres wurden auch die Kontakte mit **privaten Einrichtungen**, welche Bürger in schwierigen Lebenssituationen begleiten, gepflegt: mit den Vertretern des Beratungsdienstes für Einwanderer der Caritas, der Schuldnerberatung der Caritas, des Dachverbandes der Sozialverbände, des Katholischen Verbands der Werktätigen KVW, des Forum Prävention, des Vereins La strada-der Weg, des Zentrums für Beistand getrennter und geschiedener Personen ASDI, der Initiative Frauen helfen Frauen und des Südtiroler Kinderdorfes.

Einen ausführlichen Gedankenaustausch über die Bedürfnisse der alten Menschen hatte ich mit dem Präsidenten des Verbandes der Altersheime Südtirols.

Ein Treffen und einen Austausch über die Vorstellungen der künftigen Zusammenarbeit gab es auch mit der Präsidentin des Beirates für Chancengleichheit und der Gleichstellungsrätin. Ein Austausch mit dem Verein Initiative für mehr Demokratie ergab sich bei Fragen in Bezug auf Volksbegehren.

Der Pensplan organisierte einen Workshop, bei dem Vorschläge zur Behebung der häufigsten Fehlerquellen bei der Überweisung der Beitragszahlungen an die verschiedenen Fonds aufgezeigt wurden.

Gespräche führte ich auch mit den Vertretern verschiedenster **Berufsverbände** insbesondere mit der Rechtsanwaltskammer Bozen und der Südtiroler Ärztekammer.

Was die **staatlichen Fürsorgeinstitute** anbelangt, kam es im Berichtsjahr zu einem Erfahrungsaustausch mit dem Direktor des NISF-INPS und der Direktorin des NFAÖV-INPDAP.

Equitalia setzt auf Bürgernähe: Deshalb luden der Geschäftsführer der **Equitalia Alto Adige-Südtirol SpA** und die Ansprechpartnerin der Equitalia für alle Belange der Volksanwaltschaft im Dezember des Berichtsjahres zu einem runden Tisch. Dabei wurden die Initiativen zur Verbesserung der Dienste vorgestellt, und die Hauptprobleme der Steuerzahler erörtert.

Die Verbindungen zum **Regierungskommissar** und seinem Mitarbeiterstab wurden über die alljährlichen Einladungen in den Herzogspalast gehalten.

Die Einladungen zur **Eröffnung des Gerichtsjahres** der Rechtssprechungssektion des Rechnungshofes in Bozen und des Verwaltungsgerichtes Bozen waren eine gute Gelegenheit zur informellen Kontaktpflege und haben einen guten Einblick in die jeweilige Tätigkeit geboten. Die Feier anlässlich des zwanzigjährigen Bestehens des Verwaltungsgerichtes Bozen im November 2009 vermittelte einen guten Überblick über die Geschichte der Errichtung der autonomen Sektion für die Provinz Bozen und über die in den letzten zwei Jahrzehnten geleistete Arbeit.

Vorträge über die Aufgaben der Volksanwältin habe ich – neben den Vorträgen in den verschiedenen Gemeinden – auch auf Einladung des Rotary Clubs Brixen gehalten.

Für den Brunecker Arbeitskreis für Kultur- und Weiterbildung „das fenster“ durfte ich im März des Berichtsjahres im vollbesetzten Filmsaal im Michael Pacher Haus einen Vortrag zum Thema „Was bedrückt die Südtiroler im Umgang mit der öffentlichen Verwaltung?“ halten.

Im Lehrgang „Mit Engagement das öffentliche und das politische Geschehen mitgestalten – Weiterbildung für tatkräftige und motivierte Frauen in Schlüsselpositionen“, der im Rahmen eines ESF Projektes organisiert wurde, hatte ich im Mai des Berichtsjahres Gelegenheit, in Bozen im Frauencafé Plural den politisch engagierten Teilnehmerinnen einen Einblick in meine Tätigkeit zu geben.

Auch die Kontakte mit den **Schulen** wurden im Rahmen der von mir gehaltenen Vorträge gepflegt. Im Jänner organisierte das pädagogische Institut in Bozen eine Fortbildungsveranstaltung zum Thema „Die Südtiroler Volksanwaltschaft“. Dabei hatte ich als Referentin Gelegenheit, 25 Lehrerinnen und Lehrer der Oberschule mit der Einrichtung und mit den häufigsten Beschwerden über die öffentliche Verwaltung vertraut zu machen.

Auf Einladung der Handelsoberschule Brixen stand ich im Mai 2009 einen Vormittag lang 100 Schülern der vierten und fünften Klassen Rede und Antwort.

Im März 2009 nahm ich an den Marienberger Klausurgesprächen teil. Vertreter aus Politik, Wirtschaft und Kirche diskutierten mit namhaften Referenten über Helden, Heimat, Verrat und die Kunst und das Vermögen des aufrichtigen Denkens in einer scheinheiligen Zeit.

Im August 2009 nahm ich am Tiroltag des Europäischen Forum Alpbach zum Thema Vertrauen teil. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer beschäftigten sich mit der Frage, wie die demokratischen Prozesse in Europa weiter entwickelt werden können und wie erreicht werden kann, dass sich die Bürger mit Europa identifizieren.

Mein Anliegen war es auch, auf **gesamtstaatlicher und internationaler Ebene** mit anderen Ombudsman-Einrichtungen Kontakte zu pflegen und mit den Volksanwälten der Nachbarregionen eine Zusammenarbeit aufzubauen. Zum Landesvolksanwalt von Tirol Josef Hauser bestehen ausgezeichnete Kontakte: Im Juni 2009 wurde das 20jährige Bestehen der Tiroler Landesvolksanwaltschaft im Tiroler Landtag feierlich begangen.

Auf gesamtstaatlicher Ebene ist die Südtiroler Volksanwaltschaft Mitglied der **italienischen Konferenz der regionalen Volksanwälte (Conferenza nazionale Difensori civici regionali)**, das regelmäßige Arbeitstreffen in Rom veranstaltet (siehe Anhang 3). Das große Thema der Treffen war auch in diesem Berichtsjahr der im Parlament aufliegende Gesetzesvorschlag zur Einführung eines nationalen Volksanwaltes. Italien ist nämlich das einzige Land der Europäischen Union, in dem keine nationale Ombudsman-Einrichtung vorgesehen ist, sondern 16 Regionen Italiens und viele Gemeinden lokale Einrichtungen geschaffen haben. Unbegreiflich in diesem Zusammenhang ist, dass alle Länder, welche der EU beitreten möchten, als unabdingbares Beitrittskriterium die Einrichtung eines Volksanwaltes vorweisen müssen. Und gerade Italien, das ja ein Gründungsmitglied der Europäischen Gemeinschaft ist, weigert sich, dieser Vorgabe nachzukommen.

Nachdem im August 2008 die Region Friaul-Julisch Venetien zur Eindämmung der öffentlichen Ausgaben beschlossen hatte, die regionale Volksanwaltschaft abzuschaffen, schaffte das italienische Parlament im Berichtsjahr mit dem Finanzgesetz für das Jahr 2010 alle Gemeindevolksanwälte ab. Das Vorgehen rief bei allen italienischen Volksanwälten und hauptsächlich den Volksanwälten der großen italienischen Städte, wie z. B. Rom, Mailand und Genua, große Proteste hervor. In europäischen Ombudsmankreisen löste die Maßnahme ungläubiges Staunen aus und wurde von vom Europäischen Ombudsman Nikoforos Diamandouros, vom Präsidenten des Europäischen Ombudsmann Instituts (EOI) Ullrich Galle und vom Präsidenten des International Ombudsman Institut (IOI-Europe) Rafael Ribò y Massò scharf kritisiert. Zurzeit gibt es dazu Anfragen im italienischen Parlament.

Auf internationaler Ebene ist die Südtiroler Volksanwaltschaft Mitglied des **Europäischen Ombudsman-Institutes (EOI)** und seit März 2009 auch Mitglied des **International Ombudsman Institut - European Region (IOI)**. (siehe Anhang 4).

Als **Vizepräsidentin des Europäischen Ombudsman-Instituts (EOI)** nahm ich an den Vorstandssitzungen, welche im Berichtsjahr in Innsbruck und in Basel stattfanden, teil.

Die **Generalversammlung des EOI**, welche im Berichtsjahr vom 4. bis 5. Oktober in Florenz stattfand, wählte mich für zwei weitere Jahre zur Vizepräsidentin. Die Bedeutung der Veranstaltung wurde u. a. durch die Teilnahme des Europäischen Ombudsmans Nikoforos Diamandouros unterstrichen. Dieser zeigte sich

besorgt über die Entwicklung der Ombudman-Institutionen in Italien: Als einziges europäisches Land bestellt Italien keinen nationalen Volksanwalt. Der Präsident des EOI, Ullrich Galle, kritisierte das Ansinnen der italienischen Regierung die italienischen Gemeindevolksanwälte abzuschaffen und wies darauf hin, dass die gezielte Schwächung der Institution des Volksanwaltes in Italien Hand in Hand mit der demokratischen Aushöhlung des Landes geht. Im Zusammenhang mit der Generalversammlung fand auch eine Arbeitstagung zum Thema „Öffentliche Petition“ statt.

Die **Weltkonferenz des International Ombudsman Institut (IOI)** fand vom 9. bis 11. Juni in Stockholm statt. Die Wahl des Tagungsortes war bewusst auf die schwedische Hauptstadt gefallen: Vor 200 Jahren wählte das schwedische Parlament nämlich seinen ersten „Ombudsman“. Anlässlich dieses Jubiläums folgten Ombudsleute aus 139 Ländern der Einladung des schwedischen Ombudsman Mats Melin. Es wurden Erfahrungen ausgetauscht, und der Schwerpunkt der Vorträge, Diskussionsrunden und workshops war die Frage, wie Ombudsman-Einrichtungen in einer globalisierten Welt, welche von einer noch nie da gewesenen Finanzkrise gebeutelt wird, eine moderne, effiziente und bürgerfreundliche Verwaltung garantieren können

Vom 3. bis 5. September organisierte ich gemeinsam mit meinem Nordtiroler Kollegen Josef Hauser in Schloss Goldrain eine **Fachtagung** zum Thema „Supervision und Intervision“. Dadurch wurde das traditionsreiche „Alpenländerseminar“ **der regionalen Volksanwälte aus dem Alpenraum** und dem gesamten deutschsprachigen Raum erstmals nicht in Schloss Hofen in Vorarlberg, sondern in Südtirol abgehalten.

Bei der Tagung, die auch dem gegenseitigen Kennenlernen und dem Aufbau eines informelles Netzwerks diene, wurden Fälle besprochen und Themen diskutiert, die die Arbeit der Ombudsleute grenzüberschreitend betreffen, etwa ihre Amtsstelle im Spannungsfeld der Interessen von Politik und Verwaltung. Alle regionalen bzw. kantonalen Volksanwälte bezeichneten einen formlosen und niederschweligen Zugang zum Volksanwalt als ausschlaggebend, damit diese Einrichtung zum Schutz der Bürger von diesen auch erfolgreich genutzt werden kann. Als Südtiroler Volksanwältin konnte ich diese Gelegenheit auch nützen, die Gäste aus Österreich, der Schweiz und Deutschland in die neuere Geschichte unseres Landes einzuführen.

Der **Médiateur der Region Wallonie** Frédéric Bovesse lud vom 24. bis 25. November zur internationalen Tagung „MEDIAtisaTION“ nach Namür in Belgien. Der Anlass war das 15 jährige Bestehen der Ombudsman-Institution in der Region Wallonie. Das Hauptziel war es, gemeinsam mit anderen europäischen Volksanwälten Erfahrungen über die Zusammenarbeit mit den Medien auszutauschen. Der Großteil meiner Kollegen kam in den verschiedenen Workshops zum Schluss, dass die Vermittlertätigkeit eines Volksanwaltes im Hintergrund erfolgreicher ist als mit Hilfe skandalträchtiger Schlagzeilen in der Presse. Alle waren sich darüber einig, dass es sehr wohl eine vernünftige, sachliche Medienarbeit für die Ombudsman-Institution braucht, aber es wurde auch von allen Seiten bestätigt, dass reißerische Medienberichte meist alle bereits angedachten Ansätze zur Lösung von Einzelbeschwerden zunichte machen.

Öffentlichkeitsarbeit

Ein großes Anliegen war mir auch in diesem Berichtsjahr - neben meiner **Vortragstätigkeit** in den Gemeinden und in den Schulen - eine vernünftige und zeitgemäße Öffentlichkeitsarbeit. Die Volksanwaltschaft kann ihre institutionelle Aufgabe nur dann effizient wahrnehmen, wenn sie bekannt ist, und wenn die Bürgerinnen und Bürger über die Aufgaben und Zuständigkeit der Volksanwältin Bescheid wissen. Die jährliche Pressekonferenz zum Tätigkeitsbericht ist Tradition geworden. Der RAI Sender Bozen lud mich im Berichtsjahr zu einem Morgentelefon, zu einem Mittagstelefon und verschiedenen kurzen Stellungnahmen, die Wochenzeitung FF zu einem längeren Interview ein.

Neben der Veröffentlichung der wöchentlichen Sprechstunden wurden im Berichtsjahr auch **konkrete Fälle in den zwei größten Südtiroler Tageszeitungen** publiziert. Um der Bevölkerung einen Einblick in die Tätigkeit der Volksanwaltschaft zu geben, veröffentlichte die Tageszeitung "Dolomiten" die Rubrik "**Ein Fall für die Volksanwaltschaft**" und die Tageszeitung „Alto Adige“ die Rubrik "**Il Difensore civico risponde**". Die Leserinnen und Leser konnten ihr Anliegen und ihre Beschwerde an die Volksanwaltschaft richten, und meine Mitarbeiterinnen und ich gingen dann jeweils – selbstverständlich unter Wahrung absoluter Diskretion – auf einen besonders interessanten Fall ein. (siehe Anhang 8).

Die traditionelle **Volksanwaltschaftsbroschüre** und das **Handbüchlein „Ihr gutes Recht im Umgang mit Behörden“** – es wurde zum Anlass des 25. Geburtstages der Südtiroler Volksanwaltschaft gedruckt – fanden großen Anklang. Die Broschüren liegen im Büro der Volksanwaltschaft, in den Außenstellen, in den Gemeinden, Bezirksgemeinschaften und Krankenhäusern auf und können unter "**www.volksanwaltschaft.bz.it**" angefordert und auch als PDF herunter geladen werden (siehe Anhang 8).

Nach Absprache mit dem Landtagspräsidenten wurde im neuen „**Landtagsfilm**“, den alle Besucher des Südtiroler Landtags und jährlich Tausende von Schülerinnen und Schüler anschauen, auch die Einrichtung der Volksanwaltschaft eingebaut.

Der Internetauftritt "www.volksanwaltschaft.bz.it" ist ein Erfolg. Er wurde im Berichtsjahr mit Hilfe des Gemeindenverbandes mit fast allen Gemeinde- Webseiten verlinkt. Die benutzerfreundliche Homepage enthält alle wichtigen Informationen über meine Arbeit und die Arbeit meines Teams, sowie den Ort und die Zeit der Sprechstunden. **Die Möglichkeit der Online-Beschwerde** wurde auch in diesem Berichtsjahr viel und gerne in Anspruch genommen: Es fanden 7.010 Aufrufe durch 4.453 Besucher statt.