



Volksanwaltschaft  
Difesa civica  
Defenüda zivica

## TÄTIGKEITSBERICHT DER VOLKSANWÄLTIN 2013



Südtiroler Landtag  
Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano  
Cunsèi dla Provinzia autonoma de Bulsan

**TÄTIGKEITSBERICHT 2013**  
VOLKSANWALTSCHAFT DES LANDES SÜDTIROL

39100 Bozen | Cavourstraße 23

Tel. 0471 301 155 | Fax 0471 981 229  
post@volksanwaltschaft.bz.it | www.volksanwaltschaft.bz.it

PEC: volksanwaltschaft.difesacivica@pec.prov-bz.org

März 2014

# INHALTSVERZEICHNIS

<b>Zusammenfassende Bemerkungen</b> .....	1
<b>Allgemeines</b>	
Die Anzahl der Fälle und unsere Arbeitsweise .....	9
Art der Kontaktaufnahme .....	9
Inanspruchnahme nach Bezirken .....	9
Ergebnis der Bearbeitung der Akten .....	10
Sprechstunden, Aussprachen mit Behörden und Lokalaugenscheine .....	10
Team und Büro .....	11
Statistische Übersicht .....	12
<b>Schwerpunkte in den Bereichen der öffentlichen Verwaltung</b>	
Die Landesverwaltung .....	19
Schwerpunkt Arbeit .....	19
Schwerpunkt Wohnen .....	20
Schwerpunkt Bildung .....	21
Andere Schwerpunkte .....	22
Das Institut für den sozialen Wohnbau WOBI .....	23
Der Sanitätsbetrieb .....	25
Beschwerden über angebliche Behandlungsfehler .....	26
Die Gemeinden .....	29
Gemeindeabgaben .....	30
Bauen und Wohnen .....	31
Meldeamtliche Angelegenheiten .....	33
Lärmbelästigung .....	34
Zusammenarbeit .....	35

Die Bezirksgemeinschaften ..... 37

**Der Staat und die peripheren staatlichen Verwaltungen ..... 39**

**Verschiedenes**

Öffentlichkeitsarbeit ..... 44

Institutionelle Kontakte ..... 45

Jubiläum „30 Jahre Volksanwaltschaft in Südtirol“ ..... 48

Geschichte „30 Jahre Volksanwaltschaft in Südtirol“ ..... 61

Jubiläum „25 Jahre Europäisches Ombudsman Institut (EOI)“ ..... 77

**Anhang**

**1** Die Gemeinden mit Vereinbarung ..... 82

**2** Die Außenstellen und Sprechstunden ..... 85

**3** Die Mitarbeiterinnen der Volksanwältin ..... 86

**4** Das Landesgesetz vom 4. Februar 2010, Nr. 3 ..... 87

**5** Das staatliche Netzwerk der regionalen Volksanwälte ..... 92

**6** Das Europäische Ombudsman Institut (EOI) und das Internationale Ombudsman Institut (IOI) ..... 94

**7** Öffentlichkeitsarbeit ..... 95

Hinweis:

Dank gebührt dem Amt für Übersetzungen und Sprachangelegenheiten der Region Trentino-Südtirol für die Übersetzungen ins Italienische, dem EDV-Dienst des Südtiroler Landtages für das Layout und der Druckerei des Landes Südtirol für das Drucken des Berichts.

## ZUSAMMENFASSENDE BEMERKUNGEN

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

Gemäß Art. 5 des Landesgesetzes Nr. 3 von 2010 hat die Volksanwältin dem Südtiroler Landtag jährlich einen Tätigkeitsbericht vorzulegen. Diesem Auftrag komme ich mit dem folgenden Bericht über das Jahr 2013 nach.

### Einblick

Auch in diesem Berichtsjahr konnte ich mit Freude feststellen, dass die Einrichtung der Volksanwaltschaft bei der Bevölkerung großes Vertrauen genießt und bei Behörden und anderen öffentlichen Stellen auf breite Akzeptanz stößt. Die steigende Zahl der Bürgerinnen und Bürger, die vorsprechen, und das Ergebnis der erledigten Akten zeigen, dass die Volksanwaltschaft wesentlich dazu beiträgt, die Beziehung zwischen dem Bürger und der öffentlichen Verwaltung zu verbessern.

Bemerkenswert ist, dass die Beschwerden im **Bereich der Abgaben**, nach einem Zuwachs von 41 % im letzten Jahr auch im Berichtsjahr 2013 um weitere 24 % zugenommen haben. Immer mehr Bürgerinnen und Bürger aus allen Gesellschaftsschichten hinterfragen und beanstanden die Zahlungsaufforderungen der Gemeinden, auch wenn es sich dabei oft um sehr geringe Beträge handelt. Beanstandet wurden Rechnungen im Bereich der Gemeindesteuer auf Immobilien IMU, der Wasser- und Energielieferung, Müllgebühren, Baukostenabgabe und Erschließungsgebühren. Die Bürgerinnen und Bürger forderten eine Überprüfung der Rechtmäßigkeit der Zahlungsaufforderung und eine ausführliche Begründung für allfällige Strafen. In mehreren Fällen wurde die Ansicht geäußert, dass die Politik und Verwaltung nicht im Interesse der Bürgerinnen und Bürger arbeiten, sondern sich „auf Kosten des Einzelnen bereichern“ wollen.

Eine Entwicklung, die sich schon in den letzten Jahren abgezeichnet hat, hat sich im Berichtsjahr

fortgesetzt: Die Beschwerden im **Bereich der Sozialleistungen** haben weiter zugenommen. Nach einem Zuwachs von 36% im Vorjahr sind sie im Berichtsjahr um weitere 6% gestiegen. Immer mehr Menschen mit finanziellen Schwierigkeiten suchen die Sprechstunden auf und fordern von der Volksanwaltschaft die rechtliche Überprüfung der Ablehnung oder Reduzierung einer finanziellen Unterstützung. Dabei ging es um Sozialleistungen wie z.B. die finanzielle Sozialhilfe, das Pflegegeld, das Familiengeld, das Wohngeld, die Arbeitslosenunterstützung und andere soziale Unterstützungsmaßnahmen.

Das Hauptthema im Berichtsjahr war der neue Mietbeitrag: Ab 1. Jänner 2013 wurden das vom Wobi ausgezahlte Wohngeld und das von den Sozialsprengeln ausgezahlte Mietgeld zu einer einzigen neuen Leistung, dem **Mietbeitrag**, zusammengelegt. Dieser neue Mietbeitrag wird nun ausschließlich von den Sozialsprengeln gezahlt, und die Höhe des Mietbeitrags wird anhand der Kriterien der einheitlichen Erhebung von Einkommen und Vermögen (EEVE) berechnet.

Dies löste bei der Bevölkerung großen Missmut aus: Viele Wohngeldempfänger erhalten durch die Neuberechnung des Mietbeitrages durch die Sozialsprengel nur mehr einen Bruchteil des ursprünglichen Betrages. Somit ist das frühere Wohngeld des Wobi von einer allgemeinen Unterstützungsmaßnahme für Mieter zu einer Leistung der finanziellen Sozialhilfe geworden. Die Politik wird entscheiden müssen, ob sie nicht nur das Eigentum, sondern auch die Miete als Wohnform der Mittelschicht unterstützen will, oder ob sie die Miete als Wohnform nur mehr für sozial bedürftige Menschen ansehen will.

Besonderen Ärger rief bei den Bürgerinnen und Bürgern die Tatsache hervor, dass die Zusammenlegung in der Öffentlichkeit als Vorteil und als sinnvolle Vereinfachung dargestellt wurde. Die notwendigen Kürzungen von öffentlichen Leistungen sollten von den politisch Verantwortlichen in jedem Fall offen und klar mitgeteilt und ausführlich begründet werden, damit sich die Bürgerinnen und Bürger nicht hintergangen fühlen.

Die **Armut ist deutlich spürbar**, hauptsächlich bei alten Menschen, kranken Menschen und älteren Arbeitslosen. Deshalb lösten nicht nur die Ablehnung von Sozialleistungen, auch Steuerschulden oder Verwaltungsstrafen bei vielen Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführern Angst und Verzweiflung aus. In gar einigen Fällen ergab die Überprüfung einer Beschwerde, dass die gesamte Familie von der Rente und dem Pflegegeld eines alten pflegebedürftigen Elternteils leben muss.

Laut der Astat-Studie von 2010 sind 36.000 von 200.000 Südtiroler Haushalten armutsgefährdet und ohne Sozialleistungen wären sogar 50.000 von 200.000 Haushalten armutsgefährdet: Also jeder vierte Haushalt. Dies erklärt auch die greifbaren Zukunfts- und Existenzängste dieser Menschen und die Vehemenz, mit der sie sich an die Volksanwaltschaft wenden. Südtirol hat ein dichtes soziales Netz und jetzt gilt es dieses **soziale Netz weiter aufrecht zu erhalten**, weil die Sozialleistungen für immer mehr Südtiroler Familien überlebenswichtig werden.

Die **Sorge um den sicheren Arbeitsplatz** ist im Berichtsjahr 2013 weiter gestiegen. Auch wenn die Arbeitslosenrate in Südtirol die niedrigste in ganz Italien ist, sorgten sich viele Bürgerinnen und Bürger um ihre Arbeitsstelle, und das nicht zu Unrecht: Laut Auskunft der Beobachtungsstelle für den Arbeitsmarkt betrug die Arbeitslosenquote (Eurostat) im Jahr 2004 noch 2,7% und erreichte im Berichtsjahr 2013 erstmals 4,4%. Bei den Arbeitsvermittlungszentren des Landes wurden im Februar 2014 im Vergleich zu Februar 2004 9.256 Arbeitslose mehr gezählt, was einem Anstieg von 5.047 auf 14.303 bedeutet.

Zu denken gibt die Auskunft, dass es im Jahr 2013 in Südtirol aufgrund der Wirtschaftskrise zu knapp 5.000 Entlassungen gekommen ist. Diese Entlassungen wurden größtenteils von Kleinbetrieben, die in Krise geraten sind, vorgenommen. Die Entlassungen in Großbetrieben, welche zu Schlagzeilen in den Medien führten (Hoppe, Memc, Würth etc.), machen nur einen Bruchteil davon aus.

Im Zusammenhang mit dem Verlust des Arbeitslosenstatus wandten sich hauptsächlich Arbeitslose über 50 an die Volksanwaltschaft. Sie waren

durch eine Entlassung aus ihrer geordneten Lebensbahn gerissen worden und hatten trotz Umschulungen große Schwierigkeiten einen neuen Arbeitsplatz zu finden. In diesem Berichtsjahr suchten Arbeitslose, die trotz größter Anstrengungen keine Arbeit mehr gefunden haben, nicht nur Rat in der Volksanwaltschaft, sondern baten um direkte Intervention bei möglichen Arbeitgebern.

Im Bereich der **Gesundheitsversorgung** sind die Anliegen und Beschwerden im Berichtsjahr um 29% gestiegen. Das Hauptthema in diesem Jahr war die **Ticketbefreiung**: Seit November 2012 sind alle Patientinnen und Patienten, die Anrecht auf eine Ticketbefreiungen aus Einkommensgründen haben, in einem eigenen Verzeichnis erfasst. Die entsprechende Befreiung kann nur dann angewendet werden, wenn der Code der Ticketbefreiung auf der ärztlichen Verschreibung aufscheint. Wenn aus irgendeinem Grund dieser Code nicht eingetragen wird, ist die Patientin oder der Patient verpflichtet, das Ticket zu zahlen. Für die meisten Betroffenen war es nicht nachvollziehbar, dass in Zeiten der allgemeinen Datenvernetzung, wo jede ärztliche Verschreibung per Computer ausgestellt wird, die Angaben der Patientinnen und Patienten und somit auch der Code der Ticketbefreiung nicht automatisch aufscheinen.

Andere Themen waren die Rückerstattung der Kosten für medizinische Behandlungen im Ausland und die Schwierigkeiten eine Fachvisite vorzunehmen

Die Beschwerden im Bereich der **Raumordnung** sind in den letzten drei Jahren konstant angewachsen und stiegen auch in diesem Berichtsjahr wiederum um 13%. Gerade im Bereich des Baurechtes gibt es immer wieder rechtliche Unsicherheiten, die auch eine Intervention der Volksanwaltschaft oftmals schwierig gestalten. Beinahe noch mehr als die Bürger klagten die Beamten, dass das **Landesraumordnungsgesetz** trotz Überarbeitung im Aufbau nicht organisch und zu wenig klar sei. Es regelt einerseits zu viele Einzelfälle und lässt andererseits zu viele Interpretationsmöglichkeiten offen. Die Folge davon sind unzufriedene Bürger, die im Bausünder den Schlaunen sehen, welcher nachträglich auch noch belohnt wird.

Die Behörde sucht bei einer unklaren Formulierung der Rechtsnorm oftmals nach der Lösung, die sie am wenigsten dem Risiko eines Gerichtsverfahrens aussetzt, oder nach einer Lösung, die sich zumindest mit Gerichtsurteilen untermauern lässt. Und während sich die Beamtenschaft mit der unsicheren Rechtslage und der Furcht vor Gerichtsverfahren, Prozesskosten und Rechnungshof plagt, fühlen sich die Bürgerinnen und Bürger ungerecht behandelt: Sie können nicht verstehen, warum in ihrer Gemeinde verboten ist, was andernorts erlaubt ist und sind der Ansicht, der Macht und Willkür der Beamtenschaft ausgesetzt zu sein.

Die Anstrengungen, die von der Verwaltung im Berichtsjahr unternommen wurden, um **zeitaufwändige Verwaltungswege** abzubauen, möchte ich ausdrücklich anerkennen.

Mit dem Ausbau der **Online-Dienste der öffentlichen Verwaltung** wurde bereits in der Vergangenheit Schritt für Schritt eine Datenautobahn von der Verwaltung zur Bürgerin und zum Bürger und von der Bürgerin und vom Bürger zur Verwaltung aufgebaut. Mit der „Bürgerkarte Südtirol“ (BKS) ist es nun möglich, die Online-Dienste der öffentlichen Hand in Anspruch zu nehmen.

Bereits im Vorjahr habe ich positiv hervorgehoben, dass der Großteil der öffentlichen Verwaltungen konkrete Ansprechpersonen, wichtige Informationen, Formulare und Rechtsquellen im Netz zur Verfügung stellt. Jede Verwaltung führt im Netz E-Mail Adressen an, welche eine schnelle und unkomplizierte Kontaktaufnahme ermöglichen. Die Volksanwaltschaft selbst bedient sich dieses Kanals und kann bestätigen, dass die E-Mail Korrespondenz mit den Ämtern im Normalfall reibungslos funktioniert.

Meines Erachtens stellt auch der Aufbau einer zentralen Datenbank und die Einführung der **„Einheitlichen Einkommens- und Vermögenserklärung“** (EEVE) einen Fortschritt dar. Sie ist ein gutes bereichsübergreifendes Instrument für die Bedürftigkeitsmessung von Einzelpersonen und Familien. Sie kann in den verschiedenen Politikbereichen (Sozialhilfe, Gesundheit, Familienpolitik, Bildung und Schule, Wohnbau) auf Landesebene und Gemeindeebene eingesetzt werden. Die EEVE ist in der Sozialhilfe entwickelt worden

und dann sukzessive auf den Bereich Gesundheit und Wohnbau ausgedehnt worden. Durch die Einführung des neuen Mietbeitrages ist die EEVE bei den Bürgerinnen und Bürgern in Misskredit geraten. Soziale Leistungen wie den Mietbeitrag über den Umweg der EEVE auf „Sozialhilfeniveau“ zu drücken ist inhaltlich bedenklich, da dies die EEVE als neutrales Instrument unter Druck setzt und sie gefährdet.

Zu verbessern ist hingegen nach wie vor die **Sprache in der öffentlichen Verwaltung**. Immer wieder haben sich Bürgerinnen und Bürger an die Volksanwaltschaft gewandt, weil sie den Inhalt der an sie gerichteten Schreiben 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. Aus diesem Grund müssen sich die Beamtinnen und Beamten bewusst sein, dass das Bemühen um eine klare, bürgernahe und leicht verständliche Sprache eine wichtige Pflicht der Verwaltung ist.

### **Rückblick auf meine zehnjährige Amtszeit**

Die Anliegen der Bürgerinnen und Bürger sind in den letzten zehn Jahren konstant gestiegen. Die Anzahl der Fälle ist um 42% gestiegen: von 2.473 im Jahr 2004 auf 3.520 im Jahr 2013. Im Durchschnitt konnten 75% der Fälle zur Zufriedenheit der Bürger erledigt werden. Von 1000 Einwohnern Südtirols wenden sich heute 7 Bürger an die Volksanwaltschaft und zwar in etwa der Stärke der jeweiligen Volksgruppe entsprechend.

Die Anliegen der Bürgerinnen und Bürger waren in den letzten zehn Jahren, aus heutiger Sicht betrachtet, Vorboten der aktuellen Wirtschaftskrise. Bereits die Vorstellung meines Jahresberichtes 2007 stand unter dem Leitspruch „Die sieben fetten Jahre sind vorbei“. In meiner ersten Amtszeit waren Bürokratie, die Komplexität von Rechtsquellen und vor allem der unverständliche Gebrauch der Amtssprache noch ein häufiges Thema. Dann hat sich der Fokus langsam aber bestimmt auf die Klage über steigende Lebenshaltungskosten bei gleichbleibenden Löhnen und

Renten, auf die Angst vor den Kosten für die Pflege der alten Eltern und auf die Sorge um einen sicheren Arbeitsplatz verschoben. Zuletzt, im Rahmen der inzwischen allseits benannten Wirtschaftskrise, geht es um Arbeitslosigkeit, nicht mehr gewährte oder herabgesetzte Sozialleistungen, EEEV und gestrichenem oder herabgesetztem Mietbeitrag, rückwirkende Zahlungsforderungen seitens der Gemeinden, Steuern, Schulden, die von Equitalia eingetrieben werden.

Seit meinem Amtsantritt wenden sich Bürgerinnen und Bürger mit den immer gleichen Beschwerden an die Einrichtung, die ich unter dem Begriff „Grundbedürfnisse“ zusammenfasse. Die Menschen haben also Probleme im Bereich Wohnen, Arbeit und Gesundheit. Die Zahl der Menschen, die sich in unserer Leistungsgesellschaft immer weiter an den Rand gedrückt fühlen, ist in den letzten Jahren stetig angestiegen.

Immer mehr sozial schwache Bürger, Nicht-EU-Bürger, alte und pflegebedürftige Menschen wenden sich an die Volksanwaltschaft. Die Beschwerden, dass bestimmte Bürgerinnen und Bürger soziale Leistungen unrechtmäßig in Anspruch nehmen, steigen. Hier findet in Südtirol ein Umdenken statt: Falschmeldungen in Bezug auf die persönliche Situation und das Einkommen gelten nicht mehr als Kavaliersdelikt.

In Zeiten der Krise steigt auch spürbar der soziale Neid. Viele Vorurteile herrschen leider immer noch gegenüber den Zuwanderern. Diese stehen bei den Bürgern oft im Verdacht, alle Unterstützungen zu bekommen, während für die einheimische Bevölkerung nur mehr die Brosamen übrig blieben. Andererseits vermuten viele Nicht-EU-Bürger hinter jeder, oft auch berechtigten, behördlichen Auflage bloße Schikanen. Neu sind die Klagen und Zukunftsängste der jungen Menschen. Sie sind gut ausgebildet und sorgen sich oft um ihren Arbeitsplatz. Es häufen sich die Beschwerden, welche den Stellenwettbewerb in der öffentlichen Verwaltung zum Gegenstand haben. Die Anträge um Sozialhilfe sind stark angestiegen.

Südtirol verfügt zweifelsohne über ein dichtes soziales Netz. Es gibt Sozialhilfe, Pflegegeld, Familiengeld, Mietbeitrag, Arbeitslosenunterstützung, Mobilitätsgeld, Sozialrente, Zivilinvalidenrente und weitere soziale Unterstützungsmaßnahmen. In meiner ersten Amtszeit stellten viele dieser Sozial-

leistungen noch ein Plus für die Familien dar und stellten sicher, dass sie ihren Lebensstandard halten konnten. Heute sind sie für viele überlebenswichtig und bewahren die Bürgerinnen und Bürger davor in die Armut abzurutschen. Deshalb ist es nur verständlich, dass bei der Volksanwaltschaft eine Überprüfung der Ablehnung oder Reduzierung von Sozialleistungen mit Vehemenz eingefordert wird.

Die Bürger wenden sich jetzt oft auch bei nur marginalen Verwaltungsstrafen an die Einrichtung. Wo früher einfach bezahlt wurde, um das Ärgernis aus der Welt zu schaffen, wird jetzt genau nach der Rechtmäßigkeit der Strafe nachgefragt. Häufiger als früher wird auch auf die Politiker geschimpft, die „*nur leere Versprechungen abgeben. Die Verwaltung arbeitet gegen die Interessen der Bürger und versucht sich auf Kosten der Einzelnen zu bereichern*“. In diesem Klima von zunehmender Radikalisierung und Intoleranz versuchte ich als Volksanwältin immer wieder als Mediatorin zwischen Bürgern und Behörden aufzutreten. In diesem Zusammenhang begrüße ich die Errichtung der Agentur für soziale und wirtschaftliche Entwicklung (ASWE). Durch diese einzige Service-Stelle für die Anträge und Ausbezahlung von Begleitgeldern, Renten der Zivilinvaliden, des Familiengeldes, der Hausfrauenrente und des Pflegegeldes, konnte die Verwaltung wesentlich effizienter gestaltet werden. Auch die Einführung der Einheitlichen Einkommens- und Vermögenserklärung (EEVE) und der Aufbau einer zentralen Datenbank verfolgen das Ziel einer gerechten und einheitlichen Behandlung der Bürger, die eine öffentliche Leistung beantragen.

Nun ein kurzer **Rückblick auf die Ziele**, die ich in den letzten 10 Jahren verfolgt habe.

**Das erste Ziel war es, als unabhängige Mediatorin das Vertrauensverhältnis zur Verwaltung noch mehr auszubauen, um die Belange der Bürgerinnen und Bürger mit Erfolg vertreten zu können.**

Nach meinem Amtsantritt im Jahr 2004 war ich sofort bemüht, die Kommunikation mit den Ämtern und den Beamten zu verbessern. Vorurteile gegen die Volksanwaltschaft und bestehende Spann-

gen wurden durch gezielte Überzeugungsarbeit nach und nach abgebaut.

Erste Früchte trug dies in der Zusammenarbeit mit dem **Sanitätsbetrieb**. 2004 wurden in den Gesundheitsbezirken Bozen und Meran Arbeitsgruppen eingeführt, welche klären sollten, wie die Anliegen der Patienten im öffentlichen Gesundheitsbereich besser wahrgenommen werden können. Auch eine Mitarbeiterin der Volksanwaltschaft, die ich als Expertin für Patientenangelegenheiten in der Volksanwaltschaft einsetzte, nahm an diesen Treffen teil. Ein Jahr später wurden nicht nur in den Krankenhäusern Brixen und Bruneck, sondern auch in den Krankenhäusern Bozen und Meran monatliche Sprechstunden der Volksanwaltschaft eingeführt. Die Zusammenarbeit der Volksanwaltschaft mit dem Sanitätsbetrieb und den Gesundheitsbezirken hat sich etabliert.

Im Jahr 2005 erarbeitete ich ein **„Zukunftsprofil der Südtiroler Volksanwaltschaft“**. Anlass dafür war die Forderung nach eigenständigen speziellen Anwaltschaften zur Wahrung der Interessen verschiedener Bevölkerungsgruppen wie z.B. Kinder und Jugendliche, Patienten, Senioren, Menschen mit Behinderung und Einwanderer. Mein Vorschlag ein „Haus der Volksanwaltschaft“ einzurichten, welches alle Anliegen der Bürgerinnen und Bürger in einer gemeinsamen Struktur mit spezialisierten Bereichen bearbeitet, wurde teilweise umgesetzt.

Seit 1993 besteht für die **Südtiroler Gemeinden** die Möglichkeit, eine Konvention mit der Volksanwaltschaft zu unterzeichnen. Das Volksanwaltschaftsgesetz sieht für die Gemeinden die Möglichkeit vor, für ihre Bürger die Dienste der Volksanwaltschaft in Anspruch zu nehmen. Voraussetzung ist allerdings der Abschluss einer Vereinbarung, mit welcher sich die Gemeinde verpflichtet, mit der Volksanwaltschaft zusammenzuarbeiten und eine gute Lösung für ihre Bürgerinnen und Bürger zu suchen.

Zu meinem Amtsantritt hatte aber lediglich knapp die Hälfte der Gemeinden diese Konvention unterzeichnet. Ich habe viel Zeit dafür aufgewendet, das Vertrauen der Gemeinden zu erlangen. In unzähligen persönlichen Gesprächen mit den Bürgermeistern, den Gemeindeferenten und den Gemeindegemeinschaften, habe ich versucht zu erklä-

ren, dass der Dienst der Volksanwaltschaft keine Einmischung von außen ist, sondern eine Chance für Bürgernähe und für eine Verbesserung der Verwaltungstätigkeit.

Das Ergebnis war, dass im Jahr 2006 36 Gemeinden die Konvention unterschrieben, 2007 weitere zehn und im Jahr 2011 die letzte Konvention der 116 Gemeinden Südtirols unter Dach und Fach gebracht werden konnte. Die 116 Vereinbarungen haben sich bewährt und ich möchte ausdrücklich darauf hinweisen, dass der Großteil der Gemeindevorstande einen guten Willen bei der Suche nach Lösungen zeigt.

**Wichtig fand ich es auch, ein Netzwerk von Beziehungen zu sozialen Einrichtungen aufzubauen, um den Bürgern auch dann Hilfe bieten zu können, wenn ihre Schwierigkeiten nicht in meinem Zuständigkeitsbereich liegen.**

Viele Bürgerinnen und Bürger, die bei der Volksanwaltschaft Rat suchten, hatten zusätzlich zu den Schwierigkeiten mit der öffentlichen Verwaltung auch ernsthafte Probleme persönlicher Natur. Sie wurden nicht einfach abgewiesen, sondern gezielt an kompetente Institutionen weitergeleitet. Enge Beziehungen wurden mit den zuständigen öffentlichen Diensten und den Vereinen wie z.B. Caritas, Hands, La strada-Der Weg, Forum Suchtprävention, Frauen helfen Frauen, ASDI, dem Frauenbüro, und dem KVV geknüpft.

**Als Aufgabe sah ich es auch an, den organisatorischen Ablauf der Beschwerdeprüfung so zu verbessern, dass mit dem gleichen Personal mehr Beschwerden bearbeitet werden können.**

Das Büro der Volksanwaltschaft wurde im November 2010 von den Lauben in die Cavourstraße verlegt. Der Umzug wurde beschlossen, um die beim Landtag angesiedelten Einrichtungen der Volksanwaltschaft, der Kinder- und Jugendanwaltschaft und des Beirates für Kommunikationswesen unter einem Dach zusammenzuführen. Es sollte ein Haus der Bürgeranwälte werden, in dem die Beschwerden der Bürgerinnen und Bürger im Bereich der öffentlichen Verwaltung umfassend geprüft werden können. Die anfängliche Befürchtung, dass die Bürgerinnen und Bürger das weni-

ger zentral gelegene Büro weniger zahlreich aufsuchen würden, hat sich nicht bewahrheitet. Im Gegenteil, heute finden die Hälfte der persönlichen Vorsprachen im Büro in Bozen statt. Dieser Umstand hat mich schließlich dazu bewogen, die Außensprechstunden abzubauen und der Bevölkerung zu jeder Zeit, auch ohne Vormerkung, ein der Nachfrage entsprechend angemessen besetztes Büro in Bozen zu garantieren.

Neben den täglichen Sprechstunden in Bozen hält die Volksanwaltschaft weiterhin regelmäßig **Sprechstunden in den Außenbezirken**: in Brixen, Bruneck, Meran, Neumarkt, Schlanders, Sterzing, St. Ulrich in Gröden und St. Martin in Thurn. Für die Außensprechstunden wurde ein Vormerkssystem eingeführt. Die Vormerkung ist zwar erwünscht aber nicht obligatorisch. Sie erlaubt eine bessere Planung der Sprechstunden, wobei auch Bürgerinnen und Bürger ohne Vormerkung angehört werden. Diese müssen allerdings längere Wartezeiten in Kauf nehmen.

Was das **Personal der Volksanwaltschaft** anbelangt nimmt die Volksanwältin laut Art. 4 LG 3/2010 zur Bewältigung ihrer Aufgaben die Mitarbeit des Personals in Anspruch, das ihr vom Südtiroler Landtag in Absprache zugewiesen wird. Konkret stehen der Volksanwaltschaft 1,5 Stellen im Sekretariat und 4 Expertinnen im Verwaltungsbereich in Vollzeit zu. In meiner Amtszeit wurde kein zusätzliches Personal bereitgestellt und dies trotz stetigen Anstiegs der Fälle um 42% und trotz neuer Arbeitsbereiche, die dasselbe Personal zu bewältigen hatte. Leider konnte der Art. 11 des LG 3/2010 noch nicht genutzt werden. Dieser sieht nämlich die Möglichkeit vor, dass die Gemeinden, die Landesverwaltung und die Bezirksgemeinschaften der Volksanwaltschaft für die bessere Bewältigung der Aufgaben Personal zur Verfügung stellen können.

Mit Art. 5 des LG 4/2008 wurde das Volksanwaltschaftsgesetz ergänzt. Es wurde der Punkt „**Programmierung und Durchführung der Tätigkeit**“ eingefügt. Diese Bestimmung sieht vor, dass die Volksanwältin innerhalb 15. September des Jahres dem Landtagspräsidium einen Tätigkeitsplan samt entsprechendem Kostenvoranschlag für das darauffolgende Jahr vorlegen muss. In der vom

Präsidium genehmigten Form wird er im Haushaltsvoranschlag des Landes eingebaut und dem Landtag zur Genehmigung vorgelegt. Die neue Regelung war ein wesentlicher Schritt in die Richtung finanzielle Unabhängigkeit der Volksanwaltschaft von der Landtagsverwaltung. Bis dahin musste ich nämlich für jede noch so kleine Ausgabe einen Antrag an den Landtagspräsidenten stellen, erst danach konnte ich aktiv werden. Bei der Gebarung der Ausgaben, welche gemäß der internen Verwaltungsordnung des Landtags erfolgt, wäre allerdings in Zukunft eine bessere Zusammenarbeit mit der Landtagsverwaltung wünschenswert. Ich hoffe sehr, dass die Landtagsverwaltung in Zukunft der Ausgabegebarung der Volksanwältin positiv gegenüber steht, und dass sie die Volksanwaltschaft bei technischen Fragen zur öffentlichen Vertragsvergabe mit allen Mitteln unterstützt.

**Das zentrale Anliegen von mir war eine vernünftige und zeitgemäße Öffentlichkeitsarbeit, um den Bekanntheitsgrad der Volksanwaltschaft zu heben.**

Vielen Bürgerinnen und Bürgern war die Institution der Volksanwaltschaft wenig bekannt und vor allem war ihre Rolle nicht klar. Nach meinem Amtsantritt wurde mir bewusst, dass die Volksanwaltschaft ihre institutionelle Aufgabe nur dann effizient wahrnehmen kann, wenn sie bekannt ist, und wenn die Bürgerinnen und Bürger über die Aufgaben und Zuständigkeit der Volksanwältin Bescheid wissen.

Deshalb gestaltete ich 2006 mit Hilfe des EDV-Dienstes des Südtiroler Landtages das **Internetportal der Volksanwaltschaft** völlig neu. Die benutzerfreundliche Homepage enthält alle wichtigen Informationen über die Arbeit der Volksanwältin und die Arbeit ihres Teams, sowie den Ort und die Zeit der Sprechstunden. Der neue Internetauftritt [www.volksanwaltschaft.bz.it](http://www.volksanwaltschaft.bz.it) wurde ein Erfolg. Er ist mit allen Gemeinde-Webseiten verlinkt und die Besucheranzahl ist konstant gestiegen. Waren es im Jahr 2010 noch 9.610 Besucher belief sich die Anzahl der Besucher im Jahr 2013 auf 27.739 Besucher.

Auch die Möglichkeit der **Online-Beschwerde** wurde viel und gerne in Anspruch genommen:

Schon im Jahr 2007 verzeichnete die Volksanwaltschaft bei den schriftlich vorgebrachten Beschwerden erstmals mehr Online-Beschwerden als Briefe.

Um der Bevölkerung einen Einblick in die konkrete Tätigkeit der Volksanwaltschaft zu geben, beschloss ich für die auflagenstärkste deutschsprachige Tageszeitung und die auflagenstärkste italienischsprachige Tageszeitung eine Rubrik bereit zu stellen. Seit 2006 veröffentlichte die Tageszeitung "Dolomiten" zwei Mal im Monat kostenlos die Rubrik **"Ein Fall für die Volksanwaltschaft"**. Die Tageszeitung „Alto Adige“ zog im Jahr 2008 nach und veröffentlichte ebenso zwei Mal im Monat kostenlos die Rubrik **"La Difesa civica per Te"**. Die Leserinnen und Leser konnten ihr Anliegen und ihre Beschwerde an die Volksanwaltschaft richten, und meine Mitarbeiterinnen und ich gingen dann – selbstverständlich unter Wahrung absoluter Diskretion – auf einen besonders interessantes Anliegen ein und veröffentlichten die rechtliche Sachlage. Die Rubriken fanden viel Anklang bei der Bevölkerung: einerseits berichteten immer wieder Bürgerinnen und Bürger die Rubriken gern zu lesen und gar zu sammeln, andererseits wurden nach dem Erscheinen jeweiliger Beiträge vermehrt Anfragen zu den veröffentlichten Themen registriert.

Im Jahr 2008 wurde anlässlich des 25 jährigen Bestehens der Volksanwaltschaft ein kleines illustriertes **Handbuch „Ihr gutes Recht im Umgang mit den Behörden“** in den drei Landessprachen veröffentlicht, welches damals an 55.000 Haushalte verschickt wurde und sich inzwischen einer neuen Auflage erfreut. Das Handbuch ist zudem auf dem Internetportal der Volksanwaltschaft abrufbar. Im Jahr 2013 feierte die Volksanwaltschaft ihr 30 jähriges Bestehen. Zu diesem Anlass fand eine Feier im Landtag statt und wurde eine **Festschrift „30 Jahre Volksanwaltschaft in Südtirol“** verfasst, die die Geschichte der Institution erstmals schriftlich festhält und die ebenfalls auf dem Internetportal der Volksanwaltschaft abrufbar ist.

Zur Öffentlichkeitsarbeit gehörte auch meine **Vortragstätigkeit** in Schulen, bei Fortbildungs-

veranstaltungen und bei Informationsabenden von Vereinen. Auch die **Teilnahme an Fachveranstaltungen**, die **Interviews** in Presse, Rundfunk und Fernsehen und die jährliche **Pressekonferenz** zum Tätigkeitsbericht trugen dazu bei, dass laut einer ASTAT-Umfrage von 2007 schon damals 75% der Südtiroler die Volksanwaltschaft kannten und davon 57% genau wussten, welche Aufgaben sie hat.

**Nicht zuletzt verfolgte ich das Ziel, auf gesamtstaatlicher und internationaler Ebene mit anderen Ombudsman-Einrichtungen Kontakte zu pflegen und die Südtiroler Volksanwaltschaft bei den europäischen Institutionen gut zu vertreten.**

Auf gesamtstaatlicher Ebene ist die Südtiroler Volksanwaltschaft Mitglied des staatlichen Netzwerks der regionalen Volksanwälte (**Coordinamento nazionale Difensori civici regionali**), das zurzeit 14 regionale Volksanwälte umfasst. Seit 10 Jahren setzt sich dieses dafür ein, die Volksanwaltschaft in Italien grundlegend zu stärken. Italien macht nämlich als einziges europäisches Land keine Anstalten, einen gesamtstaatlichen Volksanwalt einzusetzen. Leider ist es nicht gelungen, den im Parlament aufliegenden Gesetzesvorschlag zur Einführung eines nationalen Volksanwaltes weiterzubringen. 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, sich weigert, dieser Vorgabe nachzukommen.

Auf internationaler Ebene ist die Südtiroler Volksanwaltschaft Gründungsmitglied des **Europäischen Ombudsman-Institutes (EOI)**. Das Europäische Ombudsman Institut wurde 1988 gegründet und hat seinen Sitz in Innsbruck.

Es ist eine gemeinnützige, wissenschaftliche Vereinigung mit dem Zweck, Menschenrechts-, Bürgerschutz- Fragen und Ombudsman- Fragen wissenschaftlich zu behandeln, Forschung auf diesem Gebiet zu betreiben und die Ombudsman-Idee zu fördern und zu verbreiten. Heute gehören dem EOI 111 Ombudsman- Einrichtungen aus

praktisch allen Mitgliedsstaaten des Europarates an. Von A wie Albanien, Armenien und Aserbaidshan über R wie russische Föderation bis Z wie Zypern.

Im April 2010 übernahm ich das Amt der Präsidentin des Europäischen Ombudsmann Institutes (EOI) und im September 2011 und im September 2013 wurde ich für weitere zwei Jahre in diesem Amt bestätigt. Als Präsidentin des **Europäischen Ombudsman Instituts (EOI)**, hatte ich die Gelegenheit, auf internationaler Ebene mit anderen Ombudsman-Einrichtungen Kontakte zu pflegen und mit den Volksanwältinnen und Volksanwälten der Regionen im Europarat und in der Europäischen Union eng zusammenzuarbeiten.

In dieser Zeit war es mir ein großes Anliegen, die Rolle der regionalen Volksanwälte in Europa zu stärken. Als EOI Präsidentin unterstrich ich im Kongress der Gemeinden und Regionen des Europarates (KRGE) in Straßburg ausdrücklich die Notwendigkeit europäischer Mindeststandards für alle regionalen Volksanwälte in Europa. Diesem Anliegen ist der Kongress schließlich mit der Entscheidung 327/2011 und der Empfehlung 309/2011 nachgekommen.

Meinen Debattenbeitrag schloss ich mit folgenden Worten ab: *„Die Volksanwaltschaften sind europaweit die einzigen Rechtsschutzeinrichtungen, deren Ziel es ist, durch ihren Erfolg in der Vermittlungstätigkeit das Vertrauen der Bürger in die öffentliche Verwaltung wiederherzustellen und das Verständnis des Bürgers für die Verwaltung zu stärken. Was spricht nun für den europäischen Trend hin zum regionalen Ombudsman? Das wichtigste Argument ist die Bürgernähe, dann die Bürgerfreundlichkeit und eine effiziente und unmittelbare Behandlung der*

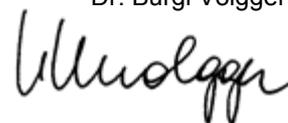
*Bürgeranliegen vor Ort. Es mag vermessen klingen in der heutigen Zeit, wo in der öffentlichen Verwaltung Sparen angesagt ist, anzuregen, dass die regionalen Ombudseinrichtungen in Europa weiter ausgebaut werden sollen. Als Südtiroler Volksanwältin bin ich aber zutiefst überzeugt, dass gerade ein regionaler Ombudsman sehr viel zur guten Verwaltung in den Regionen beitragen kann.“*

Mit diesen Worten möchte ich auch meine zehnjährige Amtszeit als Südtiroler Volksanwältin abschließen. Ich habe mein Amt mit Einsatz und Freude ausgeübt. Ich danke allen Institutionen, Behörden, Verwaltungen und Personen, die in den letzten 10 Jahren zur erfolgreichen Arbeit der Volksanwaltschaft beigetragen hat. Vor allem möchte ich mich aber bei meinem Team bedanken, ohne dessen Einsatz, verbunden mit fachlicher und menschlicher Kompetenz, die im Bericht erwähnten Erfolge nicht möglich gewesen wären.

Meiner Nachfolgerin wünsche ich viel Glück und Erfolg. Sie wird ein durch und durch geordnetes Haus vorfinden, was Änderungen und auch Neuerungen in der Ausrichtung der künftigen Arbeit der Volksanwaltschaft und auch das Beschreiten neuer Wege nicht ausschließt. Dazu wünsche ich der neugewählten Volksanwältin ein starkes Rückgrat, um die angestrebten Neuerungen auch durchsetzen zu können; vor allem wird sie viel Durchhaltevermögen und viel Mut brauchen, um gegen die zahlreichen Gegenwinde, welche ihr in ihrem Bestreben für Verbesserungen und Neuerungen aus den verschiedensten Richtungen entgegenwehen werden, bestehen zu können.

Bozen, 18. April 2014

Die Volksanwältin  
Dr. Burgi Volgger



## ALLGEMEINES

### Die Anzahl der Fälle und unsere Arbeitsweise

Unser Land weist mit seinen 7400 km<sup>2</sup> Ende 2012 eine Einwohnerzahl von 509.626 Personen auf. Das Land Südtirol besteht derzeit aus 116 Gemeinden, davon 8 Gemeinden mit Stadtrecht, und ist in 8 Bezirksgemeinschaften eingeteilt.

Im Berichtsjahr 2013 haben **3.520** Südtiroler Bürgerinnen und Bürger eine Beschwerde oder ein Anliegen an die Volksanwaltschaft herangetragen. Akten werden angelegt, wenn sich die Bürger schriftlich an die Volksanwältin und ihre Mitarbeiterinnen wenden und bei Fällen, in denen ein Schriftverkehr zwischen der Volksanwaltschaft, den Ämtern und den Bürgern notwendig ist. Im Berichtsjahr wurden in der Volksanwaltschaft 849 neu angelegt und insgesamt 945 bearbeitet: Diese Zahl ergibt sich aus den 849 neuen des Berichtsjahres und den 96 offenen aus dem Vorjahr.

Die ohne Aktenanlage und informell erledigten Fälle betragen 2.671: Es sind registrierte Beratungen, die – ohne schriftliche Korrespondenz – mit einem Beratungsgespräch abgeschlossen werden. Hin und wieder sind auch eine telefonische Rückfrage beim zuständigen Amt und eine Nachbesprechung mit den Beschwerdeführern notwendig.

Die langfristige Entwicklung zeigt die Bedeutung der Beratungstätigkeit der Volksanwaltschaft: Die Beratungen machen drei Viertel aller Fälle aus.

Im Vergleich zum Vorjahr war im Berichtsjahr ein **Zuwachs der Fälle um 4%** zu verzeichnen. Dies ist im Hinblick auf die Einsetzung des Kinder- und Jugendanwaltes und auf die Ausweitung der Kompetenzen des Kommunikationsbeirates durchaus beachtenswert.

Auffallend ist die Tatsache, dass die Beschwerden im Bereich der **Abgaben und Steuern**, nach einem stetigen Zuwachs in den letzten Jahren und einem Zuwachs von 41% im Vorjahr auch in diesem Berichtsjahr um **24%** gestiegen sind. Ein bemerkenswerter Zuwachs von **33%** im Vergleich zum Vorjahr ist im Berichtsjahr im Bereich **Gesundheit** zu verzeichnen. Nach einem Zuwachs

von 36% im Vorjahr haben auch die Beschwerden im Bereich **Soziales** (Sozialrecht und Pensionen) um weitere **6%** zugenommen.

### Art der Kontaktaufnahme

In Prozentziffern ausgedrückt brachten die Bürgerinnen und Bürger ihre Beschwerden und Anliegen in 54% aller Fälle **telefonisch** vor. In 31% der Fälle bevorzugten die Bürgerinnen und Bürger den **persönlichen** Erstkontakt. Zu den 1084 persönlichen Vorsprachen darf angemerkt werden, dass die Anzahl der persönlichen Gespräche mit 31% im Vergleich mit ähnlichen Ombudseinrichtungen in Europa übermäßig hoch ist, woraus sich folgern lässt, dass es den Bürgerinnen und Bürgern in Südtirol ein besonderes Bedürfnis ist, Probleme im Rahmen eines Gespräches zu erörtern.

Die Zahl der schriftlichen Beschwerden ist von 12% auf 15% und die Inanspruchnahme der **Online-Beschwerde** von 56% auf 66% gestiegen. Natürlich hat die E-Mail als Form der Kontaktaufnahme zur Folge, dass Einzelheiten oft unklar bleiben und noch in einem Telefongespräch oder einem persönlichen Gespräch vertieft werden müssen. Aber der Erfolg zeigt, dass die Bürgerinnen und Bürger diese schnelle, informelle und von Ort und Zeit unabhängige Art der schriftlichen Kommunikation schätzen.

### Inanspruchnahme nach Bezirken

Die Verteilung der Beschwerden nach dem Wohnsitz der Bürgerinnen und Bürger hat sich in den letzten Jahren nicht wesentlich verändert. An der Spitze liegen der Bezirk Bozen, wo sich 10 Bürger je tausend Einwohner an die Volksanwaltschaft gewandt haben. Es folgt der Bezirk Eisacktal mit 9 und der Bezirk Pustertal mit 8 Promille. Im Mittelfeld liegen der Bezirk Wipptal und der Bezirk Burggrafenamt mit 6 Promille. Es folgen die Bezirke Vinschgau mit 5, Salten-Schlern mit 4 Promille.

Am wenigsten Beschwerden – weniger als 4 Bürger je 1000 Einwohner – hatte die Volksanwaltschaft im Bezirk Überetsch Unterland zu verzeichnen. Von **1000 Einwohnern Südtirols haben sich im Berichtsjahr durchschnittlich 7 Bürgerinnen und Bürger** mit einer Beschwerde oder einem Anliegen an die Volksanwaltschaft gewandt.

### Ergebnis der Bearbeitung der Akten

Auch im heurigen Berichtsjahr wurden das Ergebnis der Bearbeitung der Akten und die Zufriedenheit der Bürger genau verfolgt. Zum Großteil äußerten die Bürger ihre Zufriedenheit über die Auskünfte und das Vorgehen der Volksanwaltschaft.

**84% der Akten konnten zur Zufriedenheit der Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer erledigt werden.** Davon handelte die Behörde meist rechtmäßig und korrekt, und die Bürgerinnen und Bürger konnten vom korrekten Handeln der Verwaltung überzeugt werden. Mit dieser Überzeugungsarbeit trägt die Volksanwaltschaft wesentlich dazu bei, die Beziehung zwischen dem Bürger und der öffentlichen Verwaltung zu verbessern. In 12% der Fälle handelte die Verwaltung ursprünglich nicht rechtmäßig, akzeptierte schlussendlich aber den Rechtsstandpunkt der Volksanwaltschaft.

13% der Akten konnten leider nicht zur Zufriedenheit der Bürger erledigt werden. In lediglich 2% der Fälle beharrten die Behörden auf ihrem rechtlich zweifelhaften Standpunkt oder nutzten ihren Ermessensspielraum nicht zur Zufriedenheit des Bürgers: Das waren auch die Fälle, in denen wir eine formelle Empfehlung ausgesprochen haben. In den anderen Fällen arbeitete die Behörde zwar korrekt, aber die Beschwerdeführer waren – aus Gründen, die wir nicht immer nachvollziehen können – nicht zufrieden zu stellen.

Oft war es nicht möglich, den Bürgern verständlich zu machen, dass die Volksanwältin die gesetzlichen Bestimmungen nicht ad hoc abändern kann und auch kein „öffentlicher, kostenloser Rechtsanwalt“ ist, der den Bürger vor Gericht vertreten kann. Dies führte dann dazu, dass die Ansicht der Volksanwaltschaft, dass die

Behörden im jeweiligen Fall korrekt gearbeitet hätten und dass deshalb kein Anlass für eine weitere Verfolgung der Angelegenheit bestünde, nicht geteilt wurde, und der Unmut der betreffenden Bürger bestehen blieb.

3% der als Akten angelegten Beschwerden wurden zurückgezogen.

### Sprechstunden, Aussprachen mit Behörden und Lokalausweise

Das Sprechstundengespräch, in dem die Bürgerinnen und Bürger ihre Anliegen persönlich und ohne Zeitdruck vortragen können, ist sehr beliebt. Die 1.084 persönlichen Vorsprachen zeigen, dass die Sprechstunden gut besucht sind, und dass den Bürgerinnen und Bürgern der persönliche Kontakt wichtig ist.

Sprechstunden fanden täglich vormittags und nachmittags im Büro der Volksanwältin in Bozen statt. Darüber hinaus fanden im Berichtsjahr auch an **136 Halbtagen** in regelmäßigen Abständen **Sprechstunden in den Außenstellen** statt: in den Außenstellen in Brixen und Bruneck waren es jeweils 20 Halbtage, in Meran 21, in Schlanders 11, in Sterzing 6 und in Neumarkt 6 und in den ladinischen Tälern 11 Halbtage. Im Krankenhaus Bozen, Meran und Brixen waren es jeweils 10 Halbtage und im Krankenhaus Bruneck 11 Halbtage.

Da bei den Sprechstunden die Möglichkeit einer Vormerkung eingeführt wurde, ist es gelungen, die Sprechstage in den Außenstellen besser zu planen. Die Vormerkung ist zwar erwünscht, aber nicht zwingend, und ich möchte betonen, dass alle Bürgerinnen und Bürger, die in eine Außensprechstunde kommen, angehört werden. Ohne Vormerkung ist allerdings hin und wieder mit Wartezeiten zu rechnen. (Sprechstunden siehe Anhang 2).

Im Berichtsjahr wurden von mir und meinem Team **114 persönliche Aussprachen mit den Behörden organisiert** und **7 Treffen** mit Beschwerdeführern und Behördenvertretern durchgeführt.

## Team und Büro

In der Öffentlichkeit ist zumeist nur die Volksanwältin selbst wahrzunehmen. Für die Rat und Hilfe suchenden Bürgerinnen und Bürger sind jedoch oft die Mitarbeiterinnen im Sekretariat sowie die Expertinnen im Verwaltungsbereich die ersten Ansprechpartnerinnen. Ich habe das große Glück, mich wie bisher auf ein ausgezeichnetes und erfahrenes Team verlassen zu können. Die Mitarbeiterinnen des Expertenteams sind nicht nur juristisch, sondern auch psychologisch geschult. Die Zuweisung und Bearbeitung der Fälle erfolgt unter Leitung der Volksanwältin, und die Strategie und Vorgangsweise in der Bearbeitung werden von ihr gemeinsam mit dem Team festgelegt. (Mitarbeiterinnen siehe Anhang 6)

Der Stellenplan des Landtags sieht für die Unterstützung der Volksanwältin **4 Stellen für Expertinnen im Verwaltungsbereich** vor, welche mit 5 Personen (2 akademische Mitarbeiterinnen arbeiten in Teilzeit zu jeweils 50%) besetzt sind. Für das **Sekretariat sieht der Stellenplan 1,5 Stellen** vor, welche mit 2 Personen (1 Sekretärin arbeitet in Teilzeit) besetzt sind. Im Berichtsjahr gab es in der Besetzung des Expertenteams eine Änderung: Am 2. Oktober 2013 stellte Frau Dr.<sup>in</sup> Vera Tronti Harpf, in 50% Teilzeit beschäftigt, den Antrag um Umwandlung des Teilzeitverhältnisses in ein Vollzeitverhältnis mit Wirkung 2. Juni 2014. Dies hatte am 16. Dezember 2013 die entsprechende Kündigung von Frau RA Dr.<sup>in</sup> Katja Stanzel zur Folge, die bis dahin die zweite freie 50% Stelle provisorisch besetzte.

Seit 1. November 2010 befinden sich die Büros der Volksanwaltschaft in der Cavourstraße 23, hinter dem Zwölfmalgreienplatz.

Der Umzug wurde beschlossen, um die beim Landtag angesiedelten Einrichtungen – die Volksanwaltschaft, die Kinder- und Jugendanwaltschaft und den Beirat für Kommunikationswesen – unter einem Dach unterzubringen. Es sollte ein Haus der Bürgeranwälte werden, in dem die Beschwerden der Bürgerinnen und Bürger im Bereich der öffentlichen Verwaltung umfassend geprüft werden können.

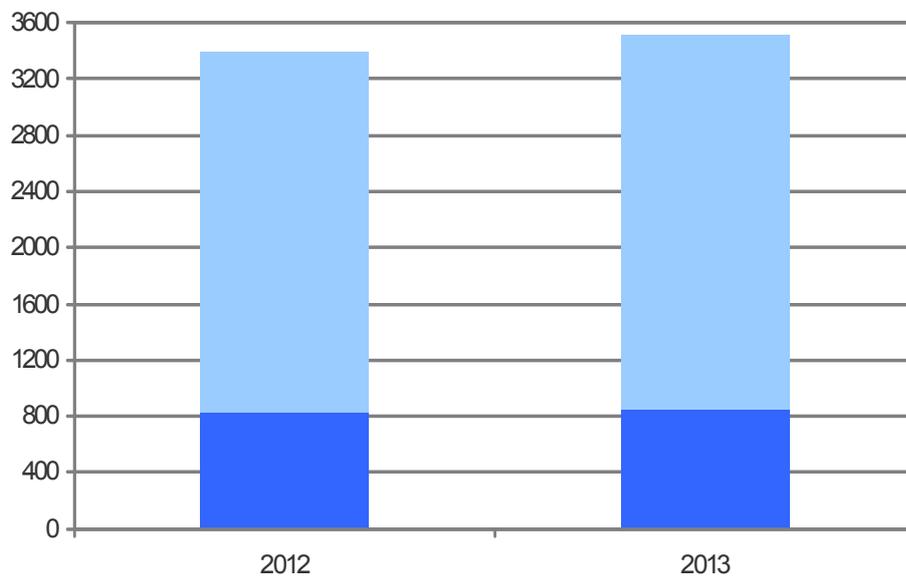
Diese Entscheidung hat sich auch in diesem Berichtsjahr bewährt. Der informelle Meinungsaustausch trägt zur Zusammenarbeit zwischen den Einrichtungen bei, wobei die gute Zusammenarbeit mit der Kinder- und Jugendanwältin besonders zu erwähnen ist.

Die ursprüngliche Befürchtung, dass die Bürgerinnen und Bürger die neuen Büros nicht finden würden, hat sich nicht bewahrheitet: Immerhin fanden im Berichtsjahr von den 1084 persönlichen Erstgesprächen 489 im Sitz in der Cavourstraße statt.

Die Räumlichkeiten der Volksanwaltschaft sind insofern vorteilhaft, als die hellen und ruhigen Büros in einer Einheit nebeneinander angeordnet sind und dadurch viele Arbeitsabläufe erleichtert werden. Zwei zusätzliche Arbeitsplätze ermöglichen es Praktikanten zu beschäftigen.

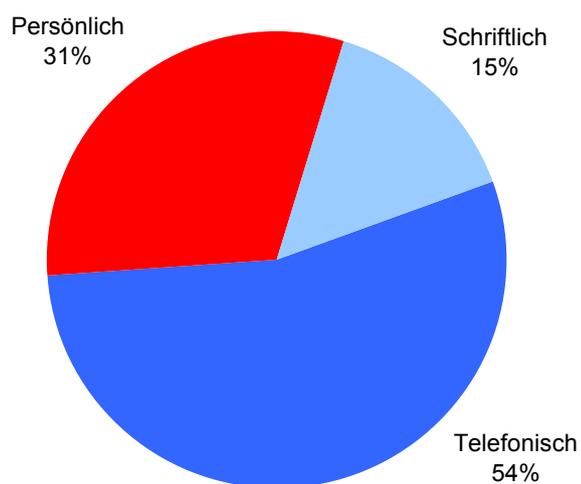
## Statistische Übersicht

### Die neuen Fälle im Vergleich

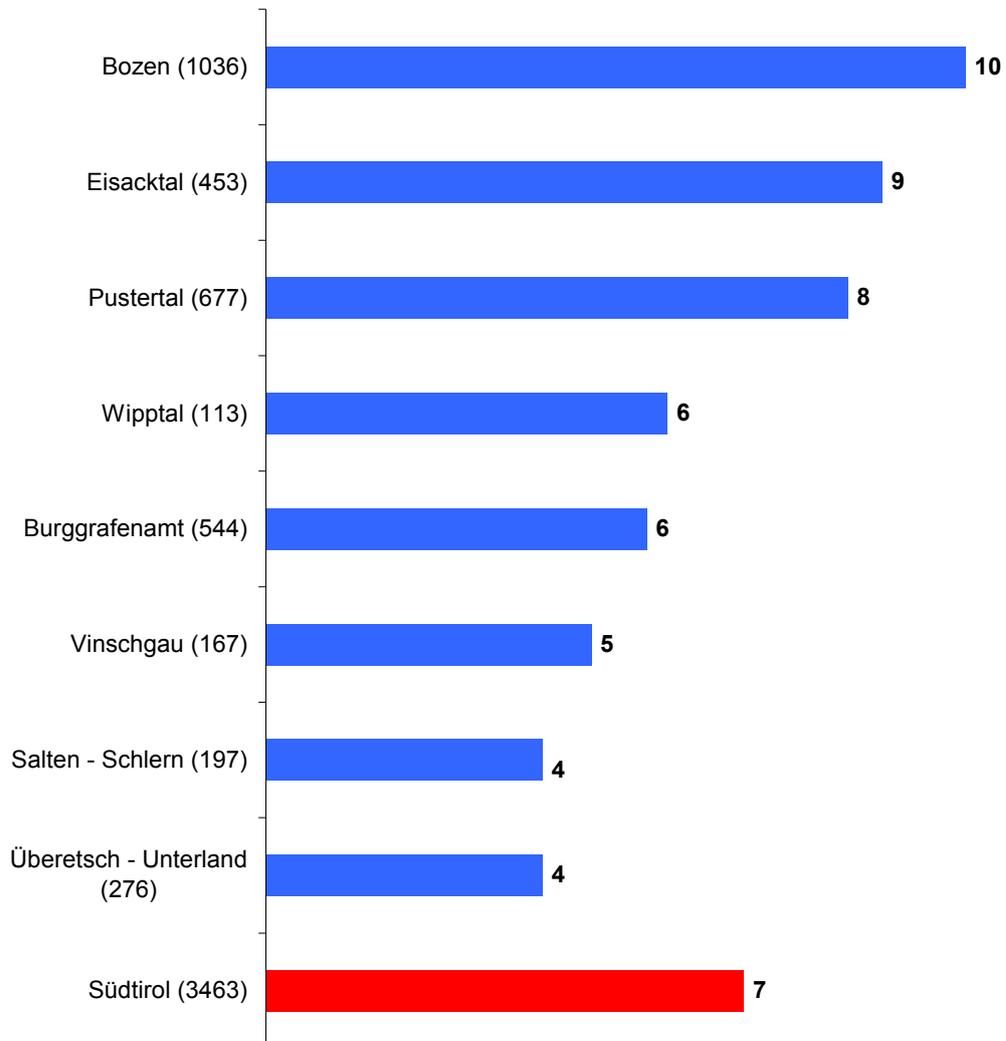


Beratungen	2.567	2.671
Akten	830	849
<b>Gesamtanzahl</b>	<b>3.397</b>	<b>3.520</b>

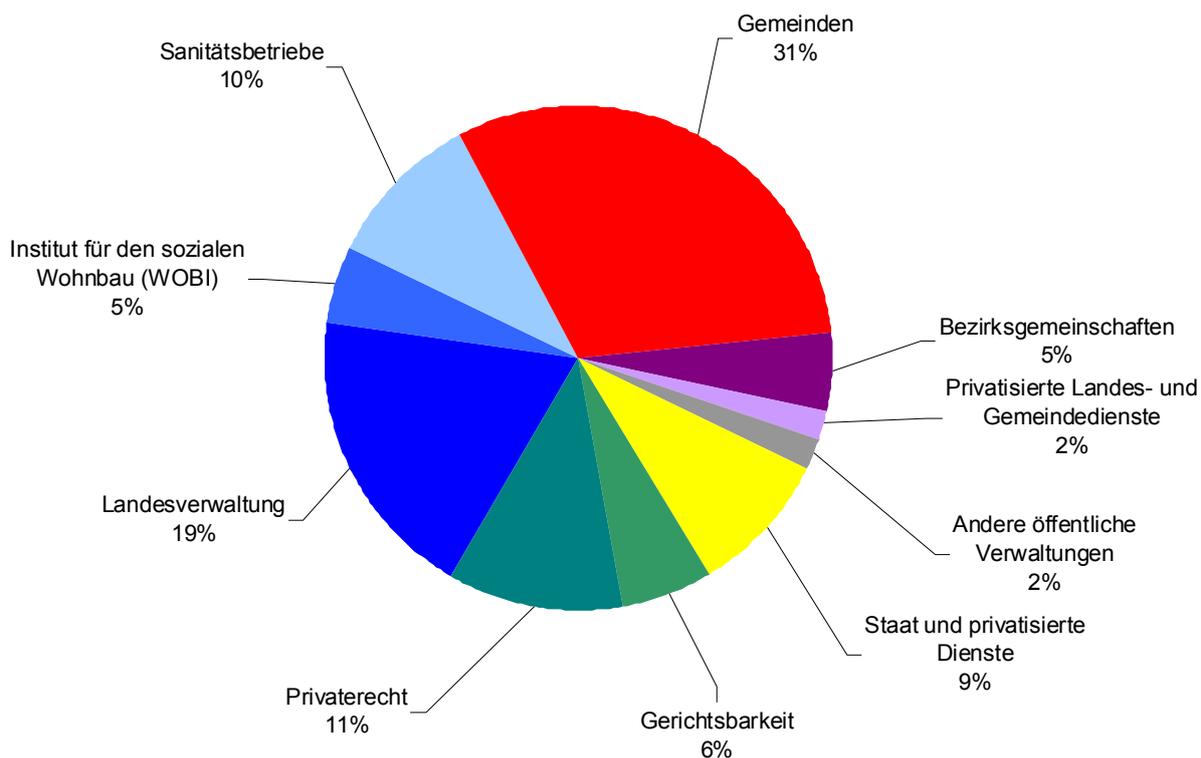
### Darstellung der Art der Kontaktaufnahme



Telefonisch	Persönlich	Schriftlich
<b>1.914</b>	<b>1.084</b>	<b>522</b>

**Inanspruchnahme im Verhältnis zur Einwohnerzahl aufgeteilt nach Bezirken (in Promille)**

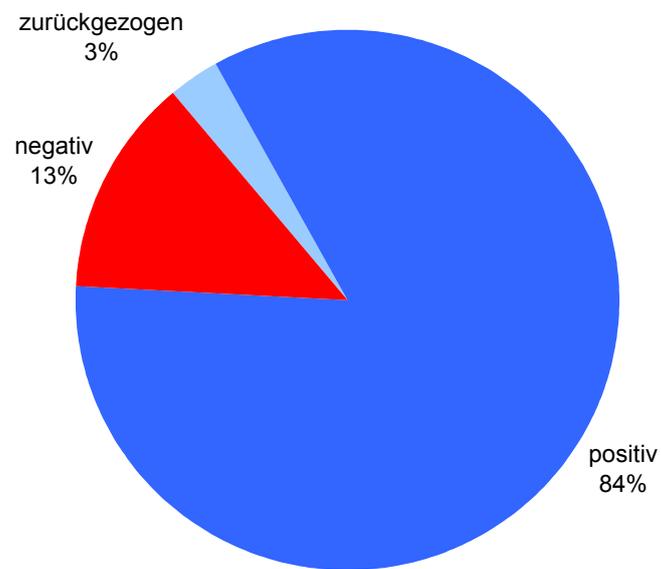
Anhand dieser graphischen Darstellung ist die Inanspruchnahme der Volksanwaltschaft in den einzelnen Bezirken im Verhältnis zu ihrer Einwohnerzahl ersichtlich. 0,7 % (= 7 Promille) der Bevölkerung Südtirols haben sich somit im Berichtsjahr an die Volksanwältin gewandt.

**Aufteilung der Fälle 2013 auf die Bereiche der öffentlichen Verwaltung**

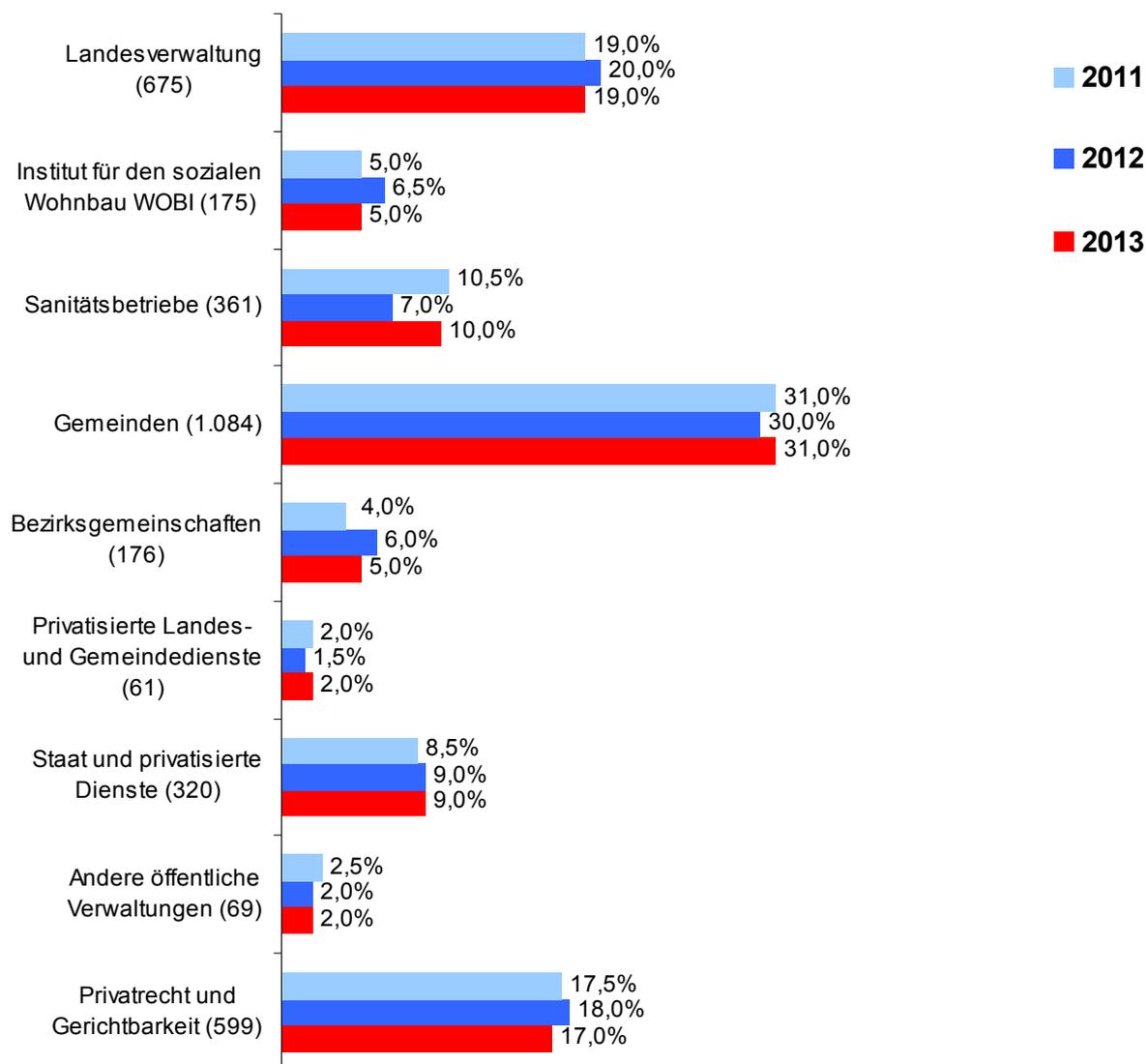
Die graphische Darstellung umfasst **Akten und Beratungen**.

Akten werden angelegt, wenn sich Bürger schriftlich an uns wenden oder bei Fällen, wo ein Schriftverkehr zwischen Volksanwaltschaft, den Ämtern und den Bürgern notwendig ist.

Die informell erledigten Fälle sind Beratungen, die mit einem teils auch langem Gespräch abgeschlossen werden. Hin und wieder sind auch eine telefonische Rückfrage beim zuständigen Amt und eine Nachbesprechung notwendig.

**Ergebnis der erledigten Akten 2013**

Eine Akte wird als positiv abgeschlossen bezeichnet, wenn die Vorstellungen der Bürgerin oder des Bürgers berücksichtigt werden konnten, wenn ein Kompromiss erzielt werden konnte, aber auch wenn die eingenommene Haltung der Verwaltung korrekt war und der Bürger in einem Gespräch von der korrekten Haltung überzeugt werden konnte.

**Entwicklung der Akten und Beratungen, aufgeteilt auf die Bereiche der öffentlichen Verwaltung**

## Übersicht Anzahl der Akten und Beratungen 2013 nach Zuständigkeit

	Akten	Beratungen	Gesamt
<b>Landesverwaltung</b>	<b>184</b>	<b>491</b>	<b>675</b>
<b>Institut für den sozialen Wohnbau</b>	<b>47</b>	<b>131</b>	<b>178</b>
<b>Sanitätsbetriebe</b>	<b>103</b>	<b>258</b>	<b>361</b>
Allgemeine Patientenbeschwerden			
Vermutete Behandlungsfehler			
<b>Gemeinden</b>	<b>260</b>	<b>829</b>	<b>1089</b>
Stadtgemeinde Bozen	44	161	205
Stadtgemeinde Meran	23	58	81
Stadtgemeinde Brixen	18	54	72
Stadtgemeinde Bruneck	8	48	56
Restliche Gemeinden	167	508	675
<b>Bezirksgemeinschaften</b>	<b>33</b>	<b>112</b>	<b>145</b>
<b>Privatisierte Landes- und Gemeindedienste</b>	<b>27</b>	<b>29</b>	<b>56</b>
<b>Andere öffentliche Verwaltungen Selbstverwaltungen Sonderbetriebe</b>	<b>18</b>	<b>51</b>	<b>69</b>
<b>Staat und privatisierte Dienste</b>	<b>101</b>	<b>219</b>	<b>320</b>
<b>Privatrecht und Gerichtsbarkeit</b>	<b>79</b>	<b>520</b>	<b>599</b>
<b>Gericht</b>	<b>13</b>	<b>208</b>	<b>221</b>
<b>Private Körperschaften</b>	<b>66</b>	<b>312</b>	<b>378</b>

**Übersicht Anzahl der archivierten Akten und Beratungen 2010 bis 2013 nach Rechtsbereichen**

	<b>Jahr 2010</b>	<b>Jahr 2011</b>	<b>Jahr 2012</b>	<b>Jahr 2013</b>
Arbeit	65	65	50	69
<b>Bauen Raumordnung</b>	300	<b>370 (23%)</b>	419 (+13%)	474 (+13%)
Bauen Wohnen WOBI Förderung	277	230	296	237
Bildung Ausbildung	105	102	134	109
Energie, Natur und Umwelt	158	147	157	129
<b>Finanzen Steuern Abgaben</b>	234	266	<b>375 (+41%)</b>	464 (+24%)
Funktionieren der Verwaltung	137	77	80	95
<b>Gesundheit</b>	266	312	266	<b>345 (+29%)</b>
Land- und Forstwirtschaft	38	41	47	26
Meldeamtliche Angelegenheiten	99	78	54	74
Mobilität Verkehr	118	127	170	134
Öffentliche Infrastrukturen	82	93	86	72
Öffentlicher Dienst	94	96	121	139
Privatrecht Gerichtsbarkeit	446	504	566	561
Sonstiges	78	36	30	7
<b>Soziales</b>	302	319	<b>433 (+36%)</b>	460 (+6%)
Verwaltungsstrafen	89	95	87	88
Wirtschaft Tourismus	14	27	26	28
<b>Gesamt</b>	<b>2.902</b>	<b>2.985</b>	<b>3.397</b>	<b>3.520</b>

## SCHWERPUNKTE IN DEN BEREICHEN DER ÖFFENTLICHEN VERWALTUNG

### Die Landesverwaltung

Die Anzahl der Fälle, welche eine Beschwerde über die Landesverwaltung zum Inhalt haben, ist im Berichtsjahr leicht gesunken. Auch im heurigen Berichtsjahr haben sich die Verantwortlichen der Abteilungen und Ämter der Landesverwaltung stets kooperativ und lösungsorientiert gezeigt.

Dies hat sich auch bei Beschwerdefällen gezeigt, in welchen die Volksanwaltschaft von vornherein die Ansicht vertreten hat, dass die Verwaltung einen Fehler begangen hat. Die Beamten nehmen keine defensive Haltung ein – wie es vermutlich in einem Rechtsstreit der Fall wäre –, sondern sind meist sofort dazu bereit, interne Vorgangsweisen transparent offenzulegen und von außen durchleuchten und hinterfragen zu lassen. Diese offene Haltung der Landesbeamten stärkt die institutionelle Rolle der Volksanwaltschaft. Zudem ist sie Zeugnis vom Verantwortungsbewusstsein einer Beamtenschaft, die sich als Dienstleister der Bevölkerung versteht und sich in diesem Sinne auf die stetige Verbesserung der Dienstleistung konzentriert.

Ebenso scheinen die Abteilungen und Ämter um eine rasche Bearbeitung der Anfragen seitens der Volksanwaltschaft bemüht zu sein. In den meisten Fällen war es möglich, die Anliegen der Bürgerinnen und Bürger telefonisch und den Schriftverkehr per E-Mail ohne großen Aufwand abzuwickeln.

Bei der Volksanwaltschaft selbst hat sich in der Praxis eine Toleranzfrist von einem Monat für den Erhalt von Antworten seitens der Verwaltungen eingependelt. Nachdem für den Bürger ein Monat Wartezeit eine andere Wertigkeit hat als für den Verwaltungsapparat, möchte ich ausdrücklich auf die **zeitliche Zielvorgabe des Landesgesetzes über die Volksanwaltschaft** hinweisen. Gemäß Art. 3, 2. Absatz des LG 2010 Nr.3 legen die Volksanwältin und der/die verantwortliche Bedienstete nämlich einvernehmlich den Zeitraum fest, innerhalb welchem der Sachverhalt, welcher

zur Beschwerde Anlass gegeben hat, bereinigt werden kann. Sollte dieser Zeitrahmen über einen Monat hinausgehen, ist dies eigens zu begründen und mitzuteilen.

Hervorzuheben ist, dass die Landesverwaltung weiterhin in **Gemeindefragen** eine wichtige **Beraterfunktion** für die Volksanwaltschaft wahrnimmt. Immer wenn es darum ging, das Vorgehen einer Gemeinde auf seine Rechtmäßigkeit hin zu überprüfen, war die Landesverwaltung auch in diesem Berichtsjahr bereit, die Rechtslage informell zu klären und wenn notwendig ein Rechtsgutachten zu erstellen. Für die besonders gute Zusammenarbeit danke ich dem früheren Amt für Planungs- und Baurecht (jetzt Verwaltungsamt für Landschaft und Raumentwicklung), der Abteilung Örtliche Körperschaften, dem Schätzamt und dem Enteignungsamt, der Abteilung Wohnungsbau und der Landesagentur für Umwelt.

Viele Beschwerden und Anfragen der Bürger und Bürgerinnen brachten ihre Ängste und Sorgen in den Bereichen Arbeit, Wohnen und Bildung zum Ausdruck.

### Schwerpunkt Arbeit

Trotz der angespannten Arbeitsmarktsituation hat sich die Zahl der schriftlich abgehandelten Fälle im Bereich der **Abteilung Arbeit** im Vergleich zum Vorjahr nicht wesentlich verändert. Dem **Arbeitservice** ist es gelungen, den arbeitslosen Bürgerinnen und Bürgern klar zu vermitteln, dass das Nichterscheinen beim Beratungsgespräch den Verlust des Arbeitslosenstatus mit sich bringt. Wenn die Bürgerinnen und Bürger behaupten, die Einladung zum Beratungsgespräch nie erhalten zu haben, überprüfen wir beim Arbeitservice, ob ein sicherer Nachweis für die erfolgte Einladung aufliegt. Wenn dem so ist, versuchen wir die Bürger von der Rechtmäßigkeit der Maßnahme zu überzeugen (160/2013).

In einem Fall unterstützte die Volksanwaltschaft erfolgreich den Rekurs einer Bürgerin, weil sie glaubhaft vermitteln konnte, dass sie der Einladung des Arbeitsservice wegen eines Autounfalls nicht folgen konnte (101/2013).

Erwähnenswert ist die wertvolle Beratungstätigkeit des Arbeitsservice, vor allem wenn es um Fragen der Arbeitslosenunterstützung geht, welche das NISF betreffen. Zusammenfassend kann man sagen, dass es bei den Beschwerden über das Arbeitsservice hauptsächlich um die Schwierigkeit ging, in Südtirol einen neuen Arbeitsplatz in einer angemessenen Zeit zu finden.

Beschwerden gab es im Berichtsjahr über die strengen Kontrollen des Arbeitsinspektorats. In einem Fall beschwerte sich ein Transportunternehmen über drakonisch empfundene Verwaltungsstrafen, welche dann allerdings im Rekursweg und infolge der Intervention der Volksanwaltschaft zum Teil revidiert wurden (167/2013). Hervorzuheben ist, dass das Arbeitsinspektorat einer Empfehlung der Volksanwaltschaft nachgekommen ist und die voluminösen Inspektionsprotokolle vereinfacht hat.

Die schriftlich abgehandelten Beschwerden im Bereich der **Abteilung Personal** haben in diesem Berichtsjahr zugenommen. Bei der Abhaltung von öffentlichen Wettbewerben macht sich die steigende Arbeitslosigkeit bemerkbar: Eine Stelle im öffentlichen Dienst ist sehr begehrt. Während vor einigen Jahren eine Stelle in der öffentlichen Verwaltung noch abgewertet wurde, wird sie heute sehr geschätzt. Dies hat zur Folge, dass Wettbewerbsunterlagen der Volksanwaltschaft zur Überprüfung vorgelegt werden und die Bürgerinnen und Bürger wissen wollen, ob eine eventuelle Anfechtung eines Wettbewerbes vor Gericht Erfolg haben könnte. Die Fälle betrafen hauptsächlich die Rechtmäßigkeit von Rangordnungen (529/2013 und 423/2013). Andere Themen waren, die Ablehnung des Antrags von Teilzeit auf Vollzeit, die Rechtmäßigkeit von Versetzungen und der Zugang zu den Verwaltungsakten. Ganz allgemein ist zu beobachten, dass sich die Beschwerden der öffentlich Bediensteten auf den Bereich der **Schule** konzentrierten.

### Schwerpunkt Wohnen

Mit den Beamten der **Abteilung Wohnungsbau** konnten viele Fälle informell besprochen und gelöst werden. Die Anzahl der schriftlich abgehandelten Fälle ist leicht gestiegen und sie betraf meist Beschwerden über den **Widerruf der Wohnbauförderung**.

In allen Fällen stellte sich heraus, dass die Förderungsempfänger die soziale Bindung auf die leichte Schulter genommen hatten. Dabei wurde meist nicht die Rechtmäßigkeit des Widerrufs in Frage gestellt, sondern es ging vielmehr um finanzielle Schwierigkeiten, die sich daraus ergaben und um die Frage, ob die Rückerstattung auf Raten möglich sei.

Die Volksanwaltschaft unterstützte die Bürgerinnen und Bürger auch bei der Abfassung von Aufsichtsbeschwerden an das Wohnbaukomitee, aber in den meisten Fällen verzichteten die Bürgerinnen und Bürger auf die Förderung, um sich den vorgesehenen Verwaltungsstrafen zu entziehen (643/2013).

In einem Fall berichtete eine Bürgerin, nach dem Kauf einer geförderten Wohnung geheiratet zu haben und in die Wohngemeinde des Mannes gezogen zu sein. Der Wohnsitz wurde dabei aber nicht verlegt. Im Zuge der Volkszählung fiel die Wohnsituation der Beschwerdeführerin den Behörden auf, und die tatsächliche Wohngemeinde forderte sie dazu auf, den Wohnsitz zu verlegen. Die Beschwerdeführerin kaufte daraufhin die Wohnung von der Wohnbauförderung des Landes frei (111/2013).

In einem anderen Fall berichtete eine Bürgerin, dass sie und ihr Lebensgefährte bewusst zwei baulich getrennte Wohnungen in unterschiedlichen Stockwerken desselben Kondominiums erworben hatten, mit den gemeinsamen Kindern aber beide bewohnen würden. Die Wohnung der Beschwerdeführerin war gefördert. Das Landesamt beanstandete die ständige Bewohnung der kleineren Wohnung seitens der Förderungsempfängerin und stützte sich dabei auf die Gas-, Strom- und Wasserrechnungen, welche keinen genügenden Verbrauch aufwiesen. Schlussendlich verzichtete auch sie auf die Förderung und zahlte sie zurück (29/13).

Die Gesellschaft wandelt sich und deshalb gab es in der Volksanwaltschaft auch neue Themen im Zusammenhang mit einer Wohnbauförderung. Ein neues Thema ergibt sich aus dem Institut des gemeinsamen Sorgerechtes. Ein Bürger beschwerte sich, dass bei der Berechnung der Wohnbauförderung für den Kauf seiner Erstwohnung, sein mit ihm 3-4 Tage in der Woche zusammenlebendes Kind nicht berücksichtigt wurde. Der Beschwerdeführer lebt getrennt von der Kindesmutter und übt das gemeinsame Sorgerecht aus. Den meldeamtlichen Wohnsitz hat das Kind bei der Mutter. Der Bürger beschwerte sich vor allem darüber, dass im Falle des gemeinsamen Sorgerechtes ein doppelter Wohnsitz gesetzlich nicht vorgesehen ist und dass der Umstand, dass die Förderung an den meldeamtlichen Wohnsitz gebunden ist, ihn und sein Kind benachteiligt. (754/2013)

Ein anderes neues Thema ergibt sich aus der Tatsache, dass Bürgerinnen und Bürger ihre geförderten Wohnungen aufgrund ihrer wirtschaftlichen Engpässe verkaufen müssen. Sie zahlen die Förderung zurück, bereinigen ihre finanzielle Situation und beschließen in Miete zu wohnen. In einem solchen Fall beklagte sich eine Familie über die gesetzliche Regelung, welche vorsieht, dass Bürgerinnen und Bürger, die in den letzten fünf Jahren eine Wohnung verkauft haben, keine Mietverträge für konventionierte Wohnungen abschließen können.

In beiden Fällen klärte die Volksanwaltschaft über die derzeitige Gesetzeslage auf und leitete die Beschwerden an die zuständige Verwaltung weiter als Information zu den neuen Bedürfnissen der Bevölkerung.

Einige Fragen gab es im Zusammenhang mit der Verhängung einer Verwaltungsstrafe wegen widerrechtlicher Besetzung einer geförderten Wohnung. In Zukunft wird die Agentur für Wohnbauaufsicht (AWA) der Konventionierungspflicht von Wohnungen kontrollieren und somit dem Missbrauch von geförderten Wohnungen einen Riegel vorschieben.

### Schwerpunkt Bildung

Im Bereich der **Abteilung Bildungsförderung, Universität und Forschung** hat sich die Anzahl der schriftlichen Beschwerden nicht geändert. Dabei ging es um die Berichtigung der Ansuchen um Studienstipendium und um Fragen in Bezug auf die Wettbewerbsausschreibungen.

In einem Fall wandte sich ein Student an uns, weil sein Ansuchen um ein Sprachenstipendium abgelehnt worden war: Er hatte seinen Antrag nämlich nicht genau innerhalb des von der Wettbewerbsausschreibung vorgesehenen Zeitraumes eingereicht. Die Volksanwaltschaft wies auf die Tatsache hin, dass in den Jahren zuvor eine geringfügige Abweichung vom vorgesehenen Zeitraum durchaus akzeptiert worden war. In Zusammenarbeit mit der zuständigen Amtsdirektorin und dem Abteilungsleiter konnte schließlich eine Lösung gefunden werden, und das Ansuchen wurde rückwirkend angenommen (89/2013).

In einem anderen Fall stellte sich die Frage, ob beim Antrag um Studienbeihilfe das Einkommen und Vermögen der geschiedenen Mutter für die Berechnung der wirtschaftlichen Bedürftigkeit berücksichtigt werden muss, wenn die Studierende den Wohnsitz beim Vater hat und dieser allein für deren ordentlichen Unterhalt aufkommt. Auch in diesem Fall konnte eine bürgerfreundliche Lösung gefunden werden (725/2013).

Seit die Software für die Wettbewerbsverwaltung abgeändert worden ist und nur mehr eine Studienbeihilfe pro Kalenderjahr ausbezahlt wird, sind die Beschwerden über die **Einkommensbesteuerung der Studienbeihilfen** ausgeblieben.

Eine Beschwerde betraf das **deutsche und italienische Schulamt**. Dabei ging es um die Gleichstellung der im Ausland erworbenen Oberschulabschlusszeugnisse. Die Beschwerdeführerin beanstandete, dass Unklarheit bezüglich der Bedingungen für die Gleichstellung herrsche, da das deutsche und italienische Schulamt die Gleichstellung an unterschiedliche Voraussetzungen knüpfen, insbesondere mit Bezug auf den Nachweis der deutschen und italienischen

Sprachkenntnis. Nach einer eingehenden Überprüfung des Sachverhaltes stellte sich heraus, dass die beiden Schulämter tatsächlich unterschiedliche Bedingungen stellten. Die Beschwerde wurde zum Anlass dafür genommen, eine schulämterübergreifende Kommission ins Leben zu rufen, um für die Zukunft eine einheitliche Bewertungsgrundlage zu schaffen (393/2013).

Einige wenige Beschwerden gab es auch im Bereich der Freien Universität Bozen. Meist wurden der Volksanwaltschaft Prüfungsunterlagen vorgelegt und die Studierenden wollten wissen, ob eine eventuelle Anfechtung der Prüfungsergebnisse vor Gericht Erfolg haben könnte.

### **Andere Schwerpunkte**

Die Beamten der **Abteilung Familie und Sozialwesen** verfolgen das Prinzip einer transparenten und kundenorientierten Verwaltung, und dies geschieht mit Erfolg. Auch der informelle Informationsaustausch mit der Volksanwaltschaft funktioniert gut. Die Anzahl der schriftlichen Beschwerden ist gleich geblieben.

Dabei ging es im Berichtsjahr vorwiegend um Beschwerden über die Ablehnung und Reduzierung des Pflegegeldes. In diesem Zusammenhang ließen sich die Bürgerinnen und Bürger beraten, wenn sie einen Rekurs bei der Landesberufungskommission einreichen wollten. Zu großem Unmut kam es immer wieder bei der Rückstufung von einer höheren in eine niedrigere Pflegestufe. Viele Bürgerinnen und Bürger kritisierten, dass bei der Anerkennung der Pflegebedürftigkeit allgemein und bei der Pflegeeinstufung im Besonderen aufgrund der Sparzwänge immer strenger vorgegangen werde.

Der zweite Schwerpunkt betraf die finanzielle Sozialhilfe. Immer mehr Bürgerinnen und Bürger nehmen ihr Recht wahr, bei Ablehnung des Antrages um finanzielle Sozialhilfe und um Mietbeitrag, **Einspruch beim Landesbeirat für Sozialwesen** zu machen. Schon im Bericht des Vorjahres habe ich darauf hingewiesen, dass nur ein Bruchteil der Rekurse angenommen wird und die Bearbeitungszeit oft mehr als 90 Tage beansprucht. Zum Thema der übermäßig langen Bearbeitungszeit

der Rekurse fand im Berichtsjahr eine Aussprache zwischen dem Abteilungsleiter, den Verantwortlichen des Amtes für Senioren und Sozialsprengel und der Volksanwaltschaft statt. Dabei wurde festgestellt, dass sich die Rekurse in den letzten Jahren fast verdoppelt haben. Die Anzahl der eingegangenen Rekurse ist beispielweise im Jahr 2012 von 234 auf 387 gestiegen. Und an eine Personalaufstockung ist angesichts der verordneten Sparmaßnahmen nicht zu denken.

Die Zusammenarbeit mit der **Agentur für soziale und wirtschaftliche Entwicklung ASWE** ist ausgezeichnet. Im Berichtsjahr ist die Anzahl der schriftlichen Beschwerden gleich geblieben. Die Schwierigkeiten der Bürgerinnen und Bürger werden stets eingehend überprüft und die Antworten rasch und korrekt erteilt. Im Berichtsjahr fand auf Einladung des Direktors der ASWE ein Treffen zwischen dem gesamten Team der Agentur und dem Team der Volksanwaltschaft statt. Der gemeinsame Erfahrungsaustausch hat auf beiden Seiten viel Anklang gefunden. Wenn möglich wird alles versucht, um den Bürgerinnen und Bürger entgegen zu kommen. In einem Fall hatte eine Bürgerin ein ganzes Jahr das Familiengeld nicht erhalten, weil der KVV den Antrag nicht weitergeleitet hatte. Dank der Bemühungen der Agentur konnte schlussendlich doch noch eine Lösung im Sinne der Antragstellerin gefunden werden (340/2013).

Im Bereich der **Abteilung Finanzen und Haushalt** arbeitete die Volksanwaltschaft auch in diesem Berichtsjahr hauptsächlich mit dem **Dienst für Kraftfahrzeugsteuer** zusammen, der beim **Amt für Abgaben** angesiedelt ist. Mit dem Verantwortlichen für diesen Dienst war es auch im Berichtsjahr möglich, schnell und unbürokratisch die Positionen von Fahrzeugeigentümern zu klären. Hervorzuheben sind die Bemühungen des Amtes, die finanziellen Erleichterungen, welche die Landesregierung im Bereich KFZ Steuern beschlossen hat, konkret umzusetzen. In einem Fall beispielsweise wurde einem Bürger die KFZ Steuer für zwei Jahre zurück erstattet, weil er eine Erklärung des Besitzverlustes mit einer Kopie des Verschrottungsnachweises vorlegte (503/2013).

Eine gute Zusammenarbeit kann der **Abteilung Mobilität** bescheinigt werden. Inhaltlich betrafen

die Fälle die Einführung des neuen Zahlungssystems im Südtiroler Nahverkehr, den Südtirol Pass, die Führerscheinerneuerung, den Führerscheinentzug und die Revisionsprüfung des Führerscheins.

Es ist anzumerken, dass Freundlichkeit und Höflichkeit stets gegeben waren, selbst gegenüber den unzufriedenen und misstrauischen Bürgerinnen und Bürgern, die sich von der öffentlichen Verwaltung grundsätzlich benachteiligt fühlen: So wollte beispielsweise eine Bürgerin wissen, weshalb Ordnungskräfte in Ausübung ihres Dienstes und die Streitkräfte in Uniform die öffentlichen Verkehrsmittel in Südtirol verwenden dürfen und auf welche gesetzliche Regelung dies fußt (34/2013 und 348/2013).

**Abteilung Straßendienst:** Erwähnenswert ist das schnelle und unbürokratisches Handeln und das Bewusstsein der Beamtinnen und Beamten, Dienstleister der Bürgerinnen und Bürger zu sein: Eine Beschwerde beispielsweise betraf das Amt für Straßendienst des Burggrafenamtes. Der Beschwerdeführer beklagte sich über den Gestank, der von einem angrenzenden Grundstück kam, auf welchem die Straßenkehrmaschinen den mit Wasser eingesammelten Unrat zum Trocknen ablagerten. Beim Reinigen der Fahrzeuge wurde zudem Wasser auf das Grundstück des Beschwerdeführers gespritzt. Der zuständige Direktor zeigte sich unkompliziert und bürgerfreundlich und veranlasste umgehend, dass eine Schutzvorrichtung zum Nachbargrund angebracht wurde, um zu verhindern, dass weiteres Wasser auf den Nachbargrund dringt. Um der Geruchsbildung entgegenzuwirken, veranlasste er kürzere Zwischenlagerungszeiten mit wöchentlichem Abtransport des Kehrichts. Er bat den Bürger zudem, ihn auf dem Laufenden zu halten, wie sich die Situation mit dem Geruch entwickeln würde (502/2013).

## Das Institut für den sozialen Wohnbau WObI

Sowohl im Hauptsitz als auch in den Außenstellen zeigen sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Wohnbauinstitutes der Volksanwaltschaft gegenüber immer sehr kooperativ. Besonders unterstrichen werden muss die gute Zusammenarbeit mit der Leiterin der „Gruppe Wohngeld“ und den Verantwortlichen der „Gruppe Zuweisung der Wohnungen“.

Die Anzahl der Fälle ist im Berichtsjahr von 223 auf 175 gefallen. Dieser Rückgang um mehr als 20% ist darauf zurückzuführen, dass ab 1. Jänner 2013 das vom WObI ausgezahlte Wohngeld und das von den Sozialsprengeln ausgezahlte Mietgeld zu einer einzigen neuen Leistung, dem Mietbeitrag, zusammengelegt wurden. Dieser neue Mietbeitrag wird nun ausschließlich von den Sozialsprengeln ausgezahlt und die Höhe des Mietbeitrages wird anhand der einheitlichen Erhebung von Einkommen und Vermögen (EEVE) berechnet. Im Rahmen einer Übergangsregelung ist das WObI also nur mehr für die laufenden Mietverträge zuständig

Diese Tatsache führte zu großem Unmut bei den Wohngeldempfängern: Die neuen Einkommenskriterien führen dazu, dass viele Mieter nur mehr einen Bruchteil des früheren Wohngeldes erhalten und etliche gar keines mehr. Besonderen Ärger rief bei den Bürgerinnen und Bürgern die Tatsache hervor, dass die Zusammenlegung in der Öffentlichkeit **als Vorteil und als sinnvolle Vereinfachung dargestellt** wurde. (siehe Bezirks-gemeinschaften).

Das Wohnen wird in Zeiten der Wirtschaftskrise zunehmend zu einem existentiellen Problem. Die Beschwerden spiegeln hautnah die Geldnöte und oftmals Existenzängste der Bürgerinnen und Bürger wider, sowie deren Missmut, wenn auch die Vorsprache bei der Volksanwältin nicht zum gewünschten Ergebnis führt.

Für die Volksanwaltschaft ist es in diesen Fällen eine besondere Herausforderung, den Bürgerinnen und Bürgern verständlich zu machen, dass auch die Verwaltungsbediensteten einerseits Verständnis für die Verzweiflung und Nöte ihrer Mieterinnen und Mieter haben, sich aber andererseits im Fall einer **Zwangsräumung** dennoch an die

gesetzlichen Vorgaben halten müssen. Auch wenn wir erklären, dass das Wobi bei den 35,5 Mio jährlichen Mieteinnahmen einen Gesamtaußenstand von 5,79 Mio hat (Daten vom 31.12.2013), ist es schwierig zu vermitteln, dass auch die Vorsprache bei der Volksanwältin nicht dazu führen kann, die gesetzlichen Vorgaben im Einzelfall zu sprengen (531/2013 und 843/2013).

Immer wieder beklagten Mieter **finanzielle Engpässe**, da die Miete nicht sofort, sondern erst im darauf folgenden Jahr der neuen wirtschaftlichen Lage angepasst wird. Als grundlegend ungerecht empfunden wird die Berechnung des Mietzinses beim Einkommen aus selbständiger Tätigkeit: In diesen Fällen ist nicht das effektiv erwirtschaftete Einkommen ausschlaggebend, sondern das hypothetische abstrakte Einkommen für die jeweilige Berufskategorie. In wirtschaftlichen Krisenzeiten kann das Einkommen von Selbständigen weit darunter liegen und das hat zur Folge, dass der geforderte soziale Mietzins in keinem Verhältnis zu den effektiven Einnahmen der Familie steht (819/2013).

Die Tatsache, dass die zur Verfügung stehenden öffentlichen Geldmittel und Wohnungen bei weitem nicht den Bedarf decken, bewirkt häufig ein jahrelanges Warten auf eine Institutswohnung. Im Berichtsjahr wandten sich gar einige Bürger mit der Frage an die Volksanwaltschaft, wieso die Familie (noch) kein Anrecht auf eine Institutswohnung hat, obwohl sie wirtschaftlich alles andere als gut gestellt ist. Bei der Überprüfung der **Rechtmäßigkeit der Rangordnung für die Zuweisung einer Wohnung** wurde in keinem Fall ein Fehler bei der Punkteberechnung festgestellt (795/2013).

In einigen aussichtsreichen Fällen konnten wir den Bürgern Mut zusprechen und sie auffordern, nicht aufzugeben und grundsätzlich jedes Jahr wieder um die Zuweisung einer Wohnung anzusuchen. In den meisten Fällen aber mussten wir den Beschwerdeführern erklären, dass sie mit der erreichten Punktezahl auch in den nächsten Jahren keine Aussicht auf eine Institutswohnung haben werden. Wegen der einschränkenden Bestimmungen ist die Lage für Nicht-EU-Bürger besonders schwierig. In diesem Zusammenhang

ist auch zu betonen, dass die Stadtgemeinden immer noch viel zu wenig Flächen für den geförderten Wohnbau zuweisen.

In nicht wenigen Fällen musste die Volksanwaltschaft den Ansprüchen der Bürgerinnen und Bürger auch **Grenzen setzen**. In anderen Fällen ging es um die **Wohnungszuweisung**: Auch in diesem Bereich war es oft mühevoll, den zugelassenen Antragstellerinnen und Antragstellern zu erklären, dass die Bestimmung, wonach sie im Fall einer Ablehnung der angebotenen Wohnung erst nach acht Jahren wieder um eine Zuweisung ansuchen können, durchaus ihre Berechtigung hat (172/2013).

Beschwerden gab es bei den **notwendigen Instandhaltungsarbeiten** der Sozialwohnungen. In all diesen Fällen konnte durch die Intervention der Volksanwaltschaft eine Lösung in annehmbarer Zeit gefunden werden.

In einem langwierigen Fall, der noch offen ist, beklagte sich eine Familie mit Kleinkindern darüber, dass die Kinder aufgrund der hohen Schimmelbelastung in der Wohnung sehr häufig krank wären: Ein ärztliches Zeugnis bestätigte dies. Nachdem überprüft worden war, dass die Familie richtig lüftet, wurde bei einem weiteren Lokalaugenschein festgestellt, dass die Heizkörper in den zwei Zimmern zu klein sind. Die Anbringung von größeren Heizkörpern brachte jedoch keine Verbesserung. Die Familie suchte deshalb um einen Wohnungstausch an, welcher schließlich im Rekursweg genehmigt wurde. Bedauerlicherweise war die im Tausch angebotene Wohnung ebenfalls feucht und es zeigten sich schon erste Schimmelflecken. Die Volksanwaltschaft ersuchte das Wobi abzuwarten und der Familie eine trockene Wohnung anzubieten. Bei einem Verzicht auf die angebotene Wohnung könnte sie nämlich acht Jahre lang nicht mehr um einen Wohnungstausch ansuchen. Die Entscheidung des Wobi steht noch aus (125/2013 und 734/2013).

Auch in diesem Jahr wandten sich wieder **Bürger aus Nicht-EU-Ländern** an die Volksanwaltschaft mit der Beschwerde, dass ihr Ansuchen um Wohngeld archiviert worden war. Dies mit der Begründung, dass die für Nicht-EU-Bürger vorgesehenen finanziellen Mittel ausgeschöpft sind (Art. 5,

Abs. 7, Wohnbaugesetz). Hinter dieser Art von Beschwerden stecken meist schwierige menschliche Schicksale. Eine junge albanische Witwe beispielsweise, deren Mann bei einem schweren Arbeitsunfall ums Leben gekommen war, hat bei der Wohngeldkommission einen Antrag auf nochmalige Behandlung des Ansuchens ihres verstorbenen Mannes gestellt. Das Ansuchen um Wohngeld wurde angenommen, aber das Wohngeld konnte nicht ausbezahlt werden, weil das für Nicht-EU-Bürger bestimmte Kapitel ausgeschöpft war (299/2013). Es war in solchen Fällen sehr schwierig diese gesetzliche Regelung zu erklären (685/13). In allen Fällen, in denen die Nicht-EU-Bürger Antragsteller gegen die Archivierung ihres Ansuchens vor Gericht zogen, musste das Wobi das Wohngeld nachzahlen.

Im Sinne der Transparenz und des Respekts sollte vom Wobi im September 2013 einen Rundbrief für alle Nicht-EU-Antragsteller versendet werden, in welchem darauf hingewiesen wird, dass die vorgesehenen Mittel aufgebraucht sind und in welchem die Bürgerinnen und Bürger aufgefordert werden, sich beim Sozialsprengel um den Mietbeitrag zu bemühen. Leider wurde dieser Brief nicht verschickt, weil das zuständige Assessorat sein Veto eingelegt hat.

Wie jedes Jahr gab es Beschwerden von WOBI Mietern über mangelnde Transparenz bei der Kondominiumsabrechnung, Klagen über zu hohe Kosten der Spesen und Klagen über das **Verhalten der Mitbewohner**. Nicht selten gestaltet sich nämlich das Zusammenleben von Menschen schwierig, die unterschiedlicher Herkunft und Sprache sind und unterschiedliche Sitten und Gebräuche haben. Beim Thema Wohnen äußert sich die Problematik der Einwanderung mit besonderer Schärfe und Dringlichkeit. Integration spielt hier nicht mehr nur die Rolle eines politischen Begriffes, sondern wird tagtäglich zur gelebten Herausforderung aller Beteiligten. Aber auch unter einheimischen Mietern gestaltet sich das Zusammenleben nicht immer einfach und friedlich. Da kann es immer wieder geschehen, dass sich Mieter nicht an den dafür zuständigen Kondominiumsverwalter wenden, sondern den Weg zur Volksanwaltschaft einschlagen.

## Der Sanitätsbetrieb

Das L.G. 1988/33 weist der Volksanwältin in Art. 15 die Befugnis zu, im Falle von Verzögerungen, Unregelmäßigkeiten und Funktionsstörungen im Rahmen des Landesgesundheitsdienstes tätig zu werden. (vgl. auch Art. 2 L.G. 3/2010 in Verbindung mit Art. 15 LG 1988/33). Erfahrungsgemäß wenden sich im Gesundheitsbereich jene Patienten an die Volksanwaltschaft, welche Bedenken haben, ihre Beschwerden im Krankenhaus selbst vorzubringen, und die sich von einer unparteilichen, neutralen Einrichtung besser beraten fühlen.

Die Zusammenarbeit der Volksanwaltschaft mit den Gesundheitsbezirken hat sich in den letzten Jahren bewährt: Durch die gut besuchten monatlichen Sprechstunden der von mir beauftragten **Expertin für Patientenliegen** in den Krankenhäusern Bozen, Meran, Brixen und Bruneck konnten die Kontakte zu den Patienten und zu den Ärzten gepflegt werden.

Im Berichtsjahr sind die Fälle der Patientinnen und Patienten von 248 auf 361 gestiegen.

**Die registrierten Beratungen waren 258 (rund 70 %) und die angelegten Akten 103 (ca 30 %)** zeigen, dass die Beratungstätigkeit der Volksanwaltschaft auch im Gesundheitsbereich wichtig ist. Von den 103 neu angelegten Akten betrafen 75 Beschwerden die Verwaltung. Dabei ging es z.B. um die Kostenbeteiligung für ärztliche Leistungen, die Ticketbefreiung, den Wechsel des Basisarztes und die Rückerstattung der Kosten für medizinische Behandlungen im Ausland oder in Privatkliniken und Schwierigkeiten eine Fachvisite vorzunehmen.

Das Hauptthema in diesem Jahr war die **Ticketbefreiung**: Seit November 2012 sind alle Patientinnen und Patienten, die Anrecht auf eine Ticketbefreiungen aus Einkommensgründen haben, in einem eigenen Verzeichnis erfasst. Die entsprechende Befreiung kann nur dann angewendet werden, wenn der Code der Ticketbefreiung auf der ärztlichen Verschreibung aufscheint. Wenn aus irgendeinem Grund dieser Code nicht eingetragen wird, ist die Patientin oder der Patient verpflichtet, das Ticket zu zahlen. Für die meisten Betroffenen war es nicht nachvollziehbar, dass in

Zeiten der allgemeinen Datenvernetzung, wo jede ärztliche Verschreibung per Computer ausgestellt wird, die Angaben der Patientinnen und Patienten und somit auch der Code der Ticketbefreiung nicht automatisch aufscheinen. Unmut hat die gesetzliche Bestimmung hervorgerufen, welche vorsieht, dass die Bürgerinnen und Bürger die Ärzteschaft darauf aufmerksam machen müssen, dass sie ticketbefreit sind und diese Befreiung auch beanspruchen wollen.

In einigen Fällen mussten auch EU- Bürger hohe Rechnungen für stationäre Aufenthalte im Krankenhaus bezahlen, weil ihnen nicht bewusst war, dass auch sie bestimmte Voraussetzungen vorweisen müssen, um die Leistungen des öffentlichen Gesundheitssystems zu beanspruchen.

### **Beschwerden ärztliche Behandlungsfehler**

28 Beschwerden hatten einen angeblichen ärztlichen Behandlungsfehler zum Inhalt. Diese Fälle sind meist komplex und langwierig. Grundsätzlich kann gesagt werden, dass bei angeblichen Behandlungsfehlern die Volksanwaltschaft als erstes versucht, den Vorfall genau abzuklären. Als zweites wird dann eine akzeptable außergerichtliche Einigung zwischen Patienten und Sanitätsbetrieb angestrebt. Erwähnenswert ist dabei insbesondere die gute Zusammenarbeit mit den Ärzten des Gesundheitsbezirkes Meran und jenen des Gesundheitsbezirkes Bruneck.

Immer noch Schwierigkeiten gibt es mit der einen oder anderen Krankenhausdirektion, welche eine ärztliche Stellungnahme verweigert. In mehr als einem Fall behauptete die Direktion, dass der Vertrag mit der Versicherung keine Stellungnahmen an Dritte gestattet. Diese Erklärung konnte von der Volksanwaltschaft natürlich nicht akzeptiert werden, weil die Gesundheitsbezirke eine einzige Versicherung haben: Demnach ist es nicht nachvollziehbar, dass beispielsweise das Krankenhaus Brixen und Meran die Stellungnahme der Ärzte liefern, und andere Krankenhäuser die Stellungnahme verweigern.

Um die Bürger – immer nach erfolgter Feststellung der Verantwortlichkeit des Gesundheitsbezirkes für die aufgetretenen Schäden – in ihren oft

schwierigen Bemühungen um Schadenersatz zu unterstützen, hat die Volksanwaltschaft in den letzten Jahren die **Beziehungen zu den Versicherungen** ausgebaut und fungiert als Sprachrohr für die Kommunikation zwischen Bürgern und Versicherungen. Wir wollen den Patienten damit viele Unannehmlichkeiten, so etwa überlange Wartezeiten, Schwierigkeiten bei der Festsetzung und Auszahlung der Schadenssumme oder auch Sprachschwierigkeiten im Umgang mit den Versicherungsträgern, ersparen.

Große Klagen gab es über die oft unzumutbaren Bearbeitungszeiten der Versicherung des Südtiroler Sanitätsbetriebes. Trotz der monatlichen Aufforderungen und Mahnungen lässt das Ergebnis der Schadenersatzforderung auch über ein ganzes Jahr lang auf sich warten.

Die für den gesamten Sanitätsbetrieb zuständige Versicherung Uniqa hat im Berichtsjahr ihre Vorgangsweise bei der Überprüfung der Schadensmeldungen zu Ungunsten der Patienten verschärft. Noch vor fünf, sechs Jahren ist die Versicherung den Ansprüchen der Patienten auf Schadenersatz meist nachgekommen. Im Berichtsjahr hat sich diese Haltung nun so radikal geändert, dass bis zum jetzigen Zeitpunkt nur drei Schadensforderungen angenommen wurden.

Immer häufiger verweist die Versicherung auf die schriftliche Einwilligung der Patienten und auf nicht vermeidbare Restrisiken bei medizinischen Behandlungen. Hauptsächlich in den Fällen, wo sich die Patienten infolge von chirurgischen Eingriffen eine Infektion holen, wird für die Ablehnung der Schadensforderung aus „statistischen Gründen“ kein Verständnis aufgebracht. „Wenn das Krankenhaus schon jede Anstrengung zur Bekämpfung der Infektionen unternommen hat, wozu ist dann eine Versicherung da?“ empören sich Patientinnen und Patienten und stellen den Versicherungsvertrag des Sanitätsbetriebes in Frage.

Diese Umstände wurden sowohl den Gesundheitsbezirken als auch dem Sanitätswesen mündlich und schriftlich bekannt gemacht. Der Volksanwaltschaft ist nicht bekannt, dass der Sanitätsbetrieb Schritte unternommen hat, um einen besseren Vertrag mit der Versicherung auszuhandeln und darauf zu drängen, dass die oft unzumutbaren Bearbeitungszeiten der Versiche-

rung im Sinne der Patientinnen und Patienten auf ein erträgliches Maß verkürzt werden.

Gemäß Artikel 4 des L.G. 3/2010 hat die Volksanwältin das Recht, Gutachten in Auftrag zu geben. Im Berichtsjahr wurden in zwei Fällen rechtsmedizinische Gutachten für einen Gesamtbetrag von 2.712,00 Euro eingeholt. In drei weiteren Fällen haben wir kostenlose informelle Gutachten erhalten. Durch die Intervention der Volksanwaltschaft haben die Versicherungen den Patientinnen und Patienten folgende Beträge ausbezahlt:

30.000,00 Euro	Unkorrekte Behandlung einer Fußluxaktion
5.000,00 Euro	Diskushernie
700,00 Euro	Verspätete Diagnose
<b>35.700,00 Euro</b>	<b>Gesamtbetrag</b>

In drei **Mediationsgesprächen zwischen Ärzten, Patientinnen, Patienten und Familienangehörigen** gelang es abzuklären, ob ein Behandlungsfehler vorliegt oder nicht.

Bei diesen Aussprachen wird den Patienten die Möglichkeit gegeben, Fragen in Bezug auf die durchgeführten medizinischen Behandlungen zu stellen und unmittelbar die entsprechende Erklärung der zuständigen Ärzte zu erhalten. Die aktive Unterstützung der Sanitätskoordinatoren der Gesundheitsbezirke Meran und Bruneck hat zum positiven Ausgang der jeweiligen Gespräche wesentlich beigetragen. Auch in schwierigen Fällen war es möglich, das anfängliche Misstrauen zwischen den Parteien abzubauen (508/2013 oder 316/2013). Insgesamt hat die Expertin für Patientenangelegenheiten im Berichtsjahr 4 Aussprachen mit der Ärzteschaft geführt.

Die Patienten können auch vor der Schlichtungsstelle für Arzthaftungsfragen eine außergerichtliche Lösung für einen vermutlichen Behandlungsfehler anstreben. Die Inanspruchnahme dieser Stelle ist für die Bürger ebenfalls kostenlos. Wann immer es die Patienten wünschten, haben wir den Fall an die Schlichtungsstelle für Arzthaftungsfragen, die bei der Abteilung Gesundheit angesiedelt ist und 2013 neu besetzt wurde, weitergeleitet. Im Berichtsjahr hat die Volksanwaltschaft eine Pati-

entin persönlich vor die Schlichtungsstelle begleitet: Die Schadensforderung der Patientin in Höhe von 15.000 Euro wurde angenommen. Im Jahr im Jahr 2013 sind bei der Schlichtungsstelle insgesamt 32 Fälle eingegangen.

Schon seit Jahren trete ich als Volksanwältin bei den politisch Verantwortlichen dafür ein, dass den Bürgerinnen und Bürgern eine **Aufstellung der in Anspruch genommenen Leistungen im Gesundheitsbereich mit den dazugehörigen effektiven Kosten** zugeschickt werden sollte. Dies hat sich nämlich im Bundesland Tirol schon seit vielen Jahren bewährt. Auf diese Weise könnten auch in Südtirol die ticketbefreiten Patientinnen und Patienten den Wert einer in Anspruch genommenen Leistung erkennen und im öffentlichen Gesundheitsbereich ein gesundes Kostenbewusstsein entwickeln.

#### Das Kapitel 1460: Gutachten

Das L.G. vom 04. Februar 2010 Nr. 3 sieht im Art. 4 vor, dass der Volksanwalt/die Volksanwältin das Recht hat, bei den Ämtern der Landesverwaltung und des Südtiroler Landtages Gutachten in Auftrag zu geben. In besonderen Fällen kann er/sie Gutachten im Auftragswege an externe Sachverständige vergeben.

Gerade im medizinischen Bereich ist es zur fachmännischen Abklärung etwaiger Behandlungsfehler nötig, auf externe Gutachterinnen und Gutachter zurückzugreifen. Dabei ist erfreulicher Weise zu unterstreichen, dass sich die kontaktierten Expertinnen und Experten, aufgrund des Umstandes, dass sich eine Volksanwaltschaft an sie wendet, preislich den Möglichkeiten der Institution anpassen und in gar manchen Fällen sogar kostenlos tätig werden.

In den letzten fünf Jahren wurden rechtsmedizinische Gutachten für einen Gesamtbetrag von 12.526 Euro eingeholt und die Versicherungen haben den Patientinnen und Patienten durch die Intervention der Volksanwaltschaft insgesamt 313.106,37 Euro Schadenersatz ausbezahlt.

Jahr	Kosten rechtsmedizinische Gutachten insgesamt	Schadenersatz Patienten insgesamt
2009	4.120,00 Euro	71.969,00 Euro
2010	2.200,00 Euro	87.778,00 Euro
2011	2.194,00 Euro	85.381,37 Euro
2012	1.300,00 Euro	32.278,00 Euro
2013	2.712,00 Euro	35.700,00 Euro

Aber auch in anderen Bereichen muss das Recht der Volksanwältin/des Volksanwaltes gewahrt sein, externe Expertenmeinungen einzuholen, um den Verwaltungen bei ihrer Vermittlungstätigkeit als ebenbürtiger und Ernst zu nehmender Gesprächspartner gegenüber treten zu können. Mit den in den Jahren 2006 und 2007 in Auftrag gegebenen Gutachten von bekannten Rechtsanwälten beispielsweise konnte die Volksanwaltschaft ihre Rechtsmeinung untermauern und sich auch bei uneinsichtigen Gemeindeverwaltungen Respekt verschaffen.

Das Tätigkeitsfeld der Volksanwaltschaft umfasst alle Bereiche der öffentlichen Verwaltung, sodass die Mitarbeiterinnen eine solide juristische Basis mitbringen müssen, um die anzuwendenden Gesetzesgrundlagen zu erkennen und die Auslegung und Anwendung derselben von den Verwaltungen unvoreingenommen hinterfragen zu können. Aber auch wenn solche Mitarbeiterinnen gegeben sind, kann die Komplexität der Materie eines Einzelfalles oder die Uneinsichtigkeit einer Verwaltung eine gewichtige Unterstützung von Außen erfordern, um eine außergerichtliche Lösung herbeizuführen.

Und dies besonders in Zeiten, in denen gar manche Verwalterinnen und Verwalter offen aussprechen, ein Gerichtsurteil einer Einigung vorzuziehen, welche zu einem Nachspiel mit dem Rechnungshof führen könnte.

Bis zum Jahr 2006 betrug das Haushaltskapitel für Gutachten 5.200 Euro. Mit großem Einsatz gelang es schließlich im Jahr 2007 das Kapitel auf 7.000 Euro zu erhöhen. Im Jahr 2013 wurde es ohne Rücksprache mit mir als Volksanwältin und ohne Mitteilung an mich stillschweigend auf 4.000 Euro gekürzt. Erfahren habe ich von der Kürzung nämlich erst, als gegen Jahresende 2013 das mir bis zu dem Zeitpunkt unbekannt gekürzte Budget gesprengt wurde.

Ich empfinde diese Vorgehensweise als Verletzung der Rechtes der Volksanwältin/des Volksanwaltes vollkommen frei und unabhängig zu arbeiten (Art. 4 LG 2010 Nr.3), als Respektlosigkeit seitens der Politik und zudem als schlechtes Zeugnis der Zusammenarbeit mit den Verantwortlichen der Südtiroler Landtagsverwaltung.

## Die Gemeinden

Seit dem Jahr 2011 gehören alle **116 Gemeinden** Südtirols zum Zuständigkeitsbereich der Volksanwaltschaft (siehe Anhang 1).

Ich möchte ausdrücklich darauf hinweisen, dass sich die Zusammenarbeit mit den Gemeinden in den letzten Jahren gefestigt hat. Der Großteil der Gemeindeverantwortlichen zeigte guten Willen bei der Suche nach Lösungen und die Stellungnahmen folgten in einer angemessenen Zeitspanne. In der Volksanwaltschaft hat sich in der Praxis eine Toleranzfrist von einem Monat für den Erhalt von Antworten seitens der Gemeindeverwaltungen eingependelt. Nachdem für den Bürger ein Monat Wartezeit eine andere Wertigkeit hat als für den Verwaltungsapparat, möchte ich insbesondere auf die **zeitliche Zielvorgabe des Landesgesetzes über die Volksanwaltschaft** hinweisen. Gemäß Art. 3, 2. Absatz des LG 2010 Nr.3 legen die Volksanwältin und die verantwortlichen Bediensteten nämlich einvernehmlich den Zeitraum fest, innerhalb welchem der Sachverhalt, welcher zur Beschwerde Anlass gegeben hat, bereinigt werden kann. Sollte dieser Zeitrahmen über einen Monat hinausgehen, ist dies eigens zu begründen und dem Bürger mitzuteilen. In diesem Sinne ersuche ich alle Beamtinnen und Beamten auf die Schreiben der Volksanwaltschaft sofort zu reagieren.

Immer wieder wird die Volksanwaltschaft damit konfrontiert, dass Gemeinden grundsätzlich dazu bereit wären, einen Vergleich mit den Bürgern abzuschließen, konkret aber aus Furcht vor dem **Rechnungshof** davor zurückschrecken.

So im Fall der Beschwerdeführerin, welche in ihrer Heimatgemeinde ein Grundstück unentgeltlich zur Verfügung gestellt hatte. Trotz mehrmaliger Aufforderungen gab die Gemeinde die Liegenschaft nicht frei. Jahrelang ging es hin und her, wobei die Bürgerin unmissverständlich die Rückerstattung forderte, die Gemeinde hingegen auf eine Vermietung drängte. Nach Intervention der Volksanwaltschaft erklärte sich die Gemeinde bereit, die Liegenschaft wieder zurückzustellen. Offen blieb aber das Thema der Höhe der Entschädigung für die Besetzung ohne Rechtstitel (52/2012).

In einem anderen Fall konnte die Angelegenheit durch ein externes Gutachten gelöst werden.

Konkret ging es um Altersheimkosten. Als der getrennte Ehemann ins Altersheim ging, wurde die Ehefrau vom Sozialsprengel nicht an der Bezahlung der Kosten beteiligt. Als der Ehemann verstarb und die Frau die Hinterbliebenenrente erhielt, forderte die Gemeinde aufgrund des Erhaltens dieser Rente plötzlich die Rückerstattung der von ihr an Stelle des Verstorbenen getragenen Altersheimkosten. Die Volksanwaltschaft wies darauf hin, dass die Hinterbliebenenrente kein Erbe darstellt und dass die Gemeinde im konkreten Fall auch kein Rückzahlungsrecht der getrennten Ehefrau gegenüber aufwies. Die betroffene Gemeinde wollte auf die Forderung rein aufgrund der Intervention der Volksanwaltschaft aber nicht verzichten und lenkte erst ein, nachdem sie eine Stellungnahme beim Amt für Senioren und Sozialsprengel eingeholt hatte. Dieses bestätigte, dass laut Landesgesetzgebung der getrennte Ehepartner ab gerichtlicher Trennung nicht mehr bei der Berechnung der Tarife berücksichtigt wird (107/2013).

Auch in diesem Berichtsjahr war die Wirtschaftskrise spürbar und ein Trend, der sich schon in den letzten Jahren abzeichnete, hat sich fortgesetzt: Die **Bürger und Bürgerinnen** hinterfragen und **beanstanden die Zahlungsaufforderungen** der Gemeinden immer häufiger, auch wenn es um sehr geringe Geldbeträge geht. Es handelt sich dabei um Strafbescheide für Verkehrsvergehen, Gemeindesteuer auf Immobilien und den Bereiche Müllabfuhr.

Umgekehrt **treiben die Gemeinden jeden geschuldeten Euro ein** und die Bürger fühlen sich oft ungerecht behandelt, auch wenn der Zahlungsbescheid rechtlich korrekt ist. In einigen Fällen beispielsweise wandten sich Bürgerinnen und Bürger an die Volksanwaltschaft mit Fragen zur Rechtmäßigkeit rückwirkender Zahlungsforderungen seitens ihrer Gemeinde für die oft langjährige Besetzung öffentlichen Grundes ohne einen angemessenen Rechtstitel. Für diese Bürgerinnen und Bürger ist es unverständlich, dass die Gemeinden, die jahrelang sich zur Nutzung nicht geäußert haben, nun plötzlich auch rückwirkend eine Benutzungsentschädigung fordern können (260/2013).

Ein häufiges vor allem telefonisches Anliegen sind Fragen oder Einwände gegen **Strafzettel** von

Gemeindepolizisten. Die Volksanwaltschaft weist zumeist auf die auf den Strafzetteln angeführten Rechtsmittel, da in seltenen Fällen die Voraussetzungen für die Annullierung auf dem Selbstschutzweg bestehen. In einem Fall beanstandete die betroffene Bürgerin einen nachfolgenden Bescheid über 300 Euro, obwohl sie den Strafzettel sofort beglichen hatte. Da sie die Eigentümerin des Fahrzeuges und selbst am Steuer war, hatte sie die vorgeschriebene Mitteilung der Personen- und Führerscheindaten der Fahrzeuglenkerin an die Polizei als überflüssig erachtet. Die Pflicht zur Mitteilung ist von der Straßenverkehrsordnung vorgesehen und dient dazu, den effektiven Verkehrssündern die Führerscheinpunkte abzuziehen. Da laut Auskünften der Polizei immer noch viele Bürgerinnen und Bürger die Aufforderung zu dieser Mitteilung missverstehen würden, veröffentlichte die Volksanwaltschaft einen entsprechenden Fall in ihrer Zeitungsrubrik (345/2013).

### Gemeindeabgaben

Die **Gemeindesteuer auf Immobilien IMU** war auch in diesem Berichtsjahr ein großes Thema. Anrufe, E-Mails und schriftliche Beschwerden häuften sich. Die andauernd abgeänderte, ungewisse und auch unzuverlässige staatliche Gesetzgebung hat das Vertrauen der Bürgerinnen und Bürger in die öffentlichen Institutionen erschüttert. Fast immer wollten sie überprüfen lassen, ob der korrekte Steuersatz angewendet worden war (219/2013 oder 337/13). Häufig ging es den Bürgerinnen und Bürgern darum, ihren Unmut über den erhöhten Steuerdruck kund zu tun. Nachdem manche Steuersätze an den Wohnsitz gebunden sind, waren der meldeamtliche und der tatsächliche Wohnsitz zunehmend ein Thema.

Die meisten Anfragen konnten aufgrund der IMU Verordnungen der Gemeinden, welche auf den Internetseiten derselben abgerufen werden können, schnell geklärt werden. Es traten aber auch komplexere Fragestellungen auf:

So die Anfrage eines Bürgers, welcher Eigentümer einer Immobilie im Kondominium ist. Seine mit ihm in Gütertrennung lebende Frau hat nachfolgend im selben Kondominium eine angrenzende Wohneinheit erworben. Die Immobilien wurden

intern verbunden und werden zusammen als Familienwohnung verwendet. Die IMU Verordnung der Gemeinde des Beschwerdeführers sieht die Möglichkeit eines herabgesetzten Hebesatzes vor, wenn erklärt wird, dass die angrenzende Wohnung vom selben Haushalt verwendet wird. Der Beschwerdeführer hat jedoch in den nationalen Medien von der Möglichkeit gelesen in diesem Fall den herabgesetzten Steuersatz für die Erstwohnung auf beide Wohneinheiten anzuwenden. Die Frage war nun, ob diese Möglichkeit auch in Südtirol und in seinem konkreten Fall besteht. Mit dem Direktor des Katasterinspektorates konnte schließlich geklärt werden, dass auch in Südtirol für Wohnungen, die unterschiedlichen Eigentümern gehören und gemeinsam bewohnt werden, ein für die IMU relevanter gemeinsamer Ertragswert beantragt werden kann. Allerdings nur, wenn aufgrund der baulichen Umgestaltung die einzelnen Wohnungen nicht mehr autonom verwendet werden können (716/2012).

In diesem Zusammenhang muss die Musterverordnung für die IMU des Gemeindeverbandes positiv hervorgehoben werden. Sie berücksichtigt den Umstand, dass immer mehr Paare, verheiratete oder unverheiratete, bewusst getrennt Eigentumswohnungen erwerben und diese zu ihrer Absicherung auch weiterhin im getrennten Eigentum belassen wollen. Es werden Steuerbegünstigungen für die angrenzende Wohnung vorgesehen, welche vom gleichen Haushalt der Hauptwohnung genützt wird. Diese Familien oder Paare können auf eine Wohnung den Steuersatz der Erstwohnung und auf die andere einen begünstigten Steuersatz anwenden.

Durch die Einführung des neuen Müllsammelsystems in der Gemeinde Bozen waren auch die **Müllgebühren** und Geldbußen der Müllsünder ein häufiges Thema: Nachdem es offensichtlich unmöglich ist, jede Müllsünderin und jeden Müllsünder konsequent zu strafen, zielt die Verwaltung richtigerweise vor allem auf die Eigenverantwortung ihrer Bürgerinnen und Bürger hin und konzentriert sich auf Information und Sensibilisierung. Die von der Gemeinde verhängten Geldbußen wegen illegaler Müllablagerung waren alle korrekt (695/2013).

Die Notwendigkeit vieler Bürgerinnen und Bürger, vermehrt auf ihre Ausgaben achten zu müssen, hat im Berichtsjahr zu Beanstandungen von Müllrechnungen geführt. Die Betroffenen empfinden es als ungerecht, eine Müllrechnung oder einen Mülltarif bezahlen zu müssen, der nicht in direktem Zusammenhang mit dem produzierten Müll steht. So beklagte sich beispielsweise eine Bürgerin darüber, dass sie in einer Gemeinde Südtirols eine Eigentumswohnung besitzt und dort auch ihren Wohnsitz hat. In der Stadt Bozen hat sie zusätzlich für sich eine Zweitwohnung gemietet. Während sie vor einigen Jahren noch einen reduzierten Mülltarif bezahlte, weil sie die Wohnung ja nicht ständig bewohnt, zahlt sie inzwischen den Tarif einer vierköpfigen Familie und dies obwohl sie alleinstehend ist. Die Überprüfung der Angelegenheit ergab, dass die Verordnung über die Anwendung der Abfallgebühr in der Gemeinde Bozen bei Nicht-Ansässigen vorsieht, dass der Haushalt nach Personen berechnet wird, wobei für alle 25m<sup>2</sup> eine Person gerechnet wird. Die Bürgerin blieb auch mit dieser Rechtsauskunft unzufrieden (773/2013).

### Bauen und Wohnen

Besonders im Bereich des Bauwesens ist der Kontakt zwischen den Bürgerinnen und Bürgern und der Gemeindeverwaltung, welche die nötigen Baukonzessionen erteilt, nicht immer konfliktfrei.

Viele Bürger wünschen sich im Bereich der Urbanistik von der Volksanwaltschaft eine **Überprüfung, ob die Vorgangsweise der Gemeinde in Bezug auf das Raumordnungsgesetz rechtlich korrekt ist**. Manche wenden sich schon im Vorfeld einer anstehenden Entscheidung der Gemeinde an uns, um zu erfahren, ob die Verfahrensweise der Gemeinde rechtmäßig ist. Es besteht dabei das Bedürfnis, von einer neutralen Stelle Informationen über die herrschende Gesetzeslage einzuholen. Neben Fragen zu Grenz- bzw. Gebäudeabständen bewegen die Bürger und Bürgerinnen folgende Fragen: „Ist die Gemeinde nicht verpflichtet mir mitzuteilen, dass mein Nachbar ein Bauprojekt eingereicht hat? Was passiert, wenn der Nachbar nicht laut genehmigtem Projekt baut und z. B. die Abstände nicht einhält? Muss

die Gemeinde dann von Amts wegen tätig werden? Habe ich eine Möglichkeit, sofort etwas dagegen zu unternehmen? Wenn der Bau schon steht, welche Möglichkeiten habe ich dann? Was passiert, wenn einer Abbruchsverfügung nicht Folge geleistet wird und die Gemeinde nicht tätig wird?“

Andere Fragen betreffen politische Entscheidungen der Gemeinden, die nicht in den Kompetenzbereich der Volksanwaltschaft fallen. Trotzdem legen viele Bürger Wert auf eine unabhängige Meinung der Volksanwaltschaft und informieren sich beispielsweise über die Rechtsmittel gegen eine anstehende Änderung des Bauleitplanes. Gerade im Bereich des Baurechtes gibt es immer wieder rechtliche Unsicherheiten, die auch eine Intervention der Volksanwaltschaft oftmals schwierig gestalten. Beinahe noch mehr als die Bürger klagen die Beamten, dass das **Landesraumordnungsgesetz** trotz Überarbeitung im Aufbau nicht organisch und zu wenig klar sei. Es regelt einerseits zu viele Einzelfälle und lässt andererseits zu viele Interpretationsmöglichkeiten offen. Die Folge davon sind unzufriedene Bürger, die im Bausünder den Schlangen sehen, welcher nachträglich auch noch belohnt wird.

Die Behörde sucht bei einer unklaren Formulierung der Rechtsnorm oftmals nach der Lösung, die sie am wenigsten dem Risiko eines Gerichtsverfahrens aussetzt, oder nach einer Lösung, die sich zumindest mit Gerichtsurteilen untermauern lässt. Und während sich die Beamtschaft mit der unsicheren Rechtslage und der Furcht vor Gerichtsverfahren, Prozesskosten und Rechnungshof plagt, fühlen sich die Bürgerinnen und Bürger ungerecht behandelt: Sie können nicht verstehen, warum in ihrer Gemeinde verboten ist, was andersorts erlaubt ist und sind der Ansicht, der Macht und Willkür der Beamtschaft ausgesetzt zu sein.

Auch die Volksanwaltschaft fühlt das Dilemma, wenn Bürgerinnen und Bürger sich an sie wenden, um eine „klare“ Rechtsauskunft zu erhalten und eine solche nicht erteilt werden kann.

Mit der Gemeinde Bozen konnte im Berichtsjahr der bereits im vergangenen Tätigkeitsbericht geschilderte Fall zur Abbruchverfügung eines Spielhäuschens für Kinder endlich geklärt werden.

Eine Bozner Familie hatte vor rund 40 Jahren im Garten ein Spielhäuschen aus Holz für ihre Kinder errichtet, welches nunmehr von den Enkeln verwendet wird. Das Häuschen ist gerade einmal 1,5 m x 1,25 m x 1,9 m groß. Die Gemeinde der Beschwerdeführer ordnete im Jahr 2011 den Abbruch des Häuschens an, da widerrechtlich erbaut. Die Beschwerdeführer traten mit der Frage an die Volksanwaltschaft heran, ob genanntes Häuschen, aufgrund seines geringen Ausmaßes und seiner Zweckbestimmung, aus urbanistischer Sicht überhaupt relevant ist, sprich ob es dafür überhaupt Baugenehmigungen braucht. Die Volksanwaltschaft überprüfte, dass es keine spezifische gesetzliche Regelung zum Thema gibt, doch Rechtsprechung, die die These der Beschwerdeführer unterstützen konnte. Auch wies sie die Gemeinde darauf hin, dass landesweit Familien mit Garten ihren Kindern Spielhäuschen errichten ohne hierfür Baukonzessionen einzuholen. Die Volksanwaltschaft unterstützte daher die These, dass genannte Spielhäuschen, aufgrund ihres geringen Ausmaßes und ihrer Zweckbestimmung, aus urbanistischer Sicht nicht relevant sind. Im September 2011 wurde die Abbruchverfügung von der Gemeinde zeitweilig ausgesetzt, um die Angelegenheit mit der Volksanwaltschaft zu klären. Die Volksanwaltschaft wandte sich zuletzt an das ehemalige Landesamt für Planungs- und Baurecht, um eine weitere außenstehende Rechtsmeinung einzuholen. Unter Berücksichtigung der Schreiben der Volksanwaltschaft und in Anlehnung an das Gutachten des Amtes für Planungs- und Baurecht, welches das Spielhäuschen ebenso urbanistisch für nicht relevant hielt, ordnete der Bürgermeister letztendlich im Mai 2013 die Archivierung des Verfahrens an (217/2011).

Häufig wird die mangelnde Information zum Bauvorhaben der Nachbarn beanstandet. In ihrem **Informationsrecht** beschnitten fühlen sich die Bürger, wenn sie von den Gemeinden vor vollendete Tatsachen gestellt werden. Es kamen Bürger in die Sprechstunde und berichteten aufgebracht von Bauvorhaben des Nachbarn, von welchen sie erst erfahren hatten, als die Baustelle eingerichtet wurde. Tatsache ist, dass nur wenige Bürger regelmäßig die Amtstafeln der Gemeinde studieren und hierdurch über die Bauvorhaben in ihrer Umgebung informiert werden.

So klagte eine Bürgerin darüber, dass das Bauvorhaben des Nachbarn aufgrund eines eingereichten und bereits genehmigten Projektes, die Wohnqualität ihres Wohnhauses deutlich beeinträchtigen würde. Der wesentliche Kritikpunkt der Beschwerdeführerin an der Vorgangsweise der Gemeinde war, dass sie nicht vor Erlass der Baukonzession angehört worden war. Die nachfolgenden Vermittlungsgespräche gestalteten sich schwierig: Durch das persönliche Engagement des Bürgermeisters wurde schließlich ein Variantenprojekt eingereicht, welches die Vorstellungen der Beschwerdeführerin berücksichtigte, indem die beanstandeten Erker gestrichen wurden (170/2013 und 344/2013).

Gerade im Bausektor zeigt sich die Bedeutung der Miteinbeziehung der Anrainer vor Erlass einer Baukonzession. Es ist absolut empfehlenswert, die Bürger von Anfang an, in jedes Bauvorhaben einzubinden, welches sie unmittelbar betrifft. Wie es bereits in einigen Gemeinden Südtirols der Fall ist, können durch direkte Einbeziehung der Betroffenen strittige Punkte von Anfang an geklärt und ausgeräumt werden. Dies hat ein größeres Vertrauen in die Vorgehensweise der Verwaltung zur Folge und vermeidet weiters kosten- und zeitaufwändige Rekurse. Im besten Fall jedoch bespricht die Gemeinde auf eigene Initiative mit allen Betroffenen ein Projekt so lange, bis ein Konsens, beziehungsweise eine einvernehmliche Lösung, gefunden werden kann.

Der Aufgabe, die Bautätigkeit im Gemeindegebiet zu überwachen und bei einer **widerrechtlichen Bauführung** das Bauvorhaben einzustellen und den Abbruch zu verfügen, kommen die Bürgermeister erfahrungsgemäß in unterschiedlicher Weise nach. Schwierig wird die Situation immer dann, wenn es in diesem Bereich zu einer **Überschneidung mit privatrechtlichen Interessen kommt**. Wenn sich streitende Anrainer an die Gemeinde wenden und fordern, gegen mutmaßliche Bauvergehen ihrer verwandten Nachbarn vorzugehen, neigen viele Gemeinden dazu, die anstehende urbanistische Entscheidung auf die lange Bank zu schieben. Verständlicherweise möchten sie nicht in Familienstreitigkeiten hineingezogen werden. Aber 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 den Bürgern 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.

Das Prinzip der **Transparenz der Verwaltung** ist oberstes Gebot und der **Aktenzugang** sollte dem Gesetz entsprechend ohne Schwierigkeiten gewährt werden. Die Volksanwaltschaft wird immer wieder im Bereich des Rechtes auf Akteneinsicht "zu Rate gezogen". In manchen Fällen konnte bereits durch eine mündliche Intervention bei den zuständigen Behörden der anfänglich verweigerte oder ungebührlich lang hinausgezögerte Aktenzugang erreicht werden. Andere Male bedurfte es einer regen und beharrlichen Korrespondenz, um die zustehende Akteneinsicht für die Betroffenen zu erwirken (415/2013). Ein Thema war auch immer wieder der Zugang zu Umweltinformationen, wo die öffentlichen Verwaltungen jeder Antragstellerin und jedem Antragsteller, Einsicht in die gewünschten Unterlagen gewähren müssen, und dies ohne ein persönliches und konkretes Interesse.

In einigen Fällen hatte ich den Eindruck, dass die Gemeindeverwaltung ihren Bürgerinnen und Bürgern gegenüber nicht die **notwendige Distanz und Sachlichkeit** aufbrachte.

In einem Fall fehlte beispielsweise die notwendige Bereitschaft nach Lösungen zu suchen: Eine Bürgerin beschwerte sich, dass die Gemeinde die Bindung ihrer Wohnung nicht löschen wollte, obwohl sie schon seit 1980 darin wohnt. Die Gemeinde stellte sich auf den Standpunkt, dass die Löschung nicht möglich sei, weil die Bewohnbarkeitserklärung erst im Jahr 2006 gewährt worden war. Warum die betreffende Familie nicht vor 2006 um die Bewohnbarkeitserklärung angesucht hatte, war im Nachhinein nicht mehr zu rekon-

struieren. Die Volksanwaltschaft wies darauf hin, dass auch die Gemeinde ihrer Pflicht nicht nachgekommen war, die Familie darauf hinzuweisen, dass sie die Wohnung unrechtmäßig besetzt. Wir betonten auch, dass es nicht darum geht, nach Schuldigen für die Versäumnisse zu suchen, sondern eine konkrete Lösung zu erarbeiten. Erst mit tatkräftiger Unterstützung der Abteilung Wohnungsbau konnte die Bindung gelöscht werden (574/2013).

In einem anderen Fall traf die Gemeinde keine Entscheidung und setzte nur die Schritte, welche unbedingt notwendig waren, um nicht als untätig dazustehen. Dadurch zögerte sie die Entscheidung eines Bauantrages jahrelang hinaus, weil eine einflussreiche Familie in der Gemeinde das betreffende Bauvorhaben verhindern wollte (223/2013).

In einem weiteren Fall wurden gesetzlich vorgesehene Maßnahmen unterlassen: Eine Bürgerin, beschwerte sich darüber, dass sich die Gemeinde weigert, den Ex-Mann aus dem Familienbogen zu löschen. Sie war gerichtlich getrennt und hatte der Gemeinde schon vor zwei Jahren schriftlich mitgeteilt, dass der Ex-Mann nicht mehr mit ihr und den drei Kindern in derselben Wohnung wohnt. Sie ersuchte um eine entsprechende Änderung des Familienbogens. Als Antwort erhielt sie ein Schreiben der Gemeinde, welches einerseits bestätigte, dass der Ex-Mann nicht mehr in der besagten Wohnung lebt. Andererseits wurde ihr aber mitgeteilt, dass die Gemeinde keine Wohnsitzänderung vornehme, weil der derzeitige Wohnort des Ex-Mannes nur aus einem Zimmer besteht. Die Volksanwaltschaft forderte den Bürgermeister auf, umgehend Kontrollen durchzuführen und die Wohnsitzänderung vorzunehmen. Dabei wies sie darauf hin, dass die Bürgerin seit Monaten das Anrecht auf das Familiengeld verloren hatte, weil das Einkommen des Ex-Mannes mit berücksichtigt wurde (801/2013).

### Meldeamtlichen Angelegenheiten

Ein Thema im abgelaufenen Berichtsjahr war – wie auch in den vorhergehenden Jahren – der meldeamtliche Wohnsitz. Das Staatsgesetz ist in diesem Punkt ganz eindeutig: Der meldeamtliche Wohnsitz muss dort angegeben werden, wo sich

die Person üblicherweise aufhält. Wenn es zwischen üblichem Aufenthaltsort und meldeamtlichen Wohnsitz keine Übereinstimmung gibt, kann jemand von Amts wegen bei einer Gemeinde meldeamtlich gestrichen werden und bei einer anderen Gemeinde eingetragen werden.

In einem Fall wurde der Wohnsitz der Familie wegen Unauffindbarkeit gestrichen. Vorausgegangen waren die Nichtanwesenheit bei der Volkszählung und mehrere Kontrollen seitens der Gemeinde. Bei der letzten Kontrolle wurden die Frau und ihr Sohn jedoch von den Beamten in ihrer Wohnung angetroffen. Als sie aber der Aufforderung, beim Meldeamt persönlich zu erscheinen, nicht nachkamen, wurde der Wohnsitz kurzerhand gestrichen. Die Volksanwaltschaft hat die Gemeinde darauf hingewiesen, dass die Streichung nicht nur eine lange und ununterbrochene und durch Kontrollen dokumentierte Abwesenheit voraussetzt, sondern auch die absolute Unkenntnis des Wohnortes der betreffenden Personen. Die Gemeinde hat daraufhin die Streichung im Selbstschutzwege widerrufen (670/2013).

In einem anderen Fall wandte sich die Südtiroler Pflegefamilie eines 18jährigen bosnischen Mädchens an die Volksanwaltschaft. Die junge Frau wollte die italienische Staatsbürgerschaft wegen 10jähriger Ansässigkeit beantragen. Dabei bemerkte sie aber, dass ihr Wohnsitz in der Gemeinde, in welcher sie vorher ansässig war, wegen Abwanderung ins Ausland gelöscht worden war. Sechs Tage später wurde sie dann im Meldeamt der aktuellen Wohnsitzgemeinde als eine vom Ausland eingewanderte Bürgerin wieder eingetragen. Folglich fehlten 6 Tage, um die Staatsbürgerschaft zu beantragen. Die Überprüfung des Falles ergab, dass die Gemeinde die Löschung nur aufgrund eines Schreibens der Wohnungsvermieterin verfügt hatte. Die Volksanwaltschaft machte die Gemeinde darauf aufmerksam, dass eine solche Streichung von der betroffenen Person selbst beantragt werden muss. Da auch mehrere Dokumente (Schulbesuch, Aufenthalt im Südtiroler Kinderdorf) eindeutig belegten, dass das Mädchen im besagten Zeitraum das Land Südtirol nie verlassen hatte, hob die Gemeinde die Streichung im Selbstschutzwege auf. Somit stand der

Beantragung der italienischen Staatsbürgerschaft nichts mehr im Wege (382/2013).

In manchen Fällen allerdings ist die Volksanwaltschaft mit Beschwerden konfrontiert, die nicht auf ein Fehlverhalten der Verwaltung sondern auf mangelnde Eigenverantwortlichkeit der Bürgerinnen und Bürger zurückzuführen sind. Gerade in diesen Fällen sind die Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer oftmals unzufrieden.

So im Fall des ausländischen Ansässigen, der nach Ablauf der zehn Jahre Ansässigkeit die Staatsbürgerschaft beantragen wollte.

Laut Staatsgesetz ist die Ansässigkeit durch den meldeamtlichen Wohnsitz nachzuweisen. Im vorliegenden Fall war der Beschwerdeführer im Laufe der zehn Jahre in der Ansitzgemeinde umgezogen, ohne dieser die neue Adresse mitzuteilen. Die Gemeinde hatte ihn im Zuge der Kontrollen bei der offiziellen Wohnsitzadresse nicht angetroffen und hatte daraufhin ein Verfahren zur Löschung des Wohnsitzes eingeleitet. Alle Mitteilungen zum Verfahren wurden an die offizielle Adresse geschickt. Als der Beschwerdeführer im Nachhinein erfuhr, dass er gelöscht worden war, focht er die Löschung nicht an, sondern trug sich schlicht wieder ein. Erst im Zuge seines Antrages für den Erwerb der Staatsbürgerschaft wurde er darauf aufmerksam gemacht, dass er auf diese Weise die durchgehende zehnjährige Ansässigkeit nicht mehr aufwies (215/2013).

### **Lärmbelästigung**

Die Beschwerden betrafen die Lärmbelästigung, welche vor allem von Pubs und Diskotheken sowie Gastbetrieben in Wohngebieten verursacht wurde. Die von Lärm geplagten Bürger verlangten von den Bürgermeisterinnen und Bürgermeistern, als Zuständige für die öffentliche Ordnung und Sicherheit, zusätzliche Kontrollen zur Einhaltung der Sperrstunden durch die Polizei und entsprechende Lärmmessungen vom Amt für Luft und Lärm. Das Problem ist vielschichtig, da es um die Lärmschutzbestimmungen geht, deren Einhaltung zugleich die Gemeinde- und die Landesverwaltung überwachen. Leider ist die Vorgangsweise zwischen Gemeinde und Land nicht einheitlich und koordiniert.

Als Beispiel dafür soll ein Fall in der Gemeinde Bozen dargelegt werden: Die Bewohner eines Wohnhauses in der Altstadt, in welchem auch eine Gastwirtschaft untergebracht war, wandten sich an die Volksanwaltschaft: Sie beschwerten sich darüber, dass seit mit Dekret des Landeshauptmanns im darunterliegenden Lokal drei Livekonzerte pro Woche genehmigt worden waren, an diesen Tagen nicht mehr an Schlaf zu denken war. Die Bewohner hatten ihre Beschwerde gleichzeitig auch dem Land und der Gemeinde unterbreitet. Die Gemeinde reagierte sofort und führte Kontrollen durch. Es wurde eine hohe Lärmbelästigung festgestellt, da der Gastbetrieb entgegen jeder Vorschrift die Türen und Fenster zu später Stunde geöffnet hielt. Daraufhin reduzierte die Gemeinde die Musikabende von drei auf zwei und verordnete, dass alle Fenster und Türen ab 22.00 Uhr geschlossen bleiben müssen. Als dann das Land die Anzahl der Veranstaltungen wieder erhöhte und eine Verlängerung der Musikdarbietungen genehmigte, reichte die Gemeinde eine Aufsichtsbeschwerde bei der Landesregierung ein. Diese wurde, wenn auch nur teilweise, angenommen. Um dem Tauziehen zwischen Land und Gemeinde ein Ende zu setzen, forderte die Gemeinde schlussendlich den Gastbetrieb auf, innerhalb von 30 Tagen eine entsprechende Schallisolierung anzubringen. Dabei war eine Bescheinigung über die durchgeführten Arbeiten von einem im Landesverzeichnis eingetragenen Technikers für Akustik vorzulegen (283/2012).

Bei den Beschwerden über Lärmbelästigung verwiesen die Nachbarn auch auf andere Unannehmlichkeiten (wie z.B. nächtliches Klingeln an den Hausglocken, Beschädigung der parkenden Autos, Benützung der Höfe als Abfalleimer und Toiletten), welche nicht auf die mangelnde Einhaltung von Verwaltungsmaßnahmen zurückzuführen waren, sondern immer in den privatrechtlichen Bereich fielen.

Das größte Problem im Bereich Lärmschutz ist, dass viele Bestimmungen nur programmatischen Charakter haben. Der gesetzliche Rahmen bietet den Bürgerinnen und Bürgern bislang keine direkten und genau definierten Schutzmaßnahmen. Auch sehen die Gesetze keine Fristen vor, innerhalb welcher die öffentlichen Verwaltungen oder

Betreiberesellschaften aktiv werden müssten. Es ist zu hoffen, dass die Gemeinden den Spielraum des neuen LG 20/2012 entsprechend nutzen.

### Zusammenarbeit

Eine einheitliche Aussage über die Zusammenarbeit mit den Gemeinden ist nicht möglich. Vielfach hängt sie von den Werten ab, welche die Bürgermeisterin oder der Bürgermeister und die Führungskräfte der Gemeinde verkörpern. Wenn sich diese nach Werten wie Klarheit und Transparenz im Verwaltungshandeln richten, wenn sie den Mut haben, eigene Entscheidungen zu hinterfragen und offen für neue Lösungswege sind, dann gelingt es meist, eine zufrieden stellende Lösung für beide Seiten zu finden.

Eine erfolgreiche Zusammenarbeit zwischen einer Gemeinde und der Volksanwaltschaft stärkt das Vertrauen des Bürgers in die Gemeindeverwaltung.

Das beharrliche Festhalten an rechtlich zweifelhaften Standpunkten, untransparentes Verwaltungshandeln und unzutreffende Stellungnahmen erschweren unsere Zusammenarbeit mit den Gemeinden und fördern das Misstrauen und ein Gefühl der Ohnmacht des Bürgers gegenüber seiner Verwaltung.

Als Beispiel dafür soll hier ein Beschwerdefall in einer Bauangelegenheit mit der **Gemeinde Margreid an der Weinstraße** angeführt werden (123/2013). Der Beschwerdeführer beanstandete die Rechtmäßigkeit der Baukonzession seiner Nachbarin. Gleich zu Beginn der Überprüfung des Beschwerdefalles habe ich als Volksanwältin die Empfehlung ausgesprochen, die soeben ausgestellte Baukonzession auszusetzen. Dabei ging es anfänglich nur darum abzuklären, ob sich das Bauprojekt auf einen Wiedergewinnungsplan beziehen muss, welcher noch vor Einreichen des Projektes von der Gemeinde beschlossen worden war. Die Gemeinde kam der Empfehlung nicht nach und beharrte auf ihrem Rechtsstandpunkt. Sodann drängte sich zusätzlich die Frage auf, ob für die Konzessionierung der baulichen Eingriffe auf der denkmalgeschützten Parzelle das positive Gutachten des Denkmalschutzamtes eingeholt worden war. Die Gemeinde teilte der Volksanwaltschaft mit, dass für die wesentlichen Entschei-

dungen in dieser Bausache stets auch das Landesdenkmalamt konsultiert zu haben. Die Volksanwaltschaft leitete die Frage, ob es zum konzessionierten Projekt ein Gutachten des Denkmalschutzamtes gibt, dennoch an das Amt für Bau- und Kunstdenkmäler weiter. Dieses antwortete sinngemäß, dass das Bauvorhaben die denkmalgeschützte Parzelle berührt, dass es zwar zu einem vorangegangenen Projekt der Bauherrin ein Gutachten mit Auflagen abgegeben hat, gefolgt von Lokalaugenscheinen und Aussprachen, dass es aber zu dem von der Gemeinde nunmehr übermittelten und konzessionierten Projekt kein Gutachten gibt. Auch fügte das Amt hinzu, dass es zum letztgenannten Projekt in der aktuellen Ausführung aus denkmalpflegerischer Sicht kein positives Gutachten abgeben kann. Daraufhin stellte die Gemeinde im Widerspruch zu den eigenen Erklärungen im Vorfeld die These auf, dass das Bauvorhaben die denkmalgeschützte Parzelle überhaupt nicht berührt. Die Vermittlung der Volksanwaltschaft blieb ergebnislos und der Beschwerdeführer wollte sich an einen Rechtsanwalt wenden.

In den **Stadtgemeinden Bozen, Brixen und Meran** wurde nach Absprache mit dem jeweiligen Bürgermeister und der Volksanwältin für alle Belange der Volksanwaltschaft eine direkte Ansprechperson bestimmt: Diese fungiert als Kontaktperson und Bindeglied zwischen der jeweiligen Gemeindeverwaltung und der Volksanwaltschaft

und hat die Aufgabe, dafür zu sorgen, dass die zuständigen Gemeindeämter die Interventionschreiben der Volksanwaltschaft termingerecht beantworten. Dadurch kann die Zusammenarbeit unbürokratischer und direkter gestaltet werden.

Nach den kritischen Rückmeldungen des Vorjahres hat sich die Zusammenarbeit mit der **Stadtgemeinde Meran** verbessert. Das Amt für Stadtplanung und Privatbauten arbeitet mit der Volksanwaltschaft gut zusammen. Und die Stadtpolizei von Meran zeichnet sich wie eh und je durch eine konstruktive, flexible und unbürokratische Zusammenarbeit aus. Nach der Vorstellung meines Tätigkeitberichts 2012 im Gemeinderat von Meran wurde mit dem Generalsekretär vereinbart, dass in näherer Zukunft eine Aussprache zwischen der Volksanwaltschaft und allen leitenden Gemeindebeamten stattfinden wird. Ziel der Aussprache ist es, die Aufgaben der Volksanwältin ausführlich zu erklären.

Eine direkte Ansprechperson für die Volksanwaltschaft braucht es in der **Stadtgemeinde Bruneck** nicht: Der Bürgermeister, der Generalsekretär und die leitenden Beamten reagierten wie immer schnell und effizient auf alle Anfragen der Volksanwaltschaft. Außerdem sind die Bemühungen der Gemeinde die Verwaltung bürgerfreundlich zu gestalten ausdrücklich zu unterstreichen.

## Bezirksgemeinschaften

Die Zusammenarbeit mit den **Sozialdiensten der Bezirksgemeinschaften und dem Betrieb für Sozialdienste Bozen** war durchwegs gut und ermöglichte die Klärung vieler Fragen und Probleme auf informelle Art und Weise.

Die Beschwerdefälle sind im Vorjahr von 130 auf 191 gestiegen und haben sich im Berichtsjahr auf 176 eingependelt. Da für die Rekurse gegen die Ablehnung einer finanziellen Sozialhilfe der Landesbeirat für das Sozialwesen zuständig ist, wurden diese Fälle in der Volksanwaltschaft im Bereich der Landesverwaltung registriert.

Zu unterstreichen ist, dass immer mehr Menschen mit finanziellen Schwierigkeiten und Schulden in ihrer Ratlosigkeit die Volksanwaltschaft aufsuchen. Die Fragen und Beschwerden bezüglich der **Gewährung des Sozialen Mindesteinkommens** haben zugenommen. Dabei beklagten die Bürger vor allem die Schwierigkeit, Arbeit zu finden und das angebliche Vorurteil der Verwaltung, dass in Südtirol jeder eine Arbeit finden müsse. Zugenommen hat auch die Anzahl der Beschwerden von Bürgern, die sich von den Sozialassistentinnen und Sozialassistenten nicht gut betreut fühlten. Meist ergab die Nachfrage der Volksanwaltschaft allerdings, dass die Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer nicht mit dem Sprengel zusammenarbeiten wollten und jeden Vorschlag zur Verbesserung ihrer finanziellen Situation als persönlichen Angriff werteten. Für viele Bürger ist es nur schwer nachvollziehbar, dass sie eng mit den Sozialassistenten zusammenarbeiten müssen, wenn sie finanzielle Sozialhilfe erhalten wollen. Einerseits empfinden sie es als Angriff auf ihre persönliche Würde, dass sie Aufschluss über ihre Bankguthaben und ihr Privatleben geben müssen, andererseits leben viele von ihnen in Angst, dass die Gewährung des Beitrags ausgesetzt wird und dass sie dadurch an den Rand des sozialen Abgrunds geraten.

In einem Fall wandte sich die Volksanwaltschaft an eine Bezirksgemeinschaft, um darauf hinzuweisen, dass es für Menschen, die sich in einer misslichen finanziellen Lage befinden, äußerst hart ist, wenn die gesetzlich vorgesehenen Verwaltungsstrafen zur Gänze angewandt werden. Eine polnische Staatsbürgerin hatte dem zuständigen Sozialsprengel nicht mitgeteilt, dass sie ei-

ner Arbeit im Gastgewerbe nachgegangen war und folglich hat dieser den Unterhaltsvorschuss widerrufen. Gleichzeitig hat der Sozialsprengel eine Verwaltungsstrafe von 1800 Euro verhängt sowie den Ausschluss von 2 Jahren für einen neuen Antrag. Die Überprüfung der Volksanwaltschaft ergab, dass die Mutter in jedem Fall und ganz unabhängig von der Mitteilung des Arbeitsverhältnisses Anspruch auf den Unterhaltsvorschuss gehabt hätte. Die Volksanwaltschaft hat die Bürgerin deshalb bei der Abfassung des Rekurses unterstützt, wobei besonders unterstrichen wurde, dass die Maßnahmen in keinem Verhältnis zur Zuwiderhandlung stehen. Der Rekurs wurde, wenngleich nach einer längeren Diskussion, abgelehnt und auch die Verwaltungsstrafe von 1.800 Euro musste bezahlt werden. (143/2013 und 742/2013).

Das Wohnen wird in Zeiten der Wirtschaftskrise zunehmend zu einem existentiellen Problem. Die Beschwerden spiegeln hautnah die Geldnöte und oftmals Existenzängste der Bürgerinnen und Bürger.

Ab 1. Jänner 2013 wurden das vom Wobi ausgezahlte Wohngeld und das von den Sozialsprengeln ausgezahlte Mietgeld zu einer einzigen neuen Leistung, dem **Mietbeitrag**, zusammengelegt. Dieser neue Mietbeitrag wird nun ausschließlich von den Sozialsprengeln ausgezahlt, und die Höhe des Mietbeitrags wird anhand der Kriterien der einheitlichen Erhebung von Einkommen und Vermögen (EEVE) berechnet.

Dies löste bei der Bevölkerung großen Missmut aus: Viele Wohngeldempfänger erhalten durch die Neuberechnung des Mietbeitrages durch die Sozialsprengel nur mehr einen Bruchteil des ursprünglichen Betrages. In einem Fall beispielsweise verringerte sich der Betrag von 300 Euro auf 30 Euro (553/2013) und in anderen Fällen gingen die Familien völlig leer aus.

Somit ist das frühere Wohngeld des Wobi von einer allgemeinen Unterstützungsmaßnahme für Mieter zu einer Leistung der finanziellen Sozialhilfe geworden. Die Politik wird entscheiden müssen, ob sie nicht nur das Eigentum, sondern auch die Miete als Wohnform der Mittelschicht unterstützen will, oder ob sie die Miete als Wohnform nur mehr für sozial bedürftige Menschen ansehen will.

Besonderen Ärger rief bei den Bürgerinnen und Bürgern die Tatsache hervor, dass die Zusammenlegung in der Öffentlichkeit **als Vorteil und als sinnvolle Vereinfachung dargestellt** wurde: Mit der neuen Regelung werden beide Leistungen von einer einzigen Stelle ausgezahlt, die Ansuchenden müssen nur ein Formular ausfüllen und die Bearbeitungszeiten werden sich verkürzen.

Die notwendigen Kürzungen von öffentlichen Leistungen sollten von den politisch Verantwortlichen in Zukunft in jedem Fall offen und klar mitgeteilt und ausführlich begründet werden, damit sich die Bürgerinnen und Bürger nicht hintergangen fühlen.

Eine Bürgerin schreibt beispielsweise: „Die EEVE Erklärung hat uns Bürgern nichts erleichtert, im Gegenteil. Es ist viel bürokratischer Aufwand für nichts. Es wird in diesem Land immer von Vereinfachung und Gerechtigkeit gesprochen aber es wird immer komplizierter und zu Unterstützungen kommt man immer weniger. Diese Bestimmungen jedenfalls sollten überarbeitet werden und den Leuten nicht als Vereinfachung der Bürokratie vorgegaukelt werden“ (470/2013).

Es ist sehr bedauerlich, dass sich der Zorn der früheren Wohngeldempfänger nun gegen die EEVE richtet. Meines Erachtens stellt der Aufbau einer zentralen Datenbank und die Einführung der „Einheitlichen Einkommens- und Vermögenserklärung“ (EEVE) einen Fortschritt dar. Sie ist ein gutes bereichsübergreifendes Instrument für die Bedürftigkeitsmessung von Einzelpersonen und Familien. Sie kann in den verschiedenen Politikbereichen (Sozialhilfe, Gesundheit, Familienpolitik, Bildung und Schule, Wohnbau) auf Landesebene und Gemeindeebene eingesetzt werden. Die EEVE ist in der Sozialhilfe entwickelt worden und dann sukzessive auf den Bereich Gesundheit und Wohnbau ausgedehnt worden. Leistungen wie den Mietbeitrag über den Umweg der EEVE auf „Sozialhilfeniveau“ zu drücken ist inhaltlich bedenklich, setzt die EEVE als neutrales Instrument unter Druck und gefährdet sie.

Den zweiten Schwerpunkt der Beschwerden bildeten die **Aufforderungen zur Bezahlung der Altersheimkosten** für die Unterbringung der nahen Familienangehörigen im Altersheim. Viele Bürgerinnen und Bürger sind immer noch der Meinung, dass diese Kosten gänzlich die öffentliche Hand übernehmen müsste, weil sie ja Steuern bezahlen würden. Zum Teil ergriffen die Bezirksgemeinschaften selbst die Initiative und schickten Bürgerinnen und Bürger zur Volksanwaltschaft, damit ihnen erklärt und bestätigt werden konnte, dass sie im Rahmen ihres Einkommens sehr wohl einen Beitrag zu den Unterbringungskosten ihrer Familienangehörigen leisten müssen.

Immer mehr Bürgerinnen und Bürger äußern auch telefonisch ihre Ängste betreffend die Altersheimkosten ihrer Eltern, obwohl sich die Eltern noch bester Gesundheit und Autonomie erfreuen.

Dabei ist die Frage der Schenkungen in Zusammenhang mit den Altersheimkosten ein häufiges Thema. Immer wieder geht es um die Frage, ob der Beschenkte nach Ablauf von 10 Jahren noch die Altersheimkosten tragen müsse. Das Anliegen der Volksanwaltschaft war es dabei, den Bürgern den Unterschied aufzuweisen zwischen der rechtlichen Möglichkeit der öffentlichen Verwaltung, innerhalb von 10 Jahren, den Beschenkten direkt zur Zahlung der Heimkosten aufzufordern, und der Unterhaltspflicht des Beschenkten laut Zivilgesetzbuch. Letztere gilt zeitlich unbeschränkt, muss allerdings vom Schenkungsgeber selbst geltend gemacht werden. In anderen Worten soll dem beschenkten Bürger ins Bewusstsein gerufen werden, dass mit Ablauf der zehn Jahre die öffentliche Verwaltung die Bezahlung der Heimkosten von ihm als Beschenkten zwar nicht mehr fordern kann, er sich aber laut Zivilgesetzbuch um den Unterhalt des Schenkungsgebers kümmern muss, wenn dieser in einer Notlage ist.

## DER STAAT UND DIE PERIPHEREN STAATLICHEN VERWALTUNGEN

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

Im Berichtsjahr 2013 haben 320 Bürgerinnen und Bürger eine Beschwerde an die Volksanwaltschaft herangetragen, welche die Staatsverwaltung oder die privatisierten Staatsdienste betraf. Die Anzahl der Fälle ist gestiegen und beträgt rund 9% aller Fälle, welche im Berichtsjahr in der Südtiroler Volksanwaltschaft verzeichnet wurden.

Die Zusammenarbeit mit den staatlichen Ämtern kann im Allgemeinen als zufriedenstellend bezeichnet werden, ganz unabhängig davon, ob es sich um Ämter der zentralen Staatsverwaltung, um Ämter der peripheren Staatsverwaltungen oder um Aktiengesellschaften handelt, die einen öffentlichen Dienst versehen. Insgesamt haben sich die Beamtinnen und Beamten, mit denen die Volksanwaltschaft in Verbindung getreten ist, entgegenkommend verhalten und den Bedürfnissen der Bürger Rechnung getragen.

Das **Regierungskommissariat für die Provinz Bozen** war auch in diesem Berichtsjahr ein wichtiger Ansprechpartner in meldeamtlichen Angelegenheiten. Die Fragen der Bürger betrafen vor allem Rekurse gegen die Ablehnung des Gesuches um meldeamtlichen Wohnsitz und Fragen in Zusammenhang mit dem Ansuchen um die italienische Staatsbürgerschaft. Die Beamtinnen und Beamten erteilten alle Auskünfte schnell und unkompliziert, und die Zusammenarbeit war konstruktiv und unbürokratisch. So zum Beispiel in der Angelegenheit einer ansässigen Ausländerin,

die 2010 die Staatsbürgerschaft beantragt und immer noch keinen Bescheid erhalten hatte: Die Beschwerdeführerin konnte eine Anfrage um Sachstand an das Regierungskommissariat stellen, welches dann die Anfrage nach Rom weiterleitete und urgerte (133/2013).

Bei meldeamtlichen Angelegenheiten holte die Volksanwaltschaft grundsätzlich eine telefonische Auskunft zum Fall ein. Wenn sich dann abzeichnete, dass ein eventueller Rekurs angenommen würde, annullierten die Gemeinden im Selbstschutz die Ablehnung des jeweiligen Ansuchens um Wohnsitz.

Ein besonderer Dank ergeht an die **Staatsadvokatur**, die auch in diesem Berichtsjahr für die Volksanwaltschaft wichtige Rechtsgutachten im urbanistischen Bereich erstellte. Die Rechtsanwälte waren auch jederzeit zu einem telefonischen Gedankenaustausch über juristische Fragen bereit.

Die Staatsadvokatur hat sich in den letzten zehn Jahren bei den Südtiroler Gemeinden einen guten Namen gemacht: Die Rechtsberatung wird sehr geschätzt, und die anwaltliche Vertretung immer mehr in Anspruch genommen.

### Sozialversicherungsinstitut NISF/INPS

Der größte Teil der Beschwerden betraf das Sozialversicherungsinstitut NISF/INPS. In den meisten Fällen ging es um die Klärung von Pensionsansprüchen, Fragen zu Rekursmöglichkeiten, Informationen bezüglich der Streichung der Arbeitslosenunterstützung und die Bitte bei den zuständigen Stellen zu intervenieren, weil die Antwort auf eine Eingabe ungebührlich lange auf sich warten ließ.

Wenn die Außenstellen von NISF/INPS bei den zentralen Ämtern in Rom weitere Informationen anfordern und entsprechende Antworten abwarten mussten, dauerte die Bearbeitung der Akten meist lang. Wenn die Entscheidungsbefugnis hingegen bei der Aussenstelle in Bozen lag, konnten die An-

fragen immer problemlos und schnell geklärt werden.

Beanstandet wurden hauptsächlich die langen Bearbeitungszeiten der Rekurse seitens des Landeskomitees in Rom. Neu in diesem Zusammenhang ist, dass Rekurse, die offensichtlich begründet sind und somit eindeutig zu Gunsten des Rekursstellers ausgehen, direkt vom Landeskomitee in Bozen behandelt werden (461/2013). In einem Fall konnte sogar eine verzögerte Rückzahlung umgehend in die Wege geleitet werden (490/13).

Üblicherweise müssen auch jene Bürgerinnen und Bürger, die einen Antrag um Rückvergütung von nicht geschuldeten bzw. zu viel eingezahlten Versicherungssummen gestellt haben, mit jahrelangen Wartezeiten rechnen.

Nicht nachvollziehbar ist für die Bürgerinnen und Bürger die Aufforderung, nicht zustehende Rentenbeträge rückwirkend zurückzuzahlen. Die Aufforderung zur Rückerstattung der so genannten „unrechtmäßig erhaltene Beträge“ kann für die betreffenden Personen zu finanziellen Engpässen führen. Sie hatten im guten Glauben eine Pension bezogen und mussten nun aufgrund der fehlerhaften Berechnungen der Sozialversicherungsinstitute nicht unbeträchtliche Geldbeträge zurückzahlen.

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

Schwierigkeiten gab es im Berichtsjahr immer noch mit der Einhaltung der Zweisprachigkeitspflicht. Die Patronate haben wiederum darauf hingewiesen, dass sie verpflichtet sind, die verschiedenen Leistungsanträge an das NISF/INPS online zu übermitteln, und dass die entsprechenden Programme ausschließlich in italienischer Sprache zur Verfügung stehen. Dies verletzt eindeutig das Recht der deutschsprachigen Bevölkerung, die Anträge in ihrer Muttersprache zu stellen. Es bleibt zu hoffen, dass sich der Direktor der Lan-

desstelle auch weiterhin dafür einsetzt, dass so schnell als möglich auch eine deutsche Version zur Verfügung gestellt wird.

Der Landesdirektor des Fürsorgeinstituts NISF/INPS hat in diesem Berichtsjahr eine schnelle und effiziente Zusammenarbeit mit der Volksanwaltschaft bewiesen. Besonderer Dank gebührt im Berichtsjahr der Leiterin der Abteilung „Institutionelle Informationen und Beziehungen zur Öffentlichkeit“: Mit ihrer Unterstützung konnten zwei Fälle von arbeitslosen Frauen gelöst werden, die sich in einer misslichen finanziellen Lage befunden haben (677/2013 und 620/2013).

In einem Fall ersuchte ein Bürger die Volksanwaltschaft um eine außergerichtliche Lösung, weil das NFAÖV/INPDAP mit der Auszahlung einer Pension bis zum Ausgang einer Gerichtsverhandlung abwarten wollte. Bei einer Aussprache mit der Volksanwaltschaft einigte man sich darauf, dass das NFAÖV/INPDAP Bozen ein Rechtsgutachten bei der Zentralstelle in Rom einholen würde. Aufgrund des Rechtsgutachtens konnte die Pension schlussendlich ausbezahlt werden (284/2013).

In einem anderen Fall hingegen forderte ein Bürger die ihm zustehenden Zinsen für die verspätete Auszahlung der Abfertigung. Das NFAÖV/INPDAP verwies ihn auf das Gehaltsamt des Sanitätsbetriebes und dieses wies ihn wiederum an das NFAÖV/INPDAP zurück. Dank Intervention der Volksanwaltschaft klärten die Behörden die jeweiligen Zuständigkeiten und dem Beschwerdeführer wurde der zustehende Betrag ausgezahlt (44/2013).

### **Agentur für Einnahmen**

Ganz allgemein ist festzustellen, dass immer mehr Menschen die Volksanwaltschaft aufsuchen, die durch eine Aufforderung zur Steuernachzahlung in finanzielle Schwierigkeiten geraten sind und die die Rechtmäßigkeit der Zahlungsaufforderung anzweifeln. Alle Fälle, die nicht unverzüglich geklärt werden konnten, wurden zuständigkeitshalber an den Garanten für den Steuerzahler weiter geleitet. Den Schwerpunkt der Beschwerden über die Agentur der Einnahmen bildeten im Berichtsjahr Klagen darüber, dass die Bürgerinnen und Bürger

auf die Auszahlung von Steuerguthaben jahrelang warten müssen (458/2013 oder 403/2013).

### **Konzessionäre eines öffentlichen Dienstes**

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

### **Equitalia Alto Adige – Südtirol AG**

Die Zusammenarbeit mit Equitalia ist weiterhin gut. Die Ansprechpartnerinnen für die Volksanwaltschaft sind immer bereit, die Beschwerden der Bürgerinnen und Bürger zu überprüfen und nach Lösungen zu suchen, wenn ein Spielraum dazu gegeben ist.

Es wurde eine Zunahme der Akten von 16 auf 25 verzeichnet. Dies lässt darauf schließen, dass sich immer mehr Menschen in einer schwierigen wirtschaftlichen Lage befinden. Die Fälle betrafen vorwiegend die Klärung von Zahlungsaufforderungen, die Klärung der Schuldenposition und Fragen über die Rekursmöglichkeiten und die Möglichkeit der Ratenzahlung.

Bei der Klärung von Schuldenpositionen konnten ungerechtfertigte Steuereintreibungen vermieden werden, wenn es um falsche Verkehrsübertretungen in Rom und Neapel ging (45/2013 oder 512/2013).

Ein wiederkehrendes Thema war die Verhängung der Fahrzeugsperrung. Ein Bürger ersuchte beispielsweise die Volksanwaltschaft um Intervention, da er eine Invalidität von über 90 % aufwies und auf sein Fahrzeug angewiesen war. Eine Nachfrage bei Equitalia ergab, dass die Maßnahme lediglich für einen kleinen Teil seiner Schuld erlassen worden war. Mit der Bezahlung dieses Betrages konnte der Bürger sein Auto wieder benutzen (597/2013).

Auch in diesem Berichtsjahr wandten sich Bürgerinnen und Bürger mit der Frage an die Volksanwaltschaft, ob Bankkonten, auf welche Pensionsgelder bzw. bereits gepfändete Gehälter einfließen, seitens Equitalia pfändbar sind (192/2013; 176/2013; 339/2013). Mit dem Pfän-

dungsakt wurde ihr Bankkonto bis zur Gerichtsverhandlung bzw. bis zur Bezahlung des Banksaldos an Equitalia eingefroren. Für diese Menschen ging es dabei oftmals um ihre Existenz, weil viele ohne Zugriff auf das Bankkonto nicht die nötigen Mittel hatten, ihre Mieten und Rechnungen zu bezahlen. Das Problem fußt auf einer mangelnden Koordination von Rechtsnormen, da Equitalia formell korrekt ein Bankguthaben pfändet, auf welches aber -oftmals gesetzlich verpflichtend- Pensionen und Gehälter einfließen, die per Gesetz wiederum nur zu einem bestimmten Prozentsatz pfändbar wären.

Der regionale Direktor der Equitalia teilte der Volksanwaltschaft mit, dass Equitalia, in Erwartung einer gesetzlichen Regelung, zum Schutz der Bürgerinnen und Bürger intern entschieden hat, nur jene Konten zu pfänden, auf welche Gehälter oder Pensionen eingehen, die monatlich 5.000 Euro übersteigen.

Hervorheben möchte ich die Bemühungen des Einzugsdienstes, die Zahlkarten zu vereinfachen, übersichtlicher zu gestalten und für die Bürger verständlicher zu formulieren. Ein Fortschritt ist auch, dass die Bürgerinnen und Bürger ihre Schuldenposition online überprüfen können: Es genügt, sich im Internetportal unter der Rubrik „Servizi telematici“ zu registrieren.

### **Telecom AG**

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

In der Volksanwaltschaft ging es – immer in Absprache mit dem Landesbeirat für Kommunikationswesen – ausschließlich um die Frage, wer die Kosten für die Verlegung der Telefonmasten tragen muss. Die Telecom hatte sich nämlich in den an die Volksanwaltschaft herangetragenen Fällen dazu bereit erklärt, einer Verlegung – beispielsweise wegen eines Hausumbaus – nur unter der Bedingung zuzustimmen, dass die Bürgerinnen und Bürger die anfallenden Kosten selbst tragen würden. Der Volksanwaltschaft gelang es in allen

Fällen den Betroffenen zu ihrem Recht zu verhelfen und aufgrund der Artikel 91 und 92 des Legislativdekretes vom 01.08.2003, Nr. 259 „Codice delle comunicazioni elettroniche CCE“ (elektronischer Kommunikationskodex) dafür zu sorgen, dass schlussendlich doch die Telecom für die Kosten der Verlegung der Telefonmasten aufkam.

### Italienische Post AG

Die Verspätungen bei der Postzustellung sorgten bei der Bevölkerung auch im Berichtsjahr für Klagen. In einigen Fällen handelte es sich auch um die unterlassene Zustellung von eingeschriebenen Briefen mit Rückantwort. Deshalb sind die Bemühungen des Landes, die Zuständigkeit für die Verteilung der Post in Südtirol zu übernehmen, von großer Wichtigkeit.

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

### Ministerien

Immer wenn eine Akte bei einem Ministerium in Rom behängt, arbeitet das Außenamt des Landes Südtirol in Rom ohne zu zögern mit der Volksanwaltschaft zusammen. Dank des Einsatzes der

Mitarbeiterinnen des Außenamtes und ihrer guten und direkten Verbindungen gelingt es dem Amt fast immer die Angelegenheit zu beschleunigen.

In einem Fall beschwerte sich sogar ein Rechtsanwalt, dass er nicht imstande war ein Schreiben an das Innenministerium mit PEC zu übermitteln, weil das PEC Postfach voll war (496/2013).

In einigen Fällen war die Volksanwaltschaft gebietsmäßig nicht zuständig: Die Zahlungsaufforderungen wegen Übertretung der Straßenverkehrsordnung von Gemeinden in Kampanien und Latium konnten von der Volksanwaltschaft unbürokratisch, per E-Mail und ohne formellen Rekurs des Betroffenen erledigt werden. Da die Bürger beweisen konnten, niemals dort gewesen zu sein, wurden die Verwaltungsstrafen im Selbstschutzweg annulliert (295/2013, 49/2013, 147/2013, 501/2013 u.a.).

Die graphische Darstellung der Fälle umfasst **Akten und Beratungen**.

Wenn sich die Bürger schriftlich an die Volksanwältin wenden und bei Fällen, in denen ein Schriftverkehr zwischen der Volksanwaltschaft, den Ämtern und den Bürgern notwendig ist, werden Akten angelegt.

Die informell erledigten Fälle sind registrierte Beratungen, die – ohne schriftliche Korrespondenz – mit einem Beratungsgespräch abgeschlossen werden. Hin und wieder sind auch eine telefonische Rückfrage beim zuständigen Amt und eine Nachbesprechung mit den Beschwerdeführern notwendig. Die langfristige Entwicklung zeigt die Bedeutung der Beratungstätigkeit der Volksanwaltschaft klar und deutlich.

## Übersicht Anzahl der Fälle im Jahr 2012 und 2013

<b>Akten</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
<b>nach Zuständigkeit</b>		
Agentur für Einnahmen	10	12
Regierungskommissariat	7	8
INAIL	0	1
NISF/INPS	31	30
Ex NFAÖV/INPDAP	3	5
Telecom Italia	7	1
Equitalia	16	25
Italienische Post	4	3
Trenitalia	3	3
Andere (Ministerien, Polizei, Carabinieri, ENEL, RAI)	16	13
<b>Insgesamt</b>	<b>97</b>	<b>101</b>

	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Akten	97	101
Beratungen	196	219
<b>Insgesamt</b>	<b>293</b>	<b>320</b>
	(9% aller Fälle)	(9% aller Fälle)

## VERSCHIEDENES

### Öffentlichkeitsarbeit

Auch in diesem Berichtsjahr war mir eine vernünftige und zeitgemäße Öffentlichkeitsarbeit ein großes Anliegen. 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 im Mai ist Tradition geworden. RAI Südtirol lud mich anlässlich des 30 jährigen Jubiläums zu einem „Morgentelefon“ ein und in den Bezirkszeitungen „Erker“ und „Vinschgerwind“ wurde in Form eines Interviews ausführlich über die Aufgaben der Volksanwältin berichtet.

Neben der Veröffentlichung der wöchentlichen Sprechstunden in den zwei größten Südtiroler Tageszeitungen „Dolomiten“ und „Alto Adige“, wurden im Berichtsjahr auch konkrete Fälle publiziert. Um der Bevölkerung einen Einblick in die Tätigkeit der Volksanwaltschaft zu geben, veröffentlichte die Tageszeitung „Dolomiten“ zwei Mal im Monat kostenlos die Rubrik **“Ein Fall für die Volksanwaltschaft“**. Die Tageszeitung „Alto Adige“ veröffentlichte ebenso zwei Mal im Monat kostenlos die Rubrik **“La Difesa civica per Te“**. Die Leserinnen und Leser konnten ihr Anliegen und ihre Beschwerde an die Volksanwaltschaft richten, und meine Mitarbeiterinnen und ich gingen dann – selbstverständlich unter Wahrung absoluter Diskretion – auf einen besonders interessantes Anliegen ein und veröffentlichten die rechtliche Sachlage (siehe Anhang 7).

Die klassische **Broschüre der Südtiroler Volksanwaltschaft „Ihr gutes Recht im Umgang mit Behörden“**, in deutscher, italienischer und ladinischer Sprache und mit Karikaturen von Hanspeter Demetz erfreut sich nach wie vor großer Beliebtheit. Sie soll den Bürgerinnen und Bürgern in einer klaren, einfachen und allgemein verständlichen Sprache die Aufgaben der Volksanwaltschaft erläutern und eine Hilfe im Umgang mit der öffentlichen

Verwaltung anbieten: Was sie von der Verwaltung erwarten können, was die Verwaltung beachten und was sie vermeiden muss, und wie die Bürger sich im Notfall wehren können.

Die Broschüre liegt im Büro der Volksanwaltschaft, in den Außenstellen von Brixen, Bruneck, Meran, Neumarkt, Schlanders, Sterzing, St. Ulrich in Gröden und St. Martin in Thurn, in den Gemeinden, Bezirksgemeinschaften und Krankenhäusern auf. Sie ist kostenlos, kann unter der Telefonnummer. 0471/301155 und per E-Mail [post@volksanwaltschaft.bz.it](mailto:post@volksanwaltschaft.bz.it) angefordert werden und steht im Internet auf der Internetseite [www.volksanwaltschaft.bz.it](http://www.volksanwaltschaft.bz.it) zum Herunterladen bereit.

Großen Anklang fand das **Büchlein „30 Jahre Volksanwaltschaft in Südtirol“**. Es wurde anlässlich der 30 jährigen Jubiläumsfeier herausgegeben und an alle Verwaltungen und Behörden im Zuständigkeitsbereich der Volksanwaltschaft geschickt. Es beschreibt in den drei Landessprachen die Anfänge, das Wachsen, die Schwierigkeiten, die wichtigsten Entwicklungsschritte und die Erfolge der Einrichtung.

Es war mir in diesem Jubiläumsjahr auch wichtig das geschichtliche Bewusstsein im Büro der Volksanwaltschaft zu schärfen. Deshalb wurde ansatzweise ein geschichtliches Archiv aufgebaut: die Tätigkeitsberichte wurden geordnet und alle ins Internet gestellt, das Fotoarchiv wurde ergänzt, eine Fotogalerie wurde angelegt, das Pressearchiv wurde besonders gepflegt und alle ehemaligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wurden systematisch erfasst. Die Südtiroler Volksanwaltschaft gehört nämlich mit ihrer 30 jährigen Geschichte nunmehr zu den ältesten regionalen Ombuds-Einrichtungen Europas. Unter der Leitung von Frau Prof. Esther Happacher vom Institut für Italienisches öffentliches Recht an der Universität Innsbruck setzt sich Herr Dominik Schöpf in seiner Diplomarbeit mit eben dieser Geschichte auseinander.

Der **Internetauftritt „[www.volksanwaltschaft.bz.it](http://www.volksanwaltschaft.bz.it)“** ist ein Erfolg. Er wurde mit Hilfe des Gemeindeverbandes mit fast allen Gemeinde- Webseiten

verlinkt. Die Besucheranzahl ist konstant gestiegen. Waren es 2010 noch 9.610 Besucher stieg die Anzahl im Jahr 2011 auf 15.291 und im Jahr 2012 belief sie sich auf 20.337. Im Berichtsjahr 2013 erreichte sie 27.739 Besucher. 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: 66% der schriftlichen Beschwerden gehen als Online Beschwerde ein.

Zur Öffentlichkeitsarbeit gehören auch meine **Vortragstätigkeit** und die **Teilnahme an Fachveranstaltungen**. Am 8. Februar 2013 hatte ich im Büro der Volksanwaltschaft die Gelegenheit, eine Maturaklasse des Sozialwissenschaftlichen Gymnasiums Brixen zu empfangen und den Schülerinnen die Tätigkeit der Volksanwaltschaft näher zu bringen.

Vom 21.-23. März 2013 nahm ich an den Marienberger Klausurgesprächen teil. Vertreter aus Politik, Wirtschaft und Kirche diskutierten mit namhaften Referenten zum Thema „...und was es außerhalb Südtirol noch gibt!“ über Ansätze und Perspektiven für ein würdiges Leben in einer globalisierten Welt.

Im August 2013 fand der Tiroltag des Europäischen Forum Alpbach statt, der diesmal die Zukunftsfähigkeit der Europaregion Euregio zum Thema hatte. Ein Treffen mit dem Club Alpbach Südtirol Alto Adige (CASA) bot die Möglichkeit, die Südtiroler StipendiatInnen kennen zu lernen und die persönlichen Ansichten und Erfahrungen zur Euregio auszutauschen.

Am 4. Oktober 2013 organisierte die Südtiroler Plattform für Alleinerziehende und die Männerberatungsstelle Pustertal in der Lichtenburg Nals eine Tagung zum gemeinsamen Sorgerecht. Gemeinsam mit der Kinder- und Jugendanwältin und Vertreterinnen des Jugendgerichts, der Rechtsanwaltskammer und der Sozialdienste wurde lebhaft über verantwortliches Elternsein trotz Trennung diskutiert.

Am 7. Oktober 2013 besuchte ich in der EURAC eine Veranstaltung zum Thema Einwanderer und interkultureller Dialog. Experten für Migrations-themen und Einwanderer diskutierten über den

gegenwärtigen Gesellschaftswandel und über die verschiedenen Möglichkeiten, das Zusammenleben zu verbessern.

Im Lehrgang “Mit Engagement das öffentliche und das politische Geschehen mit gestalten– Weiterbildung für tatkräftige und motivierte Frauen in Schlüsselpositionen“ hatte ich im am 13. Dezember 2013 des Berichtsjahres in Schloss Goldrain Gelegenheit, den politisch engagierten Teilnehmerinnen einen Einblick in meine Tätigkeit zu geben.

### Institutionelle Kontakte

Am 9. Mai 2013 hatte ich die Möglichkeit, dem **Fraktionssprecherkollegium des Landtags** und anschließend der Presse meinen neunten Jahresbericht vorzustellen. Veranstaltungen, Einladungen und Besuche boten immer wieder Gelegenheit zu persönlichen Kontakten und Aussprachen mit dem **Landtagspräsidenten, der Landtagsvizepräsidentin, den Mitgliedern des Landtags, der Landesregierung** und dem **Landeshauptmann**.

Für die Volksanwaltschaft ist ein guter Kontakt zu allen Behörden wichtig. Oft sind direkte 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 Familie und Sozialwesen, der Agentur für soziale und wirtschaftliche Entwicklung, der Abteilung Europa und der Abteilung Personal, konnte die Art der Zusammenarbeit besprochen werden. Die Kontakte zum Wohnbauinstitut **Wobi** wurden im Berichtsjahr vom Vizepräsidenten und dem Direktor gepflegt.

Die Zusammenarbeit zwischen der Volksanwaltschaft und dem **Sanitätsbetrieb** konnte im Berichtsjahr in den Aussprachen der Expertin für Patientenangelegenheiten geklärt werden.

Hervorzuheben ist die Zusammenarbeit mit dem **Gemeindenverband**. Die Einladung zum Südtiroler Gemeindetag am 17. April in Bozen bot

die Gelegenheit, die Kontakte mit den Bürgermeisterinnen und Bürgermeistern zu vertiefen.

Im Laufe des Berichtsjahres wurden auch die Kontakte mit den **privaten Einrichtungen**, welche Bürger in schwierigen Lebenssituationen begleiten, gepflegt. Wesentlich waren: die Schuldnerberatung der Caritas, der Beratungsdienst für Einwanderer der Caritas, der Verband der Seniorenwohnheime Südtirols, der Dachverband der Sozialverbände, der Katholische Verband der Werktätigen KVW, das Forum Prävention, der Verein La strada-der Weg, das Zentrum für Beistand getrennter und geschiedener Personen ASDI, die Initiative Frauen helfen Frauen, das Südtiroler Kinderdorf und die Konsumentenschutzzentrale.

Gespräche führte ich auch mit den Vertretern der Freien Universität Bozen und dem Leiter des Mediationservice der Handelskammer Bozen. In einer Aussprache mit dem Direktor von **Equitalia Alto Adige – Südtirol AG** konnte die Vorgangsweise der Beschwerdeprüfung abgestimmt werden.

Was die **staatlichen Fürsorgeinstitute** angeht, ergaben sich die Kontakte mit dem Direktor des NISF-INPS und der Direktorin des ex NFAÖV-INPDAP meist im Laufe einer Fallbearbeitung.

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.

Mein Anliegen war es immer auch, auf **gesamtsstaatlicher 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.

**Auf gesamtsstaatlicher Ebene** ist die Südtiroler Volksanwaltschaft Mitglied des **staatlichen Netzwerks der regionalen Volksanwälte (Coordinamento nazionale Difensori civili regionali)**, das zurzeit 14 regionale Volksanwälte umfasst und regelmäßige Arbeitstreffen in Rom veranstaltet (siehe Anhang 5). Das große Thema war auch in diesem Berichtsjahr die Frage, wie man die Volksanwaltschaft in Italien grundlegend stärken kann: Italien macht nämlich als einziges europäisches Land keine Anstalten, einen gesamtsstaatlichen Volksanwalt einzusetzen. Leider ist es im Berichtsjahr nicht gelungen, den im Parlament aufliegenden Gesetzesvorschlag zur Einführung eines nationalen Volksanwaltes weiterzubringen. 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.

Hervorzuheben ist, dass das Zentrum für Menschenrechte an der Universität Padua, bei dem das Italienische Ombudsman-Institut angesiedelt ist, im Laufe des Berichtsjahres drei Fortbildungsseminare für alle italienischen regionalen Volksanwälte organisierte.

In meiner Eigenschaft als Präsidentin des Europäischen Ombudsman-Instituts (EOI) war ich am 21. Jänner 2014 zur Unterzeichnung des Kooperationsabkommens, das vom albanischen Volksanwalt Igli Totozani und der Koordinatorin der regionalen Volksanwaltschaften Italiens Lucia Franchini in Tirana unterzeichnet wurde, geladen. Es sieht eine enge persönliche Zusammenarbeit bei der Unterstützung der Bürgerinnen und Bürger, die sich im jeweils anderen Land aufhalten, vor.

**Auf internationaler Ebene** ist die Südtiroler Volksanwaltschaft seit 1988 Mitglied des Europäischen Ombudsman-Institutes (EOI) und seit März 2009 auch Mitglied des International Ombudsman Institut - European Region (IOI). (siehe Anhang 6).

**Das Europäische Ombudsman Institut (EOI)** wurde 1988 gegründet und hat seinen Sitz in Innsbruck.

Das EOI ist eine gemeinnützige, wissenschaftliche Vereinigung mit dem Zweck, Menschenrechts-, Bürgerschutz- und Ombudsman- Fragen wissenschaftlich zu behandeln, Forschung auf diesem Gebiet zu betreiben und die Ombudsman- Idee zu fördern und zu verbreiten.

Heute gehören dem Europäischen Ombudsman Institut so gut wie alle europäischen Volksanwaltschaften an: Albanien, Armenien, Österreich, Azerbaijan, Belgien, Bosnien und Herzegowina, Bulgarien, Kroatien, Zypern, Finnland, Georgien, Deutschland, Griechenland, Großbritannien, Ungarn, Irland, Israel, Italien, Kirgisien, Lichtenstein, Litauen, Mazedonien, Malta, Moldawien, Montenegro, Niederlande, Polen, Portugal, Rumänien, Russische Föderation, Serbien, Slowenien, Spanien, Schweiz, Ukraine und Usbekistan. Das europäische Netzwerk hat zurzeit 105 institutionelle Mitglieder.

Seit 2. April 2010 bin ich Präsidentin des Europäischen Ombudsman Instituts (EOI) und als solche leitete ich im Berichtsjahr auch die Vorstandssitzungen, welche am 19. April 2013 in Jekaterinenburg und am 19. September 2013 auf meine Einladung hin in Bozen stattfanden. Am 20. September 2013 fand am Vormittag eine Arbeitstagung der EOI-Volksanwälte aus verschiedenen europäischen Ländern in Innsbruck zum Thema „Die Unabhängigkeit des Ombudsman“ statt, und am Abend beim anschließenden Festakt im Tiroler Landtag wurde das **25 jährigen Jubiläum des Europäischen Ombudsman Instituts (EOI)** feierlich begangen.

Die Generalversammlung tagte dann am 21. September 2013, und dabei wurde ich mit großer Mehrheit als Präsidentin für weitere zwei Jahre in meinem Amt bestätigt.

Vom 2. bis 4. September wurde ich als EOI Präsidentin vom ersten türkischen Ombudsman zu einem Festakt nach Ankara eingeladen. Die neue Einrichtung der Volksanwaltschaft in der Türkei wurde einem breiten Publikum vorgestellt und es wurde hervorgehoben, dass das EOI bereits im Jahr 2007 mit einem einwöchigen Einführungsseminar für 10 türkische Gouverneure in das Wesen des Rechtsschutzes durch den Ombudsman, wesentlich zur Errichtung des türkischen Ombudsman beigetragen hat.

Vom 15. bis 17. September 2013 lud der Europäische Ombudsman Diamandouros zum neunten Seminar der Ombudsleute der EU-Mitgliedsstaaten nach Dublin. Insgesamt 88 Volksanwälte aus allen Teilen der EU sind der Einladung gefolgt. Der scheidende Europäische Ombudsman betonte, dass die Rechte der Bürgerinnen und Bürger auf eine gute Verwaltung auch in Zeiten der Sparpolitik gewährleistet werden müssen. Emily O'Reilly, Ombudsman von Irland und Nachfolgerin von Diamandouros als Europäischer Ombudsman, wies darauf hin, dass die Bürgerinnen und Bürger in Krisenzeiten immer mehr das Vertrauen in die Politik und in die Verwaltung verlieren und deshalb den Volksanwälten die wichtige Aufgabe zu fällt, das Vertrauen der Bürger in die Verwaltung wieder herzustellen. Um die Effizienz und die Qualität der Beschwerdeprüfungen zu steigern, sollten alle Mittel der modernen Technik und der neuen Medien in Anspruch genommen werden.

## Jubiläum 30 Jahre Volksanwaltschaft in Südtirol

Pressemitteilung - 13.06.2013

### 30 Jahre auf der Seite der Bürger

**Festakt im Sitzungssaal des Landtags. Landtagspräsident Vezzali, die Volksanwälte Stoisits (Österreich) und Franchini (Toskana) sowie Rektor Walter Lorenz gratulieren der Südtiroler Volksanwaltschaft und unterstreichen ihre wichtige Rolle im Verhältnis zwischen Bürger und Staat.**



Volgger bei der Begrüßung der Ehrengäste im Plenarsaal des Landtags

Am 9. Juni 1983 wurde in Südtirol die Volksanwaltschaft errichtet, seitdem hat sich ihr Aufgabenbereich stark erweitert, und sie wurde von den Bürgerinnen und Bürgern immer stärker in Anspruch genommen. Dieser Anlass wurde heute im Südtiroler Landtag gebührend gefeiert, im Beisein von Landtagspräsident Maurizio Vezzali, zahlreicher Abgeordneter sowie von Vertretern verschiedener Behörden wie Bürgermeister Luigi Spagnolli, Gerichtspräsident Heinrich Zanon, Vizepräfektin Francesca De Carlini, Gemeindenpräsident Arno Kompatscher und zahlreicher Verwaltungen, vor denen die Volksanwaltschaft die Anliegen der Bürger vertritt. Ein besonderer Gruß galt den Ehrengästen, dem ehemaligen Volksanwalt Werner Palla und der Witwe des ersten Südtiroler Volksanwalts Heinold Steger, sowie den Volks-

anwälten aus Österreich, Italien und vom Europäischen Ombudsman-Institut.

"Dieser Festakt ist auch eine Gelegenheit, allen zu danken, die die Arbeit der Volksanwaltschaft in all diesen Jahren unterstützt haben", erklärte Volksanwältin Burgi Volgger zur Begrüßung der Gäste, "denn diese Zusammenarbeit und der gegenseitige Respekt haben den Einsatz zugunsten der Bürger ermöglicht." Volgger stellte den Gästen auch ihre Mitarbeiterinnen vor, ohne die der Erfolg dieser Einrichtung nicht möglich gewesen wäre.

Als einen "Pfad des Erfolgs" bezeichnete Landtagspräsident Maurizio Vezzali die Geschichte der Südtiroler Volksanwaltschaft. Er erinnerte daran, dass der erste Ombudsman vom schwedischen Parlament eingesetzt wurde, genauso wie der Südtiroler Volksanwalt vom Landtag gewählt wird - dadurch wird die Unabhängigkeit der Volksanwaltschaft gegenüber der Verwaltung unterstrichen und garantiert. Vezzali zeichnete in seiner Rede die Geschichte der Volksanwaltschaft nach, die Ausweitung ihres Arbeitsgebiets - das nunmehr auch alle Gemeinden umfasst - sowie die steigende Zahl der Hilfe suchenden Bürger.

Die österreichische Volksanwältin Terezija Stoisits begrüßte die Festgäste auf deutsch, italienisch und kroatisch, um zu unterstreichen, dass auch Österreich nicht ein einsprachiges Land ist, wobei sie Südtirol als ihr Vorbild in Fragen des Zusammenlebens von verschiedenen Volksgruppen bezeichnete. Sie sprach der Südtiroler Volksanwaltschaft ihr Lob aus, eine Volksanwaltschaft könne nur Erfolg haben, wenn sie niemandes Gegner sei, wenn sie vermittele und eine neutrale Position zwischen Bürgern und Verwaltung einnehme, dadurch könne sie auch das Vertrauen in Verwaltung und Politik stärken.

Eine Volksanwaltschaft sei ein Seismograph der Entwicklung in Verwaltung und Politik, und das sollte genutzt werden.

Lucia Franchini, Volksanwältin der Toskana und Koordinatorin der italienischen Volksanwälte, verwies auf die regen Kontakte zwischen den beiden Volksanwaltschaften. Auch die Volksanwaltschaft der Toskana, die 1975 als erste Italiens eingerichtet wurde, habe ihr Tätigkeitsfeld stetig und stark erweitert. Auch der Kontrast, die Auseinandersetzung könnten zum Fortschritt führen, es komme darauf an, wie man damit umgehe. Daraus könne auch die Verwaltung lernen, wenn sie nicht nur das Gesetz, sondern auch den Hausverstand einsetze. Franchini lobte Volggers Einsatz als Präsidentin des Europäischen Ombudsman-Instituts sowie ihre Öffentlichkeitsarbeit, die den Bekanntheitsgrad und die Akzeptanz dieser Einrichtung erhöht habe. Volgger übe ihr Amt mit Hausverstand und mit Blick auf die Bedürfnisse der Bürger aus.

Walter Lorenz, Rektor der Freien Universität Bozen, hob die entscheidende Rolle der Volksanwaltschaft für die Demokratie hervor, mit ihr könnten die Bürger mit ihrer Kritik ohne Angst

an die Öffentlichkeit treten. Die öffentliche Sphäre, die durch solche Einrichtungen ermöglicht werde, sei Voraussetzung für die Begegnung zwischen Privatsphäre und Staat - die bloße Anwendung der Gesetze würde die Öffentlichkeit versteinern lassen. Der Staat habe seine Sphäre in den letzten Jahrzehnten stark ausgebaut, und dagegen habe sich mit der Zeit - vor allem seit 1968 - Widerstand geregt. Der Fall der Mauer und der Zerfall des Kommunismus schließlich hätten das Bedürfnis nach Kontrolle der Macht gefestigt. Das Volk wolle sich vom "Vater Staat" emanzipieren. Lorenz erinnerte an die Einsetzung des ersten Ombudsmanns durch das schwedische Parlament im Jahr 1809. Man wolle eine Einrichtung zum Schutz der Bürger vor Willkür. Die jährlichen Berichte der Südtiroler Volksanwaltschaft lieferten nützliche Hinweise darüber, wo das System noch Schwächen zeige, auch das sei ein Akt der Verständigung zwischen Politik und Volk, weil es Verbesserungen ermögliche. Die Volksanwaltschaft sei eine Einrichtung der Verständigung und des Gesprächs, um Vertrauen in die öffentlichen Einrichtungen zu schaffen.

## Grußwort Landtagspräsident Maurizio Vezzali



Sehr geehrte  
Volksanwältin!  
Verehrte Gäste!

Für die Volksanwaltschaft ist 2013 ein wichtiges Jahr, weil das 30-jährige Jubiläum gefeiert wird. Als der Landtag sie 1983 in die Wege leitete, war noch nicht klar, wie sie sich weiterentwickeln würde.

Heute können wir zufrieden behaupten, dass sie eine erfolgreiche Einrichtung ist, die stets gebührende Anerkennung erhält.

Das Ziel der Volksanwaltschaft entspricht dem demokratischen Geist eines modernen Rechtsstaates und somit auch jenem der Autonomen Provinz Bozen. Der Ombudsmann wurde als Institution zum ersten Mal 1809 vom Schwedischen Parlament mit der Aufgabe eingeführt, die Beamten des Königs zu kontrollieren und die Bürger vor ihrer Willkür zu schützen. Auch in Südtirol wird der Volksanwalt oder die Volksanwältin vom Legislativorgan, d. h. vom Landtag, gewählt, der damit seine Kontrollbefugnisse erweitert. Diese von der Landesregierung unabhängige Einrichtung dient dazu, die Bürgerinnen und Bürger im Falle von Konflikten mit der öffentlichen Verwaltung zu unterstützen und deren Tätigkeit zu überprüfen. Demzufolge erhöht eine effiziente Mediationstätigkeit der Volksanwaltschaft das Vertrauen der Bürgerinnen und Bürger in die Verwaltung: Dieses Vertrauen zu stärken oder, falls notwendig, wieder herzustellen stellt für jeden Ombudsmann eine der wesentlichen Aufgaben dar.

Südtirol hat sich seit der Gründung der Volksanwaltschaft beträchtlich geändert. Inzwischen hat sich diese Einrichtung etabliert und ist sehr bekannt geworden, so dass – laut einer 2007

durchgeführten Umfrage des Landesinstitutes für Statistik (ASTAT) – drei von vier Bürgern sie kennen und mehr der Hälfte von ihnen auch über deren Aufgaben informiert ist.

Die statistischen Angaben können helfen, die Bedeutung dieser beim Landtag angesiedelten Einrichtung besser zu verstehen: In den letzten 30 Jahren haben 55.000 Personen die Volksanwaltschaft um Ratschlag und Unterstützung er sucht. 1992 wurden mehr als 1.000 Beschwerden geprüft, 1997 verdoppelte sich bereits diese Anzahl und 2007 war ein Anstieg von über 3.000 geprüften Beschwerden zu verzeichnen. 2012 wurde die Höchstanzahl (3.400) erreicht.

Seit den Zeiten, in denen Heino Steger als erster 1985 ernannter Volksanwalt tätig war, der nach eigener Angabe in zu engen Grenzen arbeiten und gegen die Skepsis der Landesverwaltung ankämpfen musste, hat sich die Lage sehr positiv entwickelt: Er selbst hat dazu beigetragen, die Aufgaben und Funktionen der Volksanwaltschaft im Gebiet der Provinz bekannt zu machen, bis endlich 1988 ihre Zuständigkeitsbereiche erweitert wurden.

Werner Palla, der 1992 ernannte Nachfolger des ersten Volksanwaltes, setzte dessen Tätigkeit fort: Er versuchte, die Unabhängigkeit der Volksanwaltschaft durch deren Ansiedlung beim Landtag – und nicht beim Landesausschuss – zu gewährleisten. Damit sollte auch die Möglichkeit für den Volksanwalt sichergestellt werden, Beratungstätigkeit durchzuführen. Überdies sollte ihm die Zuständigkeit hinsichtlich der Fragen betreffend die Gemeinden anerkannt und sein Tätigkeitsgebiet auf weitere Bereiche erweitert werden. All diese Neuigkeiten wurden 1996 in das neue Landesgesetz über die Volksanwaltschaft aufgenommen.

Parallel zum Anstieg der geprüften Beschwerden sind daher auch die Zuständigkeiten der Volksanwaltschaft erweitert worden. Anfangs betraf

ihre Tätigkeit lediglich die Landesverwaltung, aber im Laufe der Zeit kamen auch Beschwerden gegenüber dem WOBI, dem Sanitätsbetrieb, den Gemeinden, den Bezirksgemeinschaften, dem NISF/INPS und den privaten Anbietern von öffentlichen Dienstleistungen dazu.

Als 2004 Burgi Volgger — die Volksanwältin, die die heutige Feier organisiert hat und unsere Gastgeberin ist — den Auftrag übernahm, bestand die dringendste Aufgabe in der Verbesserung der Kommunikation mit den Ämtern und Beamten, um den noch bestehenden Vorurteilen entgegenzuwirken. Liebe Volksanwältin Volgger, Sie haben dieses Vorhaben auf hervorragende Weise gemeistert, und zwar an erster Stelle in Bezug auf die Beziehungen zu den (damals vier) Sanitätsbetrieben, aber vor allem hinsichtlich der Miteinbeziehung der Gemeinden: Dies ist anhand der Tatsache zu erkennen, dass 2010 auch die letzten zwei Gemeinden – Lajen und Taufers i.M. – die Vereinbarung unterzeichnet haben, mit der die Volksanwaltschaft der Provinz Bozen als Mediationsstelle anerkannt wird.

Das neue 2010 vom Landtag mit seltener überparteilicher Einigkeit genehmigte Gesetz über die Volksanwaltschaft hat den im Laufe der Jahre erfolgten Fortschritt anerkannt und auch die Pflicht für die Verwaltungen eingeführt, eine eventuelle Ablehnung der Empfehlungen der Volksanwaltschaft zu begründen. Die Tätigkeit der letzten Jahre zielte auch darauf ab, immer

mehr Personen über die Aufgaben der Volksanwältin zu informieren: Dank der Medien und der neuen technologischen Mittel – u. a. eine Webseite für Online-Beschwerden – wurden noch mehr Bürgerinnen und Bürger erreicht.

Überdies hat Burgi Volgger – wie ihre Vorgänger – mit den Jahresberichten über ihre Tätigkeit, aus denen die wichtigsten Probleme der Bürgerinnen und Bürger hervorgehen, die politischen Verantwortlichen über die Bedürfnisse der Bevölkerung informiert, so dass sie die angebrachten Maßnahmen ergreifen konnten. In diesen letzten Jahren haben die Berichte uns nahe gebracht, dass immer mehr Personen den Volksanwalt als einen zuverlässigen Partner ansehen, dem sie in Krisenzeiten ihre Probleme und Zukunftsängste anvertrauen können. Die Wirtschaftskrise ist in den Klagen spürbar, und auch in diesem Fall spielt die Volksanwaltschaft eine wichtige Moderationsrolle.

All dies erfordert zusätzliches Engagement für die Volksanwältin Burgi Volgger und ihr Juristenteam, dem ich abschließend danken möchte: Ihnen gilt meine Anerkennung für ihre wertvolle Arbeit zugunsten der Bürgerinnen und Bürger unserer Provinz. Herzliche Glückwünsche!

RA Maurizio Vezzali  
Präsident des Südtiroler Landtages

## Grußwort Volksanwältin Terezija Stoitsits



Poštovane  
dame i gospodo!  
Sehr geehrter  
Herr Präsident!  
Liebe  
Frau Volksanwältin!  
Sehr geehrte  
Damen und Herren!  
Dobro jutro!  
Buongiorno!  
Guten Morgen!

Es ist mir als Vorsitzende der österreichischen Volksanwaltschaft eine große Ehre, anlässlich dieses so feierlichen Aktes im Südtiroler Landtagssaal Grußworte des Kollegiums der österreichischen Volksanwaltschaft übermitteln zu dürfen.

Ehre und Freude gleichzeitig, weil für mich als zweisprachige Österreicherin, nämlich Burgenländische KroatIn, diese Möglichkeit in einem dreisprachigen Parlament zu sprechen, eine besondere Auszeichnung darstellt. Allein schon die dreisprachige Einladung zu diesem Festakt ist für mich eine echte Freude.

Die Verbundenheit zur Südtiroler Volksanwaltschaft stützt sich vor allem auf die Initiative von Frau Volksanwältin Volgger, die mich bereits vor einigen Jahren zum regelmäßig stattfindenden Seminar der deutschsprachigen Ombudsleute, organisiert vom Europäischen Ombudsman Institut, auf Schloß Goldrain eingeladen hat. Sie hat mir Südtirol, seine Einzigartigkeit und Schönheit bei diesem inhaltlich wertvollen Seminar näher gebracht.

Der Austausch mit den Ombudseinrichtungen unser Nachbarländer ist der österreichischen Volksanwaltschaft auch in der Vergangenheit bereits ein großes Anliegen gewesen und die Zusammenarbeit mit der Südtiroler Volksanwaltschaft

wurde in den letzten Jahren unter Volksanwältin Volgger besonders intensiviert.

Darum kann ich heute mit Überzeugung sagen, dass die Entwicklung der Volksanwaltschaft zu einer wesentlichen Säule der Kontrolle der Verwaltung in Südtirol eine von uns hoch geschätzte ist.

Die Anwesenheit einer so großen Zahl von höchstrangigen Vertretern der Südtiroler Verwaltung zeigt vom vertieften Ergebnis dieser Entwicklung.

Die Aufgabe, Vermittler zwischen den Menschen, die sich mit ihren Beschwerden an die Volksanwältin wenden und den Einrichtungen, an die sich die Kritik wendet, ist allseits akzeptiert und angenommen. Die Akzeptanz der kontrollierten Behörden, dass die Prüfung der Beschwerden unvoreingenommen durchgeführt wird, ist gefestigt. Denn die Arbeit der Volksanwaltschaft bietet für die Verwaltung die Chance, etwaige Fehler zu korrigieren und Missstände abzustellen. Und nicht zuletzt ist es der „Auftraggeber“ der Volksanwaltschaft, der Südtiroler Landtag, der auf Grund der Tätigkeitsberichte der Volksanwältin Schlüsse zieht um auch Verbesserungen in den gesetzlichen Grundlagen durchzuführen. Ich möchte Frau Volksanwältin Burgi Volgger und ihrem engagierten, hochqualifizierten Team für die Arbeit, die sie für die Menschen in Südtirol leisten, meinen aufrichtigen Respekt aussprechen. Die Südtiroler Volksanwaltschaft ist nach 30 Jahren eine in der weltweiten Familie der Ombudseinrichtungen fest verankerte, hochrespektierte Einrichtung.

Herzlichen Glückwunsch und Danke für Ihre Aufmerksamkeit.

Mag.a Terezija Stoitsits  
Volksanwältin Österreichs  
Vorsitzende der Volksanwaltschaft Österreichs

## Grußwort Volksanwältin Lucia Franchini



Die Region Toskana hat im Jahr 1970 als erste Region den Volksanwalt als Einrichtung vorgesehen und 1975 den ersten Volksanwalt ernannt. Die „Difesa civica“ der Toskana hat viel mit der Volksanwaltschaft in Südtirol gemeinsam.

Ich möchte nur einiges erwähnen: die Organisation der Ämter nach Aufgabenbereichen, die Verbindung zur Zivilgesellschaft, die Schaffung eines Bürgerschutzmodells, das in Zusammenarbeit mit den Vereinen im gesamten Territorium präsent ist. Besonders lobenswert finde ich die Initiative der Volksanwältin, Frau Dr.in Burgi Volgger, in den lokalen Printmedien einen regelmäßigen Beitrag zu veröffentlichen, in dem – unter Wahrung des Datenschutzes – Fälle beleuchtet werden, die einen allgemeingültigen Beispielcharakter haben. Ich habe versucht, in der Toskana etwas Ähnliches ins Leben zu rufen, vorerst ohne Erfolg, doch ich werde einen neuen Anlauf starten und mit den Lokalzeitungen Kontakt aufnehmen.

Die Zusammenarbeit mit Frau Dr.in Burgi Volgger besteht seit jeher auch auf internationaler Ebene dank ihres Auftrags als Präsidentin des Europäischen Ombudsmann-Instituts (EOI), in dem nahezu alle Volksanwaltschaften Europas vertreten sind. In ihrer Doppelfunktion als Südtiroler Volksanwältin und als EOI Präsidentin war sie auch stets für die Entwicklung der Institution Volksanwaltschaft in Italien aktiv, weil es der einzige Staat der Europäischen Union ist, der noch keinen gesamtstaatlichen Volksanwalt hat.

In Italien muss insbesondere die öffentliche Verwaltung die Ausübung der Schutzfunktion der Volksanwaltschaft aufwerten und festigen. Sodann müssen die Bürger diese moderne, zeitsparende, kostenlose Einrichtung intensiver nutzen.

Die Volksanwaltschaft ist eine sehr wirksame öffentliche Mediationsstelle. Die Art und Weise wie eine Mediation von unseren Institutionen wahrgenommen wird, widerspiegelt die geistige und kulturelle Einstellung unserer Gesellschaft im Fall von Konfliktsituationen, welche meistens wie Krankheiten betrachtet werden, von denen man in erster Linie versucht, die *Ursache* zu finden, die *Verantwortlichkeit* zuzuordnen, ohne jemals sich die Frage über deren *Zweck* und innewohnende *Chancen* zu stellen.

Wir dürfen einen Streitfall nicht länger als einen pathologischen gesellschaftlichen Vorfall betrachten, als ein auszumerzendes Leiden, sondern als ein *physiologisches* Phänomen, das manchmal auch positive Aspekte hat. Wichtig ist demnach, *wie* Streitfälle bewältigt werden, und dass diese im Grunde in unserer zersplitterten Gesellschaft eine Kommunikationsgelegenheit darstellen, die sogar unerhoffte neue Möglichkeiten für beide Konfliktparteien eröffnet.

Burgi Volgger meistert diese Aufgabe mit Bravour und ist ihren Kollegen ein Vorbild. Sie vermag es, Entschlossenheit, Kompetenz und Bescheidenheit in ihrer Person zu vereinen. Sie kennt keine Vorbehalte, wenn es darum geht, die Rechte zu schützen und stützt sich dabei nicht allein auf die Rechtsprechung als abstrakte Bestimmungen, sondern auf eine weise Mischung von Recht und Hausverstand, eben weil sich ein Volksanwalt bei der Ausübung seiner Aufgaben nicht nur mit rechtlich bedeutsamen Fällen befasst, sondern auch in der Lage sein muss, den Beschwerden der Bürger mit sozialem Verständnis und Menschlichkeit zu begegnen.

Aus diesem Grund möchte ich Ihr danken. Ihre Einstellung adelt die Tätigkeit des Bürgerschutzes in Italien und ist im Allgemeinen für den europäischen Bürgerschutz richtungweisend, weil sie einen gemeinsamen Nenner schafft.

Dott.ssa Lucia Franchini  
Volksanwältin der Region Toskana  
Präsidentin „Staatliches Netzwerk der regionalen Volksanwälte“

## Grußbotschaft Europäischer Ombudsman Nikiforos Diamandouros



Es ist mir eine große Ehre gemeinsam mit der Landesvolksanwältin, Burgi Volgger und den Vertretern des Landes Südtirol das 30jährige Bestehen der Volksanwaltschaft feiern zu dürfen.

30 Jahre Volksanwaltschaft sind ein beachtlicher Erfolg.

Die Tatsache, dass auf staatlicher Ebene ein Bürgerbeauftragter fehlt, lässt uns all zu oft vergessen, dass die regionalen Volksanwälte in Italien bereits langjährige und zum Teil auch herausragende Erfahrungen im Bereich des Ombudsmanwesens gesammelt haben. Diese Volksanwälte müssen mit bescheidenen Mitteln oft sehr komplexe Fragen bewältigen, doch ihre Rolle ist unerlässlich, wenn es darum geht, das Vertrauen der Bürger in die öffentliche Verwaltung auf dieser ihnen sehr nahe stehenden Ebene herzustellen und zu stärken. Die Südtiroler Volksanwaltschaft in dieser Hinsicht ist ein leuchtendes Beispiel dafür.

Die Südtiroler Volksanwaltschaft ergriff aber auch die Initiative für neue Ideen und war Vorreiterin für Lösungsansätze, die später auch auf staatlicher oder europäischer Ebene diskutiert und versuchsweise angewandt wurden. Als Beispiel dafür soll der Vorschlag genannt werden, die verschiedenen Bereiche des Bürgerschutzes unter ein gemeinsames Dach zu bringen und eine aktive Koordinierung unter den unterschiedlichen Einrichtungen zu fördern, indem die Errichtung eines gemeinsamen Amtssitzes, in dem Volksanwaltschaft, Jugendanwaltschaft und Landesbeirat für Kommunikationswesen untergebracht sind, unterstützt wird. Als weitere Beispiele sind auch die intensiven Bestrebungen der amtierenden Volksanwältin zu nennen, um die Anerkennung der Finanzautonomie für die Volksanwalt-

schaft zu erreichen, sowie die Begeisterung, mit der die Anwaltschaft sich der neuen Technologien und der durch das Internet eröffneten Chancen bedient hat, damit die Bürger noch besser und auf kapillare Weise erreicht werden können. Selbstverständlich ist auch die aktive Rolle der Volksanwaltschaft beim Aufbau des Europäischen Verbindungsnetzes der Volksanwälte zu erwähnen. Das Verbindungsnetz soll die Volksanwaltschaften auf europäischer Ebene koordinieren und in einem immer integrierteren und gleichzeitig hoch komplexen Europa den Bürgern beistehen, wenn es darum geht, die für ihre Probleme zuständige Institution zu ermitteln. Das Verbindungsnetz ist auch ein wichtiges Instrument, um Erfahrungen und gute Praktiken auszutauschen, ein Ort, an dem die verschiedenen Akteure des europäischen Bürgerschutzes Methoden vergleichen können, um die Verwaltungspraxis zu optimieren. An dieser Stelle möchte ich der Südtiroler Volksanwaltschaft für die Begeisterung danken, mit der sie dieses Vorhaben mitgetragen hat.

Die Wirtschaftskrise, die Migrationsflüsse, die Neustrukturierung der Staatsverwaltungen, die neuen Medien sowie die steigende europäische Integration sind aktuelle Herausforderungen, denen sich die Volksanwaltschaft stellen muss. Gleichzeitig sind sie auch eine Chance, die es zu ergreifen gilt, um weiterhin eine effiziente, transparente und bürgernahe Verwaltung zu fördern. Ich bin davon überzeugt, dass die Südtiroler Volksanwaltschaft mit ihrer umfassenden Erfahrung – wie so oft – einen entscheidenden Beitrag für alle Volksanwälte in Europa leisten aber auch Anregungen und Impulse geben wird.

Ich wünsche meiner geschätzten Kollegin und lieben Freundin, der Landesvolksanwältin Frau Burgi Volgger, dass die Volksanwaltschaft weiterhin gedeiht, zur Stärkung des Rechtsstaates und der Qualität der Demokratie in Südtirol.

Univ. Prof. Nikiforos Diamandouros  
Europäischer Ombudsman

## Festansprache Rektor Walter A. Lorenz

„Volksanwaltschaft als Garant in das Vertrauen der öffentlichen Verwaltung“



30 Jahre Volksanwaltschaft in Südtirol gibt mir als Wissenschaftler und Bürger dieses Landes Anlass, nicht nur über die Bedeutung dieser speziellen Institution in unserer Gesellschaft zu reflektieren, sondern auch über die Entwicklungen der Sphäre der Öffentlichkeit in der

Region über diesen Zeitraum hinweg. Denn Volksanwaltschaft versteht sich prinzipiell als Garantie für das gute Funktionieren dieser „öffentlichen Sphäre“, die wiederum für die Entwicklung und das Funktionieren der modernen Demokratie eine ganz entscheidende Rolle hat. Diese Reflexionen sind besonders opportun, weil sich unsere europäischen Gesellschaften in einem fundamentalen Umbruch des Verhältnisses zwischen Privatem und Öffentlichem befinden, wie ich noch zeigen werde.

Die Volksanwaltschaft symbolisiert und verkörpert die Existenz einer mit Leben und Bedeutung gefüllten Sphäre der Öffentlichkeit, und zwar als Begegnungsstätte zwischen den Sphären des Privaten und des Öffentlichen, in der Bürgerinnen und Bürger ihrer Autonomie gegenüber dem Staat Ausdruck verleihen können und gleichzeitig aber durch die Rechtsstruktur des Staats sich geschützt fühlen können. Öffentlichkeit erfordert einen Rechtsstaat, der in all seinen Ämtern und Organen Recht nach transparenten Prozessen und Kriterien geschehen lässt und der Bürgerschaft verlässliche Informationen zur Verfügung stellt, so dass sie die Rechtmäßigkeit der Entscheidungen autonom nachvollziehen kann.

Das heißt also, dass Öffentlichkeit zwei Dimensionen hat, die sich im besten Fall gegenseitig ergänzen, die aber leicht in Konflikt mit einander geraten können. Die eine Dimension besteht aus dem zivilgesellschaftlichen Unterbau der Öffentlichkeit, also aus den Aktionen und Einrichtungen, die Bürgerinnen und Bürger über ihre Privatinteressen hinausgehend im Interesse einer gewissen Allgemeinheit schaffen und pflegen, also ursprünglich informelle Vereinigungen wie etwa Kaffeehäuser und Salons, aus denen oft Bewegungen entstanden oder Vereine; die Kirchen gehören dazu, die Medien, auch das Internet, oder eben soziale Bewegungen, die noch keine Struktur haben. Die andere Dimension wird sozusagen von oben gestaltet, vom Staat, der „aus sich herausgeht“ und öffentliche Einrichtungen schafft, die seine Aufgaben der Rechtsprechung, der Machtausübung, aber auch der Sorge um das Wohlergehen der Bürgerschaft zum Ausdruck bringen, wie eben die Ämter, Bildungseinrichtungen, öffentliche Bibliotheken, Museen und Parks.

Schon immer war die Begegnung zwischen unten und oben, zwischen Bürger und Staat, prekär in diesem Raum. Die korrekte Ausübung der Gesetze allein lässt den öffentlichen Raum versteinern und schafft eher Befremden als Nähe, und umgekehrt stoßen die autonomen Aktivitäten und Bewegungen der Bürger ins Leere, wenn sie nicht bereit sind, Verantwortung für die Gerechtigkeit in der Gesellschaft zu übernehmen und somit auf Resonanz in den Strukturen des Staats treffen. Zwischen diesen Sphären braucht es also eine Institution der Vermittlung.

Die Entwicklung dieser öffentlichen Sphäre in der Moderne ist unmittelbar verbunden mit der Herausbildung des Status der Bürgerschaft, besser ausgedrückt als *cittadinanza*, einem politischen Konstrukt, das dazu dient, das Verhältnis von In-

dividuen zum Staat nicht nur formal zu definieren, sondern es vor allem zu einer gelebten Realität zu machen. Der Citoyen ist nicht mehr der Untertan, der er unter der Feudalherrschaft war, noch ist er der anarchische Freibeuter, der aller Obrigkeit den Rücken kehrt und im Wilden Westen die Autarkie sucht. Zum Bürger (und mit etwas historischer Verzögerung zur Bürgerin) wird man, indem man das Recht auf persönliche Freiheit vertraglich zugesprochen bekommt, was aber unmittelbar verbunden wird mit öffentlichen Verpflichtungen, der freiwilligen Aufgabe der absoluten Freiheit im Interesse der Allgemeinheit und damit der Gleichheit aller Bürger und Bürgerinnen.

Damit sind die zentralen Pole des modernen demokratischen Staatsgefüges ins Spiel gekommen, das den schwierigen Pfad zwischen der Sorge um universale Gleichheit und Gerechtigkeit einerseits mit der Absicherung und der Garantie der individuellen Freiheit andererseits verbinden muss. Diese Abgrenzung bei gleichzeitiger Verbindung erlaubt sowohl die Entwicklung einer Privatsphäre, die rechtlich abgesichert ist und dem Individuum freie Gestaltungsmöglichkeiten bietet, vor allem in Bezug auf kulturelle Zugehörigkeit, Pflege der Religion, Gestaltung der Freizeit, Wahl von Partnern etc. Es entwickelt sich dadurch aber auch ein immer dichteres Netz von Gesetzen und Bestimmungen, die auf allgemeinen Prinzipien beruhen und allen zugänglich und für alle gleichermaßen verbindlich sein müssen.

Die Freiheit und Gleichheit in Bezug auf rechtlich verbindliche Verträge war aber nur ein erster Schritt in der Entwicklung von *cittadinanza*, es musste die Legitimierung der Strukturen der Legislative durch die Bürgerschaft folgen, also die Gestaltung des politisch aktiven Bürgers, der durch seine Stimme die zur Rechtsgebung Ermächtigten bestimmt und sich damit aber auch dieser von ihr legitimierten Herrschaft unterwirft. Dies bedeutet dass die Bürgerschaft in der Auswahl und damit der demokratischen Legitimierung der Regierung beteiligt werden musste durch die Etablierung politischer Rechte. Erst dadurch wurde die politische Dimension der Bürgerschaft realisiert und ein reziprokes Verhältnis

zwischen Staat und Bürger (und später auch Bürgerin) hergestellt.

Aber dadurch blieb der Staat der Bürgerschaft immer noch zu fern, denn Wahlen gibt es nicht jeden Tag und mit dem Gesetz kommt man explizit eigentlich recht selten in Kontakt oder gar in Konflikt. Ein entscheidendes Mittel zur Überwindung dieser Distanz war die Schaffung eines Sozialstaats, also die Verpflichtung des Staats, sich um die prekären Lebenslagen der Bürgerinnen und Bürger zu kümmern und ihnen einen grundsätzlichen sozialen Schutz zu gewähren. Dieses vor allem nach der Katastrophe des 2. Weltkriegs in den meisten westlichen europäischen Staaten entwickelte System der sozialen Mindestsicherung für Krankheit, Arbeitslosigkeit und Alter schuf die *cittadinanza sociale*, wobei allerdings das Dilemma zwischen Gleichheit und Freiheit sich dabei noch verschärfte: Greift der Sozialstaat im Interesse der Gleichheit zu sehr in das Privatleben ein, indem er etwa weite Teile der Sorge um Kinder übernimmt, fühlt sich die Bürgerschaft in ihrer Freiheit bedroht. Überlässt er die schwächeren Kreise der Bevölkerung zu sehr ihrem eigenen Schicksal, droht die Gefahr sozialer Unruhen und der Spaltung der Gesellschaft.

Der Aufbau des Sozialstaats war auch begleitet von einem Ausbau der öffentlichen Einrichtungen bzw. der Übernahme vormals privater Einrichtungen in die öffentliche Hand. In den meisten europäischen Staaten wurden das öffentliche Personentransportwesen verstaatlicht, Post und Telefon galten selbstverständlich als staatliche Einrichtungen, ebenso Radio und später Fernsehen, industrielle Großbetriebe der Kohleförderung, der Elektrizitätsgewinnung, der Wasserversorgung fanden sich fast überall in öffentlichen Händen, in einigen Ländern sogar die großen Banken.

Dies verlieh dem Staat viel Macht, und der Anspruch, dass er diese Macht nur im Interesse der Bürgerschaft anwenden würde, wurde nicht immer verwirklicht. Dagegen regten sich Protestbewegungen nach 1968, die eine andere, von „unten“ bestimmte Form der Öffentlichkeit forderten. Die Frauenbewegung, die *civil rights* Bewegung, auch die Bewegungen diverser diskrimi-

nierter Gruppen wie Menschen mit Behinderung oder in Italien *psichiatria democratica*, forderten alle die Selbstbestimmung der Bürger in den Bereichen, die sie selbst betrafen. Gerade die „väterliche“ Haltung des Staats wurde als Paternalismus empfunden, gegen den man sich wehren musste, und diese Abwehr stellte die Legitimität des Staats in Frage.

Und dann kam 1989 und der „Sieg“ des Kapitalismus über den Kommunismus. Die „Wende“ in der Weltpolitik brachte der Ideologie des Neoliberalismus den Sieg und dieser sieht grundsätzlich im Staat eine Bedrohung der Freiheit des Einzelnen. Neoliberal orientierte Regierungen, allen voran die von Ronald Reagan und Margaret Thatcher, begannen eine systematische Politik der Privatisierung vormals öffentlicher Betriebe und Einrichtungen.

Damit nehmen viele Bereiche des öffentlichen Raums einen völlig anderen Charakter an, da sie der Logik des Markts unterstellt werden. Bei der Benutzung von Verkehrsmitteln oder von privatisierter Elektrizität begegnet nicht mehr der Bürger dem Staat sondern der Konsument dem Verkäufer. In gewisser Weise verwirklicht diese Politik die Erwartungen der zivilgesellschaftlichen Bewegungen der vorigen Jahrzehnte, die die Autonomie der Bürgerinnen und Bürger gefordert hatten. Aber sie verlieren dadurch den direkten Schutz des Staats. In vielen Bereichen musste der Staat daher Aufsichtsbehörden einführen, auf Englisch „watch dogs“, die von einem neutralen Gesichtspunkt etwa die Operationen der Eisenbahnen beobachten, damit Profitorientierung dieser Gesellschaften nicht zu Einsparungen bei der Sicherheit führen, wie anfangs so oft der Fall war.

Ich habe diese Entwicklungen kurz nachgezeichnet um zu demonstrieren, dass in modernen Staaten durch Regelungen oder unpersönliche Mechanismen der Steuerung keine soziale Integration zu erreichen ist und dass es früher oder später einer Instanz bedarf, die dazu beiträgt, dass allgemeine Prinzipien auf die Bedürfnisse und Situationen von individuellen Mitgliedern der Gesellschaft abgestimmt werden. Um es mit einem englischen Begriff auszudrücken: Hinter dem Prinzip der blinden, unparteiischen Gerech-

tigkeit muss immer das Prinzip der fairness sichtbar werden, um der Gerechtigkeit zu dienen.

An dieser Stelle werde ich endlich die Einrichtung der Volksanwaltschaft bzw. des Ombudsmanns beleuchten. Diese Einrichtung geht auf das Jahr 1809 zurück, als das schwedische Parlament entschied, eine Vertrauensperson zu ernennen, die den König während seiner Abwesenheit gegenüber Beamten und Militär vertreten sollte. Hier zeichnet sich klar ab, dass durch die Einrichtung des modernen Ombudsmanns eine damals theoretische Funktion des Königs erfüllt werden sollte, und zwar die einer unabhängigen, nicht an politische Parteien gebundenen Instanz. Die Tatsache außerdem, dass die Ermächtigung des Ombudsmann vom Parlament herrührte, gewährleistete, dass die der Macht des absoluten Herrschers innewohnende Willkür ein Ende fand.

In Europa setzte sich diese Einrichtung erst in den 1980er und 1990er Jahren durch, als die gesellschaftliche Entwicklung einen Stand der Allgegenwärtigkeit erreichte und der Staat angesichts einer ständig wachsenden Vielfalt an Bedürfnissen, denen er gerecht werden sollte, sich von den eigentlichen Interessen der Bürgerinnen und Bürger entfernte. Es klingt wie ein Paradox, doch die Ausweitung des Rechtssystems und der immer umfassenderen Fürsorge begannen bedrohliche Folgen für die individuelle Freiheit zu zeigen. Auch die danach eingeführte Liberalisierung vermochte allerdings nicht, die Gefahr der Verletzung des Grundsatzes der Gerechtigkeit für bestimmte Personengruppen oder Minderheiten zu bannen. Eine Gefahr, die es jedoch galt, einzudämmen.

Mitte der 80er Jahre wurde auch in Südtirol dieser Entwicklungsstand erreicht. Im Rahmen der Durchführungsbestimmungen zum Sonderstatut wurden der Landesregierung und der Landesverwaltung immer mehr Zuständigkeiten eingeräumt, deren Umsetzung eine direkte Beziehung mit der Bürgerschaft erfordert. Die Volksanwaltschaft ist nicht eine zusätzliche Gerichtsinstanz oder eine Dienststelle, sondern sie beschränkt sich darauf, Bürgerinnen und Bürgern Gleichbehandlung seitens der öffentlichen Verwaltung zu gewährleisten.

Gerade deshalb bedurfte es einiger Zeit, die Aufgaben der Volksanwaltschaft zu definieren und in eine wirksame Verfahrenspraxis umzusetzen.

Es wurde an doppelter Front Überzeugungsarbeit geleistet. Zum einen musste die Rolle der Volksanwaltschaft gegenüber der öffentlichen Verwaltung geklärt werden. Ein nicht einfaches Unterfangen, nachdem die Formulierung ihrer Aufgabenbereiche mittels restriktiver Kriterien erfolgt war. Es war vorauszusehen, dass in der vorherrschenden politischen Meinungsentwicklung bezüglich des sich ständig ausbreitenden und allumfassenden Aktionsbereichs des Staates die Zuständigkeiten der Volksanwaltschaft von mancher Behörde und einzelnen Abgeordneten als negativ und störend empfunden wurden, weil doch Gesetze und Verordnungen unter diesen Voraussetzungen genügend klare Verhältnisse schafften und andererseits bereits die Gerichte für weniger klare Fragen und für die Übertragung der Gesetzesbestimmungen auf den Einzelfall Entscheidungen treffen konnten. Unter diesem Gesichtspunkt lässt sich erklären, warum die Errichtung der Volksanwaltschaft im Hinblick auf die bevorstehende Einrichtung der Autonomen Abteilung für die Provinz Bozen des Regionalen Verwaltungsgerichts als überflüssig betrachtet wurde.

Zum anderen musste der Bürgerschaft klar gemacht werden, dass die Volksanwaltschaft nicht mit einer Rechtsanwaltskanzlei oder einem Richteramt gleichzusetzen war. Die ersten Volksanwälte, Heinold Steger und Werner Palla, hatten diesbezüglich keine andere Wahl als grundsätzlich für die Belange und spezifischen Fragen der Bürgerinnen und Bürger ein offenes Ohr zu haben, auch wenn diese manchmal mit falschen Erwartungen behaftet und in einer nicht gänzlich korrekten Interpretation ihrer Aufgabenbereiche begründet waren. Wie den Jahresberichten entnommen werden kann, haben die ersten Südtiroler Volksanwälte eine besonders wertvolle Tätigkeit geleistet. Anstatt sich ihrerseits mit einem strengen Regelwerk zu umgeben und bürokratische Verfahren für die Anträge der Bürgerinnen und Bürger einzuführen, waren sie stets bereit, sich auch um solche Anliegen zu kümmern, die nicht unmittelbar unter ihre Zuständigkeit fielen.

In den ersten Tätigkeitsjahren kamen in den Anträgen der Bürgerinnen und Bürger demnach jene Fragen zum Ausdruck, die der Bevölkerung Missbehagen bereiteten. Meistens waren es Fragen in Zusammenhang mit dem Bereich der Raumordnung und des Gesundheitswesens, in denen die Grenze zwischen öffentlichen und privaten Zuständigkeiten nicht immer leicht erkennbar ist. Dazu kamen auch die Anträge der minderbemittelten Bevölkerung, welche in ihren Beziehungen zu den Behörden Gerechtigkeit oder Rechtsklarheit forderte.

Eine wichtige Rolle haben demnach neben den einzelnen Verfahren, die die Volksanwälte in Beantwortung der jeweiligen Bürgeranträge eingeleitet haben, auch die jährlich vorgelegten Berichte, die dazu dienen die Schwachstellen im System hervorzuheben. Verwaltung, Gesetzgeber und Bevölkerung sollten über die rechtmäßigen Beschwerden der Bevölkerung Bescheid wissen, damit dieser interaktive Raum des öffentlichen Lebens Impulse für Verbesserungen – und zwar nicht nur in Form neuer oder verbesserter Gesetze, sondern hauptsächlich in Form von vereinfachten, bürgernahen Verfahren und Herangehensweisen – geben kann.

Das bedeutet aber, dass die Volksanwaltschaft ein zentrales Instrument ihrer Tätigkeit anwendet, und zwar das der offenen und kompetenten Kommunikation. In modernen Gesellschaften ist der Zusammenhalt und die soziale Integration nicht eine Frage fixer, mit Mitteln der Kontrolle umgesetzten Normen, sondern eine Frage der kompetenten kommunikativen Aushandlung unterschiedlicher Standpunkte und Bedürfnisse. Nur so kann den ansonsten widersprüchlichen Grundprinzipien der Moderne, dem Bedürfnis nach individueller Freiheit und der universal geltenden Gleichheit gleichermaßen entsprochen werden. Deshalb wurde Kommunikation, das Sich-Verständigen in der Form des Parlaments konstitutiv für die Legitimierung von Macht in modernen Gesellschaften. Parlare ist eben mehr als Reden halten – es führt auf das, wie Habermas es ausdrückt, transzendente Potential der Sprache zurück, auf Verständigung hin angelegt zu sein. Ähnliches entwickelte sich im Bereich der Gerichte, in denen ja auch die Verhandlung

bei der Wahrheitsfindung im Vordergrund steht, und nicht die „Fakten“ an und für sich entscheiden können, sondern immer einer Auseinandersetzung über deren Bedeutung erfordern.

In beiden Foren, Parlament und Gericht, ist das Medium der Verständigung öffentlich gestaltet, ein fundamentales Prinzip der Legitimierung beider Prozesse. Also tragen bestimmte Formen der öffentlichen Kommunikation, wenn sie entsprechend geführt und auf gute Kommunikation hin gestaltet werden, unmittelbar zur Schaffung und Stärkung von Öffentlichkeit bei. Die Volksanwaltschaft sollte daher immer eine Instanz zur Wahrung guter, wahrheitsbezogener Kommunikationsformen sein, die dann auch entsprechend übernommen werden sollten, und dies nicht nur von den Behörden und öffentlichen Einrichtungen, sondern auch von den Bürgerinnen und Bürgern selbst. Sie haben eine zentrale Verantwortung und sollten nicht Experten sein auf allen Gebieten, die sie behandeln, was auch bedeutet,

dass nicht für jeden Bereich spezialisierte Volksanwältinnen eingerichtet werden sollten.

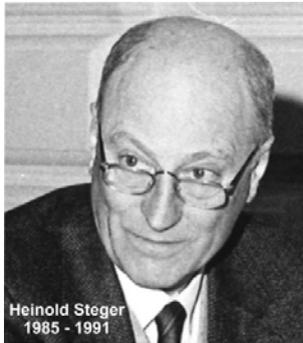
Es geht bei ihrer Rolle vielmehr um die Verlässlichkeit dessen, was jedes Gesetz der Bürgerschaft verspricht und gleichzeitig um die Wahrhaftigkeit, mit der die Bürgerschaft ihre Mitverantwortung für das Gelingen des Zusammenlebens in unseren komplexen modernen Gesellschaften trägt. Nichts mehr und nichts weniger.

Ich wünsche daher der Volksanwaltschaft in Südtirol noch viele Jahre des fruchtbaren Weiterwirkens und Kommunizierens im öffentlichen Raum und unserem Land ein wachsendes Vertrauen in seine öffentlichen Einrichtungen.

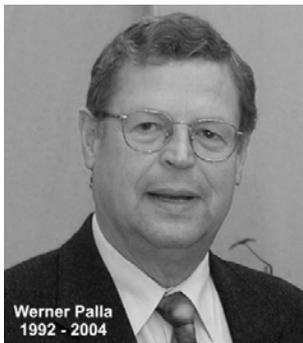
Univ.Prof. Walter A. Lorenz  
Rektor der Freien Universität Bozen



### 30 Jahre Volksanwaltschaft in Südtirol



*„Wenn mit dieser Tätigkeit beigetragen werden kann, dass der Bürger die Verwaltung als die „seine“ betrachten kann, so glaube ich im Sinne jener Personen gehandelt zu haben, die den Volksanwalt eingeführt haben.“*  
Dr. Heino Steger (1985 – 1991)



*„Der Volksanwalt soll nicht Schuldige, sondern Lösungen suchen.“*  
Dr. Werner Palla (1992 – 2004)



*„Wir haben die Pflicht, dem Bürger zuzuhören, seine Anliegen ernst zu nehmen und durch unsere Autorität und Prüftätigkeit einen Ausgleich zwischen Bürger und der oft als übermächtig empfundenen Verwaltung herzustellen.“*  
Dr. Burgi Volgger (2004 – 2014))

## 1. Die Geburt der Volksanwaltschaft

Die Geschichte der Volksanwaltschaft in Südtirol beginnt am 23. Februar 1983. Damals wurde im Südtiroler Landtag unter dem Vorsitz des Landtags-Präsidenten Giuseppe Sfondrini (PSI) und des Vize-Landtagspräsidenten Matthias Ladurner-Parthanes (SVP) der Gesetzesentwurf Nr. 291 genehmigt. Mit diesem Gesetz sollte die Volksanwaltschaft in Südtirol eingeführt werden. 18 Abgeordnete stimmten für die Einführung, fünf Abgeordnete gaben einen weißen Stimmzettel ab. Die Volksanwaltschaft in Südtirol war geboren.

Die Idee einer Volksanwaltschaft ist bekanntlich viel älter. Gemeinhin gilt Schweden als Wiege der modernen Volksanwaltschaft. In Schweden wurde bereits 1809 der erste Ombudsman eingesetzt. Eine vom Parlament ernannte, unabhängige Vertrauensperson mit der Aufgabe, die Beamten des Königs zu kontrollieren und dem Parlament über die Verwaltung zu berichten. Nach Schweden führten die finnischen Nachbarn den Ombudsmann als Kontrollorgan der Verwaltung ein.

Weltweit verbreitete sich die schwedische Idee erst in der zweiten Hälfte des 20. Jahrhunderts. Gerade in den 1980er und 1990er Jahren wurde eine Fülle von Ombudsman-Einrichtungen geschaffen. Ob Parliamentary Commissioner, Médiateur, Bürgerbeauftragter, Volksanwalt, Difensore civico, Defensor del Pueblo, Provedor de justiça oder Commissioner for Human Rights, es handelt sich dabei immer um den Ombudsman.

In Italien war die Toskana die erste Region, die diesen Gedanken aufgenommen hat. 1975 wurde hier der erste „Difensore civico“ ernannt. Zwölf weitere Regionen und autonome Provinzen folgten. 1983 war schließlich Südtirol an der Reihe. Es gab bereits in den Jahren davor immer wieder Bestrebungen, diese Institution in Südtirol zu schaffen. Schon 1973 war der Volksanwalt ein Wahlkampfthema des Kandidaten Hans Rubner (SVP). Aktiv vorangetrieben haben die Einrichtung einer Volksanwaltschaft die Landtagsabgeordneten Willi Erschbaumer (SPS) und Luigi Costalbano (NL/NS) mit entsprechenden Gesetzesentwürfen. Diese erhielten jedoch keine

Mehrheit. Damals stand die Errichtung der „Autonomen Sektion des Verwaltungsgerichtshofes“ in Bozen bevor. Viele Politiker glaubten, diese Einrichtung würde genügen, und um die Klagen der Bürger besser beurteilen zu können. Nachdem sich die Errichtung des Verwaltungsgerichtshofes mehrmals verzögerte, beschloss der Landtag trotzdem, auf die Institution Volksanwalt zu setzen. Aber die Einrichtung der Volksanwaltschaft verlief nicht ohne Zwischenfälle. Das erste Gesetz wurde von der Regierung in Rom zurückgewiesen, weil dem Volksanwalt Kompetenzen zugesprochen wurden, die über die Zuständigkeiten des Landes hinausgingen. Also wurde der Gesetzesentwurf in der 1. Gesetzgebungskommission unter dem Vorsitz des SVP-Landtagsabgeordneten Klaus Dubis umgeschrieben. Erst dann erhielt das Gesetz die Zustimmung der Regierung, wurde im Amtsblatt der Region veröffentlicht und trat als Gesetz vom 9. Juni 1983, Nr. 15, in Kraft.

## 2. Die Anfänge

Das Volksanwaltsgesetz von 1983 umfasste insgesamt 14 Artikel. Es wurden die Errichtung, die Tätigkeit, die Ernennung, die Dauer, die Verpflichtungen, das Personal und die finanzielle Vergütung geregelt. Damals wurde beschlossen, den Sitz des Volksanwalts bei der Landesverwaltung anzusiedeln. Die Kompetenz- und Aufgabenbereiche des Volksanwaltes wurden aber sehr einschränkend formuliert. Der Volksanwalt sollte lediglich auf Anfrage von Interessierten agieren und er sollte nur Verwaltungsakte der Landesverwaltung überprüfen dürfen. Beides wurde mit den Jahren wesentlich abgeändert.

Nun war es aber wichtig, die richtige Person für dieses neue Amt zu finden. Der neue Volksanwalt sollte juristische Kenntnisse haben und sollte mit den Vorgängen innerhalb der Landesverwaltung vertraut sein. Außerdem sollte der neue Volksanwalt politisches Gewicht haben, damit die neue Institution in der Öffentlichkeit gleich Anerkennung findet. Die Wahl fiel schließlich auf Heino Steger. Steger arbeitete fast 30 Jahre lang als hoher Beamter in der Regionalverwaltung, war Direktor des Bauernbundes gewesen und

Landwirtschaft-Assessor. Nach seiner Pensionierung wurde Steger am 15. März 1985 zum ersten Volksanwalt gewählt. Er verlieh dem neuen Amt allein durch seinen in Landespolitik und Verwaltungskreisen bekannten Namen Ansehen. Am 1. April trat Heinold Steger sein neues Amt an. Steger übernahm das Amt mit einer gewissen Skepsis, wie er im Abschlussbericht des Jahres 1988 schreibt. Er hat sich aber in sein Amt eingearbeitet und *„Befriedigung gefunden, weil doch die Arbeit und der Einsatz anerkannt werden und ich den Eindruck habe, dass besonders der schwächeren Bevölkerungsschicht geholfen werden kann.“* Volksanwalt Steger fühlte sich nicht als Inspektor, der die Arbeit der Landesverwaltung überwachen muss, wie zu Beginn der Tätigkeit manchmal hinter vorgehaltener Hand gemunkelt wurde. Steger fühlte sich vielmehr als Vermittler, der zwischen Bürger und Amt Kompromisse suchte, damit der weit teurere Weg der Gerichtsbarkeit nicht eingeschlagen werden musste.

Der Volksanwalt muss laut seinem Auftrag am Jahresende dem Landtag und der Landesregierung einen Jahresbericht vorlegen, aus dem die geleistete Arbeit dieser Einrichtung ersichtlich wird. Die Jahresberichte wurden, vor allem in den Anfangsjahren, gerne dazu benutzt, Verbesserungsvorschläge einzubringen. So endete Stegers erster Jahresbericht mit praktischen Hinweisen, wie die Arbeit des Volksanwaltes noch effizienter umgesetzt werden könnte. Laut Gesetz war er nur zu einer Intervention auf Antrag von Interessierten berechtigt, und zwar in einer bestimmten Vorgangsweise, die im Art. 3 des Gesetzes geregelt ist. Dieser Artikel besagt: *„Bürger, die eine Angelegenheit bei einem Landesamt oder einer in Art. 2 genannten Körperschaft anhängig haben, sind berechtigt, sich bei diesen Stellen schriftlich über den Stand der Angelegenheit zu erkundigen. Erhalten sie innerhalb von 20 Tagen nach der Nachfrage keine Antwort oder ist diese nicht zufriedenstellend, so können sie die Hilfe des Volksanwaltes beantragen.“* Für den Volksanwalt Steger ist diese Vorgehensweise viel zu restriktiv. *„Wenn man die vorgesehenen Regeln einhalten müsste, so würde sich die Arbeit dermaßen reduzieren, dass man sich die Frage der Notwendigkeit dieser Institution stellen müsste“,* schreibt Steger in seinem ersten Jah-

resbericht. Er spricht sich dafür aus, dass *„sich jeder mit seinen Problemen, die er mit der Landesverwaltung hat, entweder schriftlich, mündlich oder gar mittels Telefon an den Volksanwalt wenden kann und dass der Volksanwalt selbst eventuelle Informationen auf informelle Weise einholen darf.“* Diese Zugangserleichterung, schreibt Steger weiter, wird in seinem Büro jedenfalls informell bereits praktiziert, auch wenn sie nicht ganz gesetzeskonform ist. Nur auf Anfrage tätig zu werden, war für Steger entschieden zu wenig. Manche Fälle seien zwar bekannt, könnten aber nicht aufgegriffen werden, wenn sich nicht jemand mit diesem Problem an die Volksanwaltschaft wendet. Als Beispiel nennt Steger hier die langen Wartezeiten im Sanitätsbereich. Überdies kritisierte Steger den Umstand, dass die Volksanwaltschaft der Landesregierung zugeordnet ist, er jedoch keinerlei Einfluss auf die Arbeit der Landesregierung hat.

Zu Beginn musste der Kompetenzbereich der neu geschaffenen Behörde noch genau abgesteckt werden. Steger wies darauf hin, dass seine Stelle bei allen möglichen Angelegenheiten aufgesucht werde: *„So glaubte man, dass der Volksanwalt den Rechtsanwalt ersetzen könne und besonders für Bedürftige Prozesse durchführen könne. Andere glauben, dass er bei privaten Streitigkeiten den Richter ersetzen könne. Wiederum andere tragen Beschwerde gegen polizeiliche Vergehen vor.“* Steger schickte aber niemanden unverrichteter Dinge fort. *„Nur ein geringer Teil dieser Fälle wurde statistisch erfasst. Die meisten dieser Fälle wurden im Gespräch mit den Betroffenen erledigt, wobei geraten wurde, sich anderswo besser vertreten zu lassen.“* Insgesamt hat die Volksanwaltschaft in den ersten acht Monaten ihrer Tätigkeit 491 Fälle registriert. Für die allerwenigsten Betroffenen wurde der Amtsweg, der im Art. 3 des Gesetzes vorgesehen ist, auch eingehalten. Die meisten vorgelegten Probleme beschäftigten sich bereits im ersten Tätigkeitsjahr mit dem Bereich Urbanistik. Wohnen, Wohngeld, Wohnbauförderungen spielten und spielen für die Bürger Südtirols eine zentrale Rolle. Steger forderte für seine Stelle die Möglichkeit, auch externe Gutachten einholen zu können, damit Rechtsstreitigkeiten beseitigt werden könnten.

### 3. Die Arbeit beginnt

Laut Gesetz ist der Volksanwalt verpflichtet, einen jährlichen Abschlussbericht über die Tätigkeit des vergangenen Jahres abzulegen. Die Jahresberichte werden dem Landeshauptmann und allen Landtagsabgeordneten zugeschickt. Auch wenn sich der spätere Volksanwalt Werner Palla über das „geringe Interesse der Politik“ an den jährlichen Ausführungen echauffiert, so sind diese Berichte wichtige Dokumente der Zeitgeschichte, weil sie die Beschwerden und Sorgen der Südtiroler Bevölkerung im jeweiligen Berichtsjahr abbilden. Von Beginn an spielten Beschwerden im Bereich Wohnen und Gesundheit die wesentlichste Rolle.

Stegers Verbesserungsvorschläge fanden zu Beginn kein Gehör, darüber zeigte sich der Volksanwalt enttäuscht. Im Abschlussbericht seines zweiten Tätigkeitsjahres wiederholte er deshalb seine Forderungen. *„Die zu engen Grenzen, die dem Volksanwalt gesetzt wurden, sind ein Hemmschuh“*, schreibt Steger. Anfangs stießen er und seine Mitarbeiter bei der Landesverwaltung auf Skepsis, erst allmählich gelang es ihm, ein Klima des gegenseitigen Respekts aufzubauen. Fortschrittlich zeigte sich hingegen die Gemeinde Leifers. Sie wollte sich bereits 1986 die Dienste des Volksanwaltes sichern und griff damit einer Entwicklung vor, die erst in den 1990er Jahren umgesetzt wurde. Die Gemeinde Leifers dachte dabei, dass man sich die Dienste des Landesvolksanwaltes zu nutzen machen könnte und richtete ein Schreiben an den Landeshauptmann. Dieser lehnte das Ansinnen der Gemeinde Leifers allerdings ab. Die gesetzlichen Voraussetzungen für solch eine Doppelfunktion des Landesvolksanwaltes waren noch nicht geschaffen.

Von Beginn an nahm der Südtiroler Volksanwalt an Tagungen und Diskussionen im In- und Ausland teil. Vor allem mit der Europäischen Ombudsmann-Akademie in Innsbruck herrschte ein reger Austausch. Auch in Südtirol war Steger pausenlos unterwegs und versuchte durch seine rege Vortragstätigkeit, den Bekanntheitsgrad der Institution Volksanwaltschaft im ganzen Land zu steigern. Mit Erfolg, im zweiten Jahr der Tätigkeit wurden bereits über 650 Fälle registriert. Gleich

wie auch im ersten Berichtsjahr beschäftigten sich die meisten Fälle mit der Abteilung V der Landesverwaltung, sprich Raumordnung, geförderter Wohnbau und Wirtschaftsprogrammierung. Allein 150 Fälle wurden in diesem Bereich registriert. Erstmals hat Steger eine Art Interventionsbilanz erstellt. 445 Fälle konnten positiv behandelt werden, 121 negativ, 82 waren zum Zeitpunkt der Erstellung der Broschüre noch nicht abgeschlossen. Im darauffolgenden Jahr meldeten sich erstmals über 1000 Bürger beim Volksanwalt. Am meisten Fälle verzeichnete wiederum die Abteilung V. Dies hängt sicherlich mit der Wichtigkeit und den Aufgaben dieser Abteilung zusammen. Die häufigsten Anfragen betrafen die Baulandbeschaffung, die Kredite im Wohnbau und das Transportwesen. Hier ärgerten sich die Bürger vor allem über die mangelnde Erreichbarkeit entlegener Ortschaften. Auch die Interventionen bei den staatlichen Verwaltungseinheiten mehrten sich, allen voran beim Nationalinstitut für soziale Fürsorge (NIFS). Steger weist in seinem Abschlussbericht mehrmals darauf hin, dass dieses Institut gar nicht in seinen Kompetenzbereich falle, trotzdem habe er immer bereitwillig Auskunft erteilt.

### 4. Erste Zwischenbilanz

Im Abschlussbericht 1988 zog Steger nach den ersten drei Jahren eine erste Zwischenbilanz. Die Einrichtung sei laut Steger *„absolut positiv aufgenommen worden und auf jeden Fall eine Bereicherung für das Land“*. Einige Missstände gelte es aber unbedingt noch zu beseitigen. Der Schritt zum Volksanwalt dürfe von den Behörden nicht als Affront angesehen werden und dem Bürger folglich eher Schaden als Nutzen bringen. Außerdem stört er sich am Verhalten, das teilweise von den Landesangestellten an den Tag gelegt wird. Er schreibt deshalb: *„Ist der Beamte für den Bürger da, oder umgekehrt? Immer wieder werden Klagen laut, dass sich Beamte schroff und ungebührlich gegenüber den Bürgern verhalten. Dem müssen die Amtsdirektoren Einhaltung gebieten.“* Wiederum prangert Steger das nicht zeitgemäße Volksanwaltschaftsgesetz an. Besonders Art. 2 (passives Interventionsrecht) und Art. 3 (die bürokratische Vorgehensweise) sollten schnellstmöglich abgeändert werden. Viele halten den

Volksanwalt auch im dritten Jahr seit der Einführung für einen Gratis-Anwalt und kontaktieren ihn wegen Streitigkeiten bei privaten Angelegenheiten. Man wolle Antworten bei ungelösten Streitigkeiten bei Grenzfragen, Ersitzungsfragen, Pachtfragen, Fragen der Vormundschaft und ähnliches mehr. Steger verwies die Bürger an die hierfür zuständigen Stellen.

Steger spricht sich dafür aus, die Zahl der Landesgesetze zu reduzieren, da, vor allem auch durch die vielen Novellierungen, Übersicht und Einsicht erschwert sind. Die Texte sollten zudem einfacher und einheitlicher gehalten werden. Als negatives Beispiel hierfür erwähnt er immer wieder den Bereich Urbanistik und Wohnbau.

Die Errichtung der Volksanwaltschaft war auch eine indirekte Folge des Paketabschlusses bzw. der vielfältigen Kompetenzen, die dem Land vom Staat und der Region übertragen wurden. Steger verglich die Landesverwaltung deshalb gerne mit einem Handwerksbetrieb, der sich binnen einiger Jahre zu einem Industriebetrieb gemausert hat, inklusive des hohen Personalstandes. 6500 Angestellte zählte die Landesverwaltung damals. So ein „Wachsen“ geht natürlich nicht immer reibungslos ab. Es komme zwangsläufig zu Schwierigkeiten und Unübersichtlichkeiten bei den Verteilungen der Kompetenzen. Steger begrüßte deshalb die Reform der Landesverwaltung, die 1989 in den ersten Ansätzen umgesetzt wurde.

## 5. Neue Aufgaben

Ende der 1980er Jahre wurden die Zuständigkeitsbereiche der Volksanwaltschaft erweitert. Der Landtag hat mit dem Gesetz vom 18. August 1988 Nr. 33, Artikel 15, den Volksanwalt aufgefordert, auch im Sanitätsbereich aktiv zu werden. Im Sanitätsbereich kam es in den ersten Jahren immer wieder zu denselben Klagen: Behandlungsfehler, Unterbringung der Langzeitkranken und Probleme bei der Anerkennung der Invalidität. Außerdem fordert Steger den Landtag auf, seine Kompetenzen auch auf die Gemeinden auszudehnen, wie es bereits in der Nachbarprovinz Trient der Fall ist. Das Staatsgesetz vom 8. Juni 1990 Nr. 142, Artikel 8, Absatz 1, „Ordnung der Örtlichen Körperschaften“, wies in diese Richtung.

*„Lo statuto provinciale e quello comunale possono prevedere l'istituto del difensore civico, il quale svolge un ruolo di garante dell'imparzialità e del buon andamento della pubblica amministrazione comunale o provinciale, segnalando, anche di propria iniziativa, gli abusi, le disfunzioni, le carenze ed i ritardi dell'amministrazione nei confronti dei cittadini.“*

Auf lokaler, sprich Gemeindeebene, sollte ein eigener Bürgeranwalt eingesetzt werden. Als Höhepunkt des Jahres bezeichnete Steger den 2. Europäischen Kongress der Volksanwälte. *„Der Bürgerschutz in einer Demokratie gewinnt immer größere Bedeutung“*, schreibt er in seinem Abschlussbericht. Das Einverständnis zwischen Bürgern und Regierung wird in Zukunft ausschlaggebend sein, denn die einseitig aufgebauten Entscheidungen der Behörden stoßen immer mehr auf Ablehnung. Als positives Beispiel erwähnte Steger den Landesverband der Kaufleute. Auf der Bozner Mustermesse 1990 hatte dieser die Einführung eines Konsumenten-Ombudsmann nach schwedischem Vorbild gefordert, um das Verhältnis zwischen Handel und dem Konsumenten zu verbessern.

Am 9. Mai 1989 wurde Steger für die Dauer einer weiteren Legislaturperiode als Volksanwalt bestätigt. Der Jahresbericht 1990 war der letzte, den Heinold Steger verfasst hat. Der erste Südtiroler Volksanwalt ist im April 1991 verstorben. In der Landtagssitzung vom 11. April 1991 hat die Präsidentin des Landtages Rosa Franzelin-Werth den ehemaligen Landtagsabgeordneten mit folgenden Worten gewürdigt:

*„Am 18. Februar 1985 wurde Dr. Heinold Steger auf Vorschlag des Südtiroler Landtages mit Beschluss der Landesregierung zum ersten Volksanwalt Südtirols ernannt. (...) Der Südtiroler Landtag hat mit der Wahl von Dr. Heinold Steger zum Volksanwalt eine gute Wahl getroffen. In kurzer Zeit ist es ihm gelungen, aus der neuerichteten Institution im Sinne des Gesetzes eine echte Beschwerdestelle und Klagemauer für den Bürger, eine Anlaufstelle für die Probleme des kleinen Mannes zu machen. Als Volksanwalt hat er sich mit der ihm eigenen Zähigkeit und mit allen ihm zur Verfügung stehenden Mitteln für die*

*Rechte des Bürgers in dessen Kampf gegen den Bürokratismus der öffentlichen Verwaltung eingesetzt. Dr. Steger hat diese Aufgabe, die ihm ein echtes Herzensanliegen wurde, mit großer Umsicht und mit der Erfahrung und dem Gespür wahrgenommen, das er sich in den hochrangigen Ämtern, welche er im Laufe seines Lebens in Politik und Verwaltung bekleidete, erworben hat. Dafür gebührt ihm in dieser Stunde Anerkennung und der aufrichtige Dank des Südtiroler Landtages.“*

## 6. Die Amtszeit Palla beginnt

Nach Stegers Tod verstrichen fast zehn Monate bis ein Nachfolger bestimmt war. Erst am 1. Februar 1992 konnte Werner Palla sein Amt antreten. Der gelernte Jurist und Gemeindesekretär arbeitete fast 20 Jahre lang im Landesamt für geförderten Wohnbau. Danach war er Funktionär bei der Hypothekenbank Trentino-Südtirol. Seinen ersten Jahresbericht verfasste Palla im Jänner 1993. Er schreibt darin seine Amtsauffassung nieder: *„Der Volksanwalt ist oft das sprichwörtlich „letzte Rad am Wagen“, das heißt, der betroffene Bürger hat sich schon an alle möglichen Stellen gewandt, ohne Erfolg, also bleibt noch der Gang zum Volksanwalt.“* Oft bleibe dem Volksanwalt aber auch nichts anderes übrig, als dem Bürger die Ausweglosigkeit seines Verlangens aufzuzeigen. Auch das sei ein wichtiger Schritt, denn der Bürger wisse dann, dass er und sein Problem ernst genommen und angehört wurden. Der Volksanwalt soll nicht Schuldige, sondern Lösungen suchen, ist Palla überzeugt.

Auch Palla wurde zu Beginn seiner Tätigkeit in vielen Fällen (rund 650 hat er gezählt) von Bürgern der unteren und mittleren Einkommensklasse kontaktiert, mit der Bitte um eine rechtliche Auskunft in den Bereichen Erb-, Familien- und Eigentumsrecht. *„Darunter sind viele hilflose, verzagte und kranke Menschen gewesen, die den Umgang mit Behörden scheuen und im Volksanwalt ihren Ansprechpartner sehen“,* schreibt er in seinem ersten Jahresbericht. *„Diesen Menschen die Tür zu weisen wäre unmenschlich, ihnen zuzuhören gehöre nicht unbedingt zum Aufgabenbereich des Volksanwaltes, aber zu seiner Aufgabe. Wo er selber keine Ant-*

*wort und keinen Ratschlag wusste, hat er Rat bei befreundeten Richtern und Rechtsanwälten eingeholt“,* schreibt Palla.

Die Volksanwaltschaft ist 1992 erstmals übersiedelt. Die Büroräume wurden vom Raiffeisengebäude in der Raiffeisenstraße 2, in die Crispistraße 6, im zweiten Stock des Landhauses II verlegt. Diese Räumlichkeiten wurden von Beginn an nur als Übergangslösung betrachtet, da sie für den regen Personenverkehr, der in der Volksanwaltschaft herrschte, eindeutig zu klein waren. Außerdem lagen sie in einem Landhaus und entsprachen damit nicht den Neutralitätsvorstellungen des Volksanwaltes Palla.

Mit dem Landesgesetz Nr. 10 vom 23. April 1992 wurde die längst überfällige Ämterreform der Landesverwaltung umgesetzt. Neue Ämterstrukturen und neue Ressorts wurden geschaffen, die Probleme der Menschen blieben aber nach wie vor dieselben. Am meisten Eingaben gab es nach wie vor im Bereich Wohnungsbau. Die Anzahl der Bürger, die um einen Beitrag zum Wohnungsbau ansuchten, war ungebrochen hoch. Auch die Bestimmungen und Gesetze, die diesen Bereich regelten, galten weiterhin als schwer lesbar und wurden oft verschieden ausgelegt.

## 7. Die Kompetenzen des Volksanwaltes werden erweitert

1993 haben erstmals über 1.500 Bürger den Rat des Volksanwaltes gesucht. In einem Drittel der Fälle hatten sich die Bürger bei Problemen mit Gemeinde, Region und Staat an den Volksanwalt gewandt, also alles Körperschaften, die außerhalb des eigentlichen Zuständigkeitsbereiches liegen. Für Palla spielte das aber nur eine untergeordnete Rolle. Für ihn war ausschlaggebend, *„dass sich jeder Bürger Südtirols in Konfliktsituationen mit der eigenen Gemeinde vertrauensvoll an einen unparteiischen Fürsprecher wenden kann“.* In Ermangelung eines eigenen Staats-, Regionen- und Gemeinde-Anwaltes wenden sich die Bürger also an den Volksanwalt. Ein Urteilspruch der II. Sektion des Regionalen Verwaltungsgerichtes (Urteil Nr. 24 vom 18.02.1993) von Ligurien bestätigt diese Haltung. Dieser Urteilspruch besagt, dass nicht nur die regionalen

Ämter mit dem Volksanwalt zusammenarbeiten müssen, sondern dass zu dieser Zusammenarbeit auch alle andern in der Region tätigen Körperschaften und Institutionen angehalten sind.

Mit dem Staatsgesetz 142/1990, Art. 8, wurde beschlossen, dass Provinzen und Gemeinden eigene Volksanwälte berufen dürfen. In Südtirol wurde über die Einführung eines Gemeinde-Volksanwaltes diskutiert. Er sollte auf Gemeindeebene in der Gemeindeverwaltung die Aufgaben des Volksanwaltes übernehmen, ähnlich den Volksanwälten, die es bereits in einigen italienischen Großstädten gab. Dieser Vorschlag schien in Südtirol aber von Beginn an nur schwer umsetzbar, schlicht zu klein waren hierfür die allermeisten Gemeinden. Die Politik wollte den Landesvolksanwalt auch mit Kompetenzen auf Gemeindeebene ausstatten. Die räumliche Entfernung zu den Bürgern in den einzelnen Tal-schaften, sollte durch vermehrte Sprech-tage in den Außenbezirken ausgeglichen werden. Mit dem Regionalgesetz vom 4. Jänner 1993, Nr.1, wurde eine neue Satzung für die Gemeinden beschlossen. Diese sah den Volksanwalt als Bei-stand für den Bürger bei Angelegenheiten mit der Gemeinde vor. Dazu braucht es aber die Wil-lensbekundung des Gemeinderates. In 96 von 116 Gemeinden wurde der Volksanwalt in der neuen Gemeindegatzung verankert. Die endgültige Umsetzung dieser Forderung verlief aber äußerst zäh und dauerte in manchen Gemeinden über 20 Jahre. Bei Pallas Amtsübergabe 2004 zeichnete sich folgendes Bild ab: 97 Gemeinden sahen laut Gemeindeordnung die Intervention des Volksanwaltes vor, 19 nicht, die Gemeinde Rodeneck hat so einen Eingriff sogar expressis verbis abgelehnt. Von diesen 97 Gemeinden haben nur 56 die notwendige Konvention mit der Volksanwaltschaft abgeschlossen, die restlichen 41 Gemeinden haben ihre, mit der Genehmigung der Satzung eingegangene Verpflichtung, nicht erfüllt.

Palla machte sich wie sein Vorgänger Steger immer wieder Gedanken, wie ein reformiertes und zeitgemäßes Landesvolksanwalt-Gesetz aussehen könnte. Er sprach sich dafür aus, seine Institution beim Landtag anzusiedeln und nicht mehr wie bisher bei der Landesregierung, weil

der Volksanwalt vom Landtag ernannt wird. Im Gesetz sollte auch ausdrücklich niedergeschrieben werden, dass der Volksanwalt nicht nur Beschwerden überprüfe, sondern dass er auch beratend tätig werden darf. Der Antrag eines Bürgers sollte also nicht, wie bisher im Gesetz festgehalten, an ein Verfahren gebunden sein. Den Ratschlägen der Volksanwaltschaft sollte mehr Gewicht verliehen werden. Ihre Empfehlungen sollten befolgt werden, bei Missachtung der Empfehlungen sollte dies schriftlich begründet werden. Außerdem sollte der Volksanwalt in diversen Gremien (allen voran dem Wohnbaukomitee und der Wohnungszuweisungskommission) angehört werden, dadurch könnten viele Missverständnisse und Probleme von Beginn an vermieden werden.

#### **8. Das neue Volksanwalt-Gesetz 1996**

Die Rufe der Volksanwälte Steger und Palla wurden schließlich erhört. Das Landesgesetz über die Volksanwaltschaft aus dem Jahre 1983 wurde aufgehoben und durch ein zeitgemäßes Gesetz ersetzt. Ein wesentlicher Impuls für diese Entwicklung war eine internationale Fachtagung in Bozen, die von der Präsidentin des Südtiroler Landtages Sabina Kasslatte Mur am 28. März 1996 einberufen worden war. Diese Tagung hatte folgendes Thema zum Inhalt: „Die Volksanwaltschaft, von der allgemeinen Beschwerdestelle bis hin zur spezifischen Interessensvertretung“. Mit dem Landesgesetz Nr. 14 vom 10. Juli 1996 wurden die Weichen für eine neue Volksanwaltschaft gelegt. Einige Forderungen des ehemaligen und des amtierenden Volksanwaltes wurden in die Praxis umgesetzt, so wurde die Institution jetzt beim Landtag angesiedelt. Die Zuständigkeit des Volksanwaltes bei Angelegenheiten mit den Gemeinden wurde im Gesetz anerkannt. Die Zuständigkeitsbereiche des Volksanwaltes wurden ausgeweitet. Er sollte sich in Zukunft explizit um die Bereiche Sanitäts- und Gesundheitswesen, Natur- und Umweltschutz, sowie Kinder und Jugend kümmern. Hier war vom neuen Gesetz vorgesehen, dass der Volksanwalt einzelne, ihm zugewiesene Bedienstete, mit spezifischen Aufgaben betrauen könne. Außerdem wurde dem Volksanwalt das Recht eingestanden, Rechtsgutachten von Freiberuflern in Auftrag zu geben.

Doch dem amtierenden Volksanwalt Palla ging diese Reform nicht weit genug. Er forderte verschiedene Nachbesserungen. Die sehr bürokratische Vorgangsweise der Volksanwaltschaft wurde laut Gesetz beibehalten, obwohl sie in den bisher 19 Jahren der Tätigkeit nie eingehalten, sondern immer als „*verfahrensrechtliche Fessel*“ betrachtet wurde. Die Amtsdauer des Volksanwaltes sollte endlich von der Amtszeit des Landtages entkoppelt werden, weil „*dadurch ein Klima der Abhängigkeit geschaffen werde, oder zumindest eine schiefe Optik entstehe*“. Die große Schwachstelle des Gesetzes ortete Palla aber in der Bestellung des Personales. „*Der Landtag soll dem Volksanwalt sein Personal zuweisen, ohne dass dieser ein Mitspracherecht habe*“. Im Jänner 1997 wurde eine neue Regelung eingeführt, doch diese sorgte bald für allerhand Wirbel. Der Landtag hat damals beschlossen, dass die Gemeinden für die Dienste des Volksanwaltes einen Beitrag leisten müssten (Absatz 2-bis). Die Bestimmung blieb sehr vage und führte wenige Jahre später zu einem offenen Disput zwischen Volksanwalt Palla und dem damaligen Landtagspräsidenten Thaler.

Erweitert wurde der Zuständigkeitsbereich des Volksanwaltes allerdings durch das Gesetz Nr.127 (Bassanini II) vom 15. Mai 1997. Nach diesem sind die regionalen Volksanwälte berechtigt, auch gegenüber den in der jeweiligen Region tätigen Staatsorganen die Funktion eines Volksanwaltes auszuüben, solange kein nationaler Volksanwalt eingerichtet ist. Ausgenommen sind lediglich die Bereiche Verteidigung, öffentliche Sicherheit und Justiz.

Abermals übersiedelt die Volksanwaltschaft. Von den beengten und nicht neutralen Räumlichkeiten in der Crispi-Straße übersiedelten die Büros in das Herz der Altstadt, ins Laubenhaus Nr. 22, und wurden dort im dritten Stock untergebracht.

### **9. Bekanntheitsgrad der Volksanwaltschaft steigt weiter an**

Der jährliche Bericht des Volksanwaltes entfiel im Jahre 1997 und wurde von Palla erst 1998 nachgeholt. Er begründete dies mit seinem kleinen Mitarbeiterstab. Gleichzeitig beklagte sich der Volksanwalt aber auch, dass sein jährlicher Bericht „*auf mangelndes Interesse bei den Politikern*

*und den Verwaltern stoße*“. 1998 haben über 2000 Menschen den Kontakt mit den Mitarbeitern der Volksanwaltschaft gesucht. Palla führt dies einerseits auf den gestiegenen Bekanntheitsgrad seiner Institution zurück. Dank seiner sehr fleißigen Vortragstätigkeit wurde der Volksanwalt und seine Aufgaben immer mehr Menschen in Südtirol bekannt. „*Andererseits ist der anhaltende Aufwärtstrend bei den Erstkontakten mit der Anwaltschaft auch aufgrund der Ausdehnung des Interventionsbereiches zu erklären*“, schreibt Palla in seinem Jahresbericht. Mit Inkrafttreten des Artikels 16 des Staatsgesetzes Nr. 127/97 wurden die Volksanwaltschaft der Regionen und der Autonomen Provinzen auch für die peripheren Verwaltungen des Staates, mit Ausnahme der Verteidigung, der Öffentlichen Sicherheit und der Justiz, für zuständig erklärt. Der Volksanwalt hatte zwar immer schon bei den staatlichen Stellen interveniert, wenn auch mit wenig Gewicht und Schlagkraft. Durch das Staatsgesetz wurde diese Situation jetzt legitimiert.

Im Jahresbericht 1998 tauchte erstmals ein Begriff auf, der uns noch viele Jahre begleiten wird: „*Mobbing*“. Immer mehr Menschen, die bei der Landesverwaltung angestellt sind, leiden unter psychologischen Problemen. Palla schlug deshalb bereits 1998 die Einrichtung eines „*betriebspsychologischen Dienstes*“ vor.

Ein Dorn im Auge waren Palla stets jene Beamte und Behörden, die eine Zusammenarbeit mit der Volksanwaltschaft schlichtweg verweigerten. In einigen Fällen hätte er deshalb gerne das Disziplinarorgan auf den Plan gerufen und das zuständige Personal gemäßregelt, so wie vom Gesetz vorgesehen. Darauf hat Palla aber verzichtet, weil seiner Meinung nach gerade in diesem Punkt eine wesentliche Ungleichbehandlung vorliege. Während nämlich gegen den Beamten eine Disziplinarstrafe angestrengt werden könnte, wäre dies beim für diesen Bereich zuständigen Landesrat nicht möglich. Meistens führten die Beamten nur die Anweisungen des Politikers aus, der dann für sein unkooperatives Verhalten nicht gemäßregelt werden konnte. Palla forderte immer wieder verpflichtende Fortbildungskurse für die Beamten der Verwaltung ein. Der richtige Umgang mit Menschen kann erlernt werden, war

Palla überzeugt. Letztendlich seien viele Fälle auf mangelnde Bürgernähe zurückzuführen. *„Dem Beamten fehlt oft die Empathie, er fühlt sich also nicht in die Situation des Bürgers hinein. Freundlichkeit allein ist nicht gefragt, sondern es bedarf fachlicher Kompetenz, denn eine freundliche, aber falsche Aussage ist leider auch fatal. Wenn die Auskunft freundlich und fachlich korrekt ist, kann dies auch zu wenig sein, weil die Antwort oft in einer unverständlichen Beamtensprache ausgedrückt wird“*, schreibt Palla in seinem Jahresbericht 1995. Der Bürger sei kein Untertan des Staates, sondern Partner der Öffentlichen Verwaltung. Am 3. März 1999 wurde Palla für die Dauer einer weiteren Legislaturperiode als Volksanwalt bestätigt.

Im Jahr 2000 ist erneut ein offener Konflikt zwischen dem Volksanwalt Palla und dem Landtagspräsidenten Hermann Thaler (SVP) ausgebrochen. Thaler wollte im Juli 2000 eigenmächtig einige Änderungen des Volksanwaltsgesetzes durchsetzen. Es ging dabei vor allem um die Zuständigkeit des Volksanwaltes bei den Gemeinden. Der Landtagspräsident, und nicht wie bisher der Volksanwalt, sollte die Konvention mit den Gemeinden abschließen. Palla lehnte diesen Punkt jedoch ab, denn das Gesetz wurde mit dem Wortlaut *„Der Volksanwalt (...) kann mit den Gemeinden (...) eine Vereinbarung abschließen“* vom Landtag beschlossen. Außerdem wollte Thaler, dass die Gemeinden für die Tätigkeit des Volksanwaltes einen Beitrag bezahlen. Die bis dato gültige Regelung sah vor, dass der Südtiroler Landtag einen Beitrag festlegen kann. Palla fürchtete, *„wenn die Gemeinden für die Arbeit des Volksanwaltes bezahlen müssen, dann werde sie nicht mehr in Anspruch genommen und das könne sicher nicht im Sinne der Bürger des Landes sein“*. Die Änderungsanträge wurden nach längerer Diskussion schließlich von Thaler zurückgezogen.

## 10. Mehr Bürgernähe

Volksanwalt Palla stellte während seiner gesamten Amtszeit den Bürger und die Bürgerin in den Mittelpunkt all seiner Bemühungen. So war es ein entscheidender Schritt für die Arbeit der Volksanwaltschaft, dass 2000 erstmals auch Sprech-

stunden in den Krankenhäusern von Brixen und Bruneck abgehalten werden konnten. Wiederum versuchte Landtagspräsident Thaler zu intervenieren. In einem Brief an den Volksanwalt forderte er Palla auf, die *„Zweckmäßigkeit dieser Entscheidung zu überdenken“*. Palla setzte daraufhin die Sprechstunden wieder ab. Dies löste einen Sturm der Empörung in den Medien aus und nach drei Wochen durfte Palla die Sprechstunden in den Krankenhäusern wieder aufnehmen. Auch in den Krankenhäusern in Bozen und Meran sollten solche Beratungsstunden angeboten werden. Hier konnte sich die Volksanwaltschaft aber zu Beginn nicht mit der Leitung der Krankenhäuser einigen. Der Sanitätsbereich, insbesondere Beschwerden über angebliche Behandlungsfehler, gehörten von Beginn an zu den häufigsten Klagen der Bürger. Palla fordert deshalb die Einrichtung einer Schiedsstelle in Arzthaftpflichtfragen, der zuständige Landesrat Otto Saurer (SVP) lehnte eine solche Einrichtung aber ab.

Erstmals ist 2000 auch eine dreisprachige Informations-Broschüre über die Aufgaben des Volksanwaltes erschienen. Auch diese Broschüre trug neben der regen Vortragstätigkeit zur großen Bekanntheit der Volksanwaltschaft bei. Palla regte auch an, die Volksanwaltschaft bzw. das Ombudsmann Wesen in Südtirols Lehrplänen aufzunehmen. In den Fächern Rechts- oder Bürgerkunde sollten in zwei bis vier Unterrichtsstunden die Aufgaben des Volksanwaltes erklärt werden. Seine Forderung blieb aber ungehört.

Durch die Verfassungsreform 2001 ist die Kontrolle der Gemeindebeschlüsse durch die Landesverwaltung nahezu weggefallen. Die Gemeinden mussten früher alle, ab 1998 nur noch die wichtigsten Beschlüsse von der Landesabteilung *„Örtliche Körperschaften“* (umgangssprachlich: Gemeindeaufsicht) überprüfen lassen. Durch den Wegfall dieses Kontrollmechanismus ist es zwangsläufig zu einer höheren Inanspruchnahme der Dienste des Volksanwaltes gekommen. Alleine 2003 steigerte sich die Zahl der Fälle in Gemeindeangelegenheiten um 37 Prozent. Wurden 2002 nur 274 gezählt, waren es ein Jahr später bereits 739 Fälle.

Der 4. April 2004 war der letzte Arbeitstag von Werner Palla. Im Laufe seiner fast zwölfjährigen Amtszeit haben sich rund 25.000 Menschen an den Volksanwalt gewandt, exakt 8.674 Akte wurden angelegt. Über 71 Prozent dieser Fälle konnten zur Zufriedenheit des Beschwerdeführers, also des Bürgers, erledigt werden.

Bei den Klagen der Bürger dominierten auch in der Amtszeit Palla die Probleme mit der Urbanistik und dem Wohnbau. Neu hinzugekommen ist das Thema Impfpflicht, das die Volksanwaltschaft seit 1994, dem Jahr der Einführung, beschäftigte. Die Regelung, dass Kleinkinder, die keine Hepatitis-B-Impfung vorweisen können, nicht zur Pflichtschule oder zur Abschlussprüfung zugelassen werden, stieß auch beim Volksanwalt auf Unverständnis. Schlussendlich bedurfte es sogar der Intervention des Staatspräsidenten. Per Dekret (26. Jänner 1999, Nr. 355) wurde beschlossen, dass die Nichtvorlage der Impf-Bestätigung nicht die Ablehnung der Zulassung des Schülers zur Schule oder zu den Prüfungen zur Folge hat. Stark zugenommen haben in den letzten Jahren auch die Klagen wegen Lärmbelästigung, alleine zwischen 2001 und 2003 wurden 30 Sammelklagen von betroffenen Anrainern eingebracht – meist ohne Erfolg. Pallas Vorschläge und Anregungen für Gesetzesänderungen fanden bei den verantwortlichen Politikern wenig Widerhall. Von Erfolg gekrönt waren aber seine Bemühungen bei der Novellierung des Landesgesetzes über die Volksanwaltschaft, freute sich Palla in seinem Abschlussbericht 2001 – 2003.

#### **11. Erstmals führt eine Frau die Volksanwaltschaft an**

Nach Werner Palla wurde mit Burgi Volgger erstmals eine Frau Südtiroler Volksanwältin. Die gelernte Juristin, Oberschullehrerin und ausgebildete Mediatorin in Strafsachen wurde bekannt als Präsidentin des Vereins „la strada – Der Weg“. Dieser Verein führt in Südtirol Wohngemeinschaften für Jugendliche, Jugendzentren und eine Therapie-Gemeinschaft für Drogensüchtige. Im April 2004 trat Burgi Volgger ihr Amt an. Sie unterstrich von Beginn an die Vermittler-Rolle der Volksanwaltschaft. Volgger war sofort bemüht, die Kommunikation mit den Ämtern und

den Beamten zu verbessern. Volgger versuchte neue Wege aufzuzeigen und neue Türen zu öffnen. Vorurteile gegen die Volksanwaltschaft und bestehende Spannungen wurden durch ihre Überzeugungsarbeit nach und nach abgebaut. Erste Früchte trug dies in der Zusammenarbeit mit den Sanitätseinheiten. In den Sanitätsbetrieben Bozen und Meran wurden 2004 Arbeitsgruppen eingeführt, welche sich mit den Beschwerden, die an die Volksanwaltschaft herangetragen wurden, beschäftigten. Auch eine Mitarbeiterin der Volksanwaltschaft, die Volgger als Expertin für Patientenangelegenheiten in der Volksanwaltschaft einsetzte, nahm an diesen Treffen teil.

In ihrem ersten Wirkungsjahr hatten sich über 2500 Bürger an die Volksanwaltschaft gewandt. Ein Drittel von ihnen fühlte sich von der öffentlichen Verwaltung ungerecht oder unkorrekt behandelt und suchte in der Volksanwältin eine Unterstützerin. Die Anzahl dieser Bürger stieg von Jahr zu Jahr. Ein weiteres Drittel waren ratsuchende Bürger, die oft nicht mehr wollten, als eine rasche und neutrale Beratung der Volksanwaltschaft.

Das letzte Drittel setzte sich aus zwei Gruppen zusammen. Jene Bürger, die schon bei allen Ämtern und Politikern vorgesprochen hatten und die sich, oft auch in schierer Verzweiflung, als letzte Instanz an die Volksanwaltschaft wandten. Volgger schreibt in ihrem Jahresbericht, „*dass es sich hier meist um aussichtslose Fälle handelte*“. Hier war es die Aufgabe der Volksanwaltschaft, diesen Bürgern mitzuteilen, dass ihr Anliegen nicht nach ihren Wünschen erledigt werden könnte. Die zweite Gruppe waren Menschen mit persönlichen Schwierigkeiten, die, oft auch unverschuldet, in eine soziale Notlage rutschten. Hier ging es weniger um eine Rechtsberatung, sondern viel mehr um konkrete Lebenshilfe. Die Volksanwaltschaft pflegt einen regen Kontakt mit den vielen öffentlichen und privaten sozialen Einrichtungen des Landes, die Hilfesuchenden wurden dann dahin gezielt und persönlich weitergeleitet. Im Jahr 2007 haben erstmals mehr als 3000 Menschen die Hilfe und den Rat des Volksanwaltes gesucht.

In ihrem ersten Jahr haben drei weitere Gemein-

den die Vereinbarung mit der Volksanwaltschaft abgeschlossen. Somit konnten sich erstmals über 50 Prozent der Gemeinden und über 70 Prozent der Bevölkerung vom Gemeindevolksanwalt Informationen einholen. Der Zuspruch in diesem Bereich war ungebrochen hoch. Es häuften sich vor allem die Fälle der Lärmbelästigung durch öffentliche Lokale und aufgrund des steigenden Verkehrs. Nicht nur die Bürger wandten sich an den Volksanwalt, auch Bürgermeister erbaten von der Volksanwaltschaft Auskunft, um in bestimmten Fällen schneller und unbürokratischer handeln zu können.

## 12. Ein Zukunftsprofil für die Südtiroler Volksanwaltschaft

Im Sommer 2004 wurde eine Arbeitsgruppe eingesetzt, die sich mit dem Thema Kinder- und Jugendanwalt auseinandersetzen sollte. Auch Volksanwältin Volgger gehörte dieser Gruppe an. Laut Gesetz vom 10. Juli 1996, Nr. 14, darf die Volksanwältin Mitarbeiter mit spezifischen Angelegenheiten betrauen. Solche Spezialisten waren für den Bereich Umwelt, Sanität und Kinder- und Jugendliche vorgesehen. Bis dahin wurde aber nur eine Mitarbeiterin mit Patienten-Angelegenheiten betraut, für Kinder- und Jugendbelange wurde bisher noch keine eigene Mitarbeiterin ernannt. Der Staat war auf diesem Sektor untätig, also haben einige Regionen autonom gehandelt und einen Kinder- und Jugendanwalt auf regionaler Ebene installiert. Es war ein langgehegter Wunsch des Jugendrings, dass auch in Südtirol einen eigenständigen Kinder- und Jugendanwalt nach österreichischem Muster eingerichtet werde. Volgger war der Meinung, dass die Volksanwaltschaft durchaus in der Lage sei, die Kinder und Jugendanliegen wirksam zu vertreten.

Als sich weitere Interessensvertretungen zu Wort meldeten und ebenfalls einen eigenen Volksanwalt für ihre Belange forderten, stellte sich für die Volksanwältin *„die Frage, wie sie die besonderen Anliegen berücksichtigen und gleichzeitig die Zersplitterung der Rechtseinrichtung „Volksanwaltschaft“ vermeiden kann.“* Volgger verfasste ein „Zukunftsprofil der Südtiroler Volksanwaltschaft“. Als Lösung für die verschiedenen Wünsche schwebte ihre ein „Haus der Volksanwalt-

schaft“ vor, welches unter einem gemeinsamen Dach neben den allgemeinen Bürgeranliegen auch spezialisierte Bereiche für Patientenangelegenheiten und Anliegen von Kindern und Jugendlichen beherbergt. Bei Bedarf könnten in der Volksanwaltschaft weiter spezielle Bereiche ausgewiesen werden, beispielsweise für Senioren, Menschen mit Behinderung und Einwanderer. *„Ziel ist die ganzheitliche und bürgerfreundliche Wahrnehmung der Anliegen, die der Notwendigkeit einzelner Sachbereiche nach Spezialisierung Rechnung trägt“*, schreibt Volgger. *„Das parallele Tätigwerden mehrerer Strukturen soll vermieden werden; für alle Bürger soll es eine einheitliche Anlaufstelle geben, um Beschwerden im öffentlichen Bereich vorzubringen.“*

Erste Schritte in Richtung Spezialisierung wurden unternommen. Um die Patientenangelegenheiten kümmert sich ausschließlich eine Mitarbeiterin, die als eine Art Patientenanwältin arbeitet. Sie hält nun auch in den Krankenhäusern Bozen und Meran monatliche Sprechstunden ab, ist aber immer noch der Volksanwältin weisungsgebunden. Zudem wurden auf Drängen von Volksanwältin Volgger die rechtlichen Grundlagen für die Errichtung einer Schlichtungsstelle in Arzthaftungsfragen geschaffen. Die Schlichtungsstelle ist ein langgehegter Wunsch der Volksanwaltschaft. Bereits Volksanwalt Palla wies immer wieder auf die Wichtigkeit so einer Stelle hin, besonders bei angeblichen Behandlungsfehlern wäre ihre Arbeit von Vorteil für beide Konfliktparteien. Das Konzept wurde gemeinsam mit dem Ressort für Gesundheit, der Patientenvertretung des Krankenhauses Innsbruck und der Ärzte-Kammer ausgearbeitet.

Am 3. Oktober 2005 lud Volksanwältin Volgger zu einer internationalen Tagung zum Thema „Volksanwaltschaft in Europa – Zukunftsperspektiven in Südtirol“ nach Bozen ein. Neben der Kinder- und Jugendanwältin Tirols war auch der Jugendanwalt der Region Friaul Julisch Venetien, der Volksanwalt der Region Toskana, der Tiroler Patientenanwalt, der österreichische Volksanwalt und der Ombudsmann des Kantons Zürich geladen. Schlussendlich trugen auch die Ergebnisse, der bei der Tagung vertretenen Länder dazu bei, dass in Südtirol ein eigener Kinder- und Jugendanwalt eingesetzt werden sollte. Mit dem Lan-

desgesetz vom 26. Juni 2009, Nr. 3, wurde die Kinder- und Jugendanwaltschaft in Südtirol ins Leben gerufen. Simon Tschager wurde am 6. Mai 2010 vom Südtiroler Landtag zum ersten Südtiroler Kinder- und Jugendanwalt gewählt.

Das „Haus der Volksanwälte“ wurde zum Teil auch umgesetzt. Im November 2010 ist die Volksanwaltschaft in ihren heutigen Sitz in die Cavourstraße 23 umgezogen. Im zweiten Stock befinden sich die hellen und großzügigen Büroräume. Im ersten Stock desselben Hauses sitzt die Kinder- und Jugendanwältin. Der Landesbeirat für Kommunikationswesen ist ebenfalls in diesem Haus untergebracht. Das Konzept hat sich bewährt, die Zusammenarbeit zwischen diesen drei Einrichtungen funktioniert, auch dank der räumlichen Nähe, reibungslos.

### 13. Große Überzeugungsarbeit

Seit 1993 besteht für die Südtiroler Gemeinden die Möglichkeit, eine Konvention mit der Volksanwaltschaft zu unterzeichnen. Durch dieses Abkommen können sich die Bürger der Gemeinden bei Verwaltungsfragen an die Volksanwaltschaft wenden. Zu Volggers Amtsantritt hatte aber lediglich knapp die Hälfte der Gemeinden diese Konvention unterzeichnet. 2006 stand die Novellierung der Gemeindegesetzungen an. Mit einem Brief an alle Bürgermeister startete Volgger eine Generaloffensive. *„Besonders in Gemeinden, wo es enge Familienbande gibt, wenden sich die Bürger gerne an die Volksanwaltschaft, weil sie sie als unabhängige Einrichtung empfinden, die nicht in das Dorfgeschehen verwickelt ist. Wie Sie wissen, kann eine Gemeinde noch so bürgernah und verfahrensgerecht handeln, es gibt immer Bürger, die jede Auskunft der Gemeindevertreter hinterfragen.“*, schrieb Volgger. Das Ergebnis war, dass sich alle 116 Gemeinden Südtirols entschlossen, in ihrer Satzung die Einrichtung der Volksanwaltschaft vorzusehen.

Volgger hat viel Zeit aufgewendet, um das Vertrauen der Gemeinden zu erlangen. In unzähligen persönlichen Gesprächen mit den Bürgermeistern, den Gemeindeferenten und den Gemeindegemeindeführern, hat sie versucht zu erklären, wo die Vorteile einer solchen Zusammenarbeit liegen. *„Erst als die Gemeinden eine Inter-*

*vention der Volksanwaltschaft als Chance für eine Verbesserung der Verwaltungstätigkeit und der Beziehungen mit den Bürgern verstanden, war eine konstruktive Zusammenarbeit möglich.“*, betont Volgger im Jahresbericht 2006. Im diesem Jahr haben schließlich ganze 36 der 116 Gemeinden die Konvention unterschrieben. 2007 folgten weitere zehn Gemeinden. 2010 schließlich unterschrieben mit Lajen (am 14. April) und Taufers im Münstertal (am 13. Mai) auch die letzten beiden Gemeinden die Konvention. Heute haben sich alle Gemeinden zur Zusammenarbeit mit der Volksanwältin verpflichtet. Jeder Bürger des Landes darf sich in einem Streitfall mit seiner Gemeinde an die Volksanwaltschaft wenden. Die Anzahl der behandelnden Fälle ist deshalb in den letzten Jahren immer weiter angestiegen. Häufig wenden sich die Bürger an die Volksanwältin, weil ihnen die Akteneinsicht verweigert wurde. In den Gemeinden kommen neben den juristischen oft auch persönliche Probleme zum Tragen, gerade hier ist der nüchterne, emotionslose Blick von außen ein großer Vorteil für alle beteiligten Streitparteien.

In den großen Südtiroler Städten Bozen, Brixen und Meran wurden eigene kompetente Ansprechpersonen ausgewählt, die den Kontakt mit der Volksanwaltschaft pflegen. Das hat sich bewährt, dadurch wurde die Zusammenarbeit mit diesen Verwaltungen wesentlich verbessert.

### 14. Angemessene Öffentlichkeitsarbeit

Seit der Gründung der Volksanwaltschaft hat sich Südtirol beträchtlich verändert. Die Stelle hat sich mittlerweile etabliert, die Volksanwaltschaft ist ein Begriff. Eine ASTAT-Umfrage aus dem Jahre 2007 hat ergeben, dass drei von vier Südtirolern die Volksanwaltschaft kennen, mehr als die Hälfte wussten auch um ihre Aufgaben Bescheid. Doch kommen immer noch viele Bürger mit falschen Vorstellungen zur Volksanwältin. Sie sehen in ihr eine Gratis-Anwältin in allen möglichen Streitfällen. Um solchen Missverständnissen vorzubeugen und die Arbeit der Volksanwaltschaft zu erklären, wird seit 2000 eine Broschüre gedruckt. Volgger hat ihre Broschüre „Ihr gutes Recht“ zum 25 jährigen Jubiläum der Institution überarbeitet, sie mit einigen Karikaturen des Südtiroler Künstlers Hanspeter Demetz versehen

lassen und an 55.000 Südtiroler Haushalte verschickt. *„Die Volksanwaltschaft kann ihre institutionelle Tätigkeit nur dann effizient wahrnehmen kann, wenn sie bekannt ist, und wenn die Bürgerinnen und Bürger über die Aufgaben und Zuständigkeiten der Volksanwältin Bescheid wissen“*, schreibt Volgger im abschließenden Jahresbericht 2008.

Neben der dreisprachigen Broschüre wurde auch ein neuer, benutzerfreundlicher Internetauftritt der Volksanwaltschaft erstellt. Das neue Portal bietet erstmals auch die Möglichkeit, Beschwerden online einzubringen. Die Art der Kontaktaufnahme hat sich seit Beginn der Einrichtung stark verändert. Während die Bürger in der Anfangsphase ihre Anliegen fast immer persönlich vorgebracht haben, brachten im Laufe der Zeit immer mehr Menschen telefonisch ihre Beschwerden vor. 2005 haben erstmals mehr Menschen mit der Volksanwaltschaft telefoniert, als persönlich vorgesprochen. Ab 2006 war es auch möglich, Beschwerden und Anfragen per Email an die Einrichtung zu senden. Die Möglichkeit einer Online-Beschwerde wurde viel und gerne in Anspruch genommen. 2007 verzeichnete die Volksanwaltschaft bei den schriftlich vorgebrachten Beschwerden erstmals mehr Online-Beschwerden als Briefe. Die Hilfe des Volksanwaltes liegt heute also so nah wie nie. Die Bürger können ihre Anliegen im persönlichen Gespräch, telefonisch, per Post, Fax, E-Mail oder auch Online unterbreiten. Neben den täglichen Sprechstunden in Bozen hält die Volksanwältin regelmäßig Sprechstunden in Brixen, Bruneck, Meran, Neumarkt, Schlандers, Sterzing, St. Ulrich in Gröden und St. Martin in Thurn.

Auch in der Tagespresse wurde die Volksanwältin aktiv. Seit 2006 erscheint zweimal im Monat die Rubrik „Ein Fall für die Volksanwaltschaft“ in der Tageszeitung „Dolomiten“. Anhand von konkreten Fällen gibt Volgger Einblick in die Arbeit ihrer Einrichtung. 2008 wurde dieser Service auch für die italienischen Leser angeboten. In der Tageszeitung „Alto Adige“ erscheint die Rubrik „Il difensore civico risponde“ (heute trägt sie den Titel „La Difesa civica per te“). Durch all diese Maßnahmen ist es gelungen, die Volksanwaltschaft noch bekannter zu machen. Das hat sich

unmittelbar auf die Arbeit der Einrichtung ausgewirkt. 2008 haben sich erstmals über 3000 Menschen an die Volksanwaltschaft gewandt und erstmals wurden über 1000 neue Fälle angelegt.

### **15. Neues Gesetz regelt die Aufgabe des Volksanwaltes**

Mit Art. 5 des Landesgesetzes vom 10. Juni 2008 wurde das Volksanwalt-Gesetz erneut ergänzt. Es wurde der Punkt „Programmierung und Durchführung der Tätigkeit“ eingefügt. Diese Bestimmung sieht vor, dass der Volksanwalt innerhalb 15. September des Jahres dem Landtagspräsidium einen Tätigkeitsplan samt entsprechendem Kostenvoranschlag für das darauffolgende Jahr vorlegen muss. Das Landtagspräsidium muss diesem Plan zustimmen, erst danach wird er im Haushaltvoranschlag des Landes eingebaut und dem gesamten Landtag zur Genehmigung vorgelegt. Dadurch erhält die Arbeit der Volksanwaltschaft wesentlich mehr Gewicht. Bisher musste die Volksanwältin für jede Ausgabe einen Antrag an den Landtagspräsidenten stellen, erst danach konnte sie aktiv werden. Die neue Regelung war also ein wesentlicher Schritt in die Richtung finanzielle Unabhängigkeit der Volksanwaltschaft von der Landtagsverwaltung. *„Die Unabhängigkeit, auch mit Weisungsfreiheit und allen Garantien, ist doch nur eine halbe Sache, wenn nicht auch die finanzielle Unabhängigkeit dazu gehört“*, so Volgger.

Am 4. Februar 2010 hatte das Gesetz aus dem Jahre 1996 dann endgültig ausgedient und wurde von einem neuen Volksanwalt-Gesetz abgelöst. Mit seltener überparteilicher Einigkeit wurde das neue Gesetz ohne Gegenstimmen bei nur zwei Enthaltungen im Südtiroler Landtag angenommen. Die wesentlichen Neuerungen betreffen das Auswahl- und Ernennungsverfahren des Volksanwaltes. Die Zuständigkeit der Volksanwaltschaft wurde ebenfalls ausgedehnt. Die Einrichtung ist in Zukunft auch für die Konzessionäre der öffentlichen Dienste des Landes verantwortlich. Sie schreitet auch ein, um die Ausübung des Rechts auf Zugang zu Akten und Dokumenten sicherzustellen. Die Amtszeit des Volksanwaltes wurde nicht mehr an die Legislaturperiode des Landtages gekoppelt, eine Bestimmung, die al-

lerdings ein Jahr später wieder rückgängig gemacht wurde. Die Vorstellung des jährlichen Tätigkeitsberichtes wird bindend eingeführt und muss in Zukunft im Landtag geschehen. Auch die Personalentscheidung wird flexibler gehandhabt. Das Personal wird vom Landtag in Absprache mit der Volksanwältin zugewiesen und die Volksanwaltschaft darf nun aus allen Körperschaften, für die die Volksanwaltschaft zuständig ist, ihre Mitarbeiter rekrutieren. Sollten die Verwaltungen im Kompetenzbereich der Volksanwaltschaft den Zeitrahmen für die Bearbeitung eines Falls überschreiten oder die Empfehlungen und Ansichten der Volksanwältin nicht teilen, müssen sie dies in Zukunft eigens begründen.

Mit dem neuen Auswahlmodus wurde Burgi Volgger am 10. November 2010 mit einer Zweidrittel-Mehrheit im Amt bestätigt.

## 16. Soziale Not steigt in Südtirol

Die Zahl der Menschen, die sich in unserer Leistungsgesellschaft immer weiter an den Rand gedrückt fühlen, steigt weiter an. Seit Einführung der Volksanwaltschaft in Südtirol wenden sich Bürger mit den immer gleichen Beschwerden an die Einrichtung. Volgger fasst diese unter dem Begriff „Grundbedürfnisse“ zusammen. Die Menschen haben also Probleme im Bereich Wohnen, Arbeit und Gesundheit, folglich waren die Interventionen in den Abteilungen Personal, Wohnungsbau und Gesundheit am häufigsten. Und die Zahl der Menschen, die sich in der öffentlichen Verwaltung nicht mehr zu Recht finden, steigt. Dafür führt Volgger gleich mehrere Gründe an. Die Flut an rechtlichen Bestimmungen nimmt jährlich zu und die Sparmaßnahmen in der öffentlichen Verwaltung tragen ebenfalls zu einer Verschärfung des Problems bei. Diese Probleme werden oft noch durch eine komplizierte juristische Sprache, die in den Ämtern im Schriftverkehr verwendet wird, verschärft. Die Bürger erhalten heutzutage zwar meistens Auskunft der Ämter, oft aber in einer für den Laien unverständlichen Beamtensprache. Lange Schachtelsätze, schlechte Übersetzungen aus den anderen Landessprachen und umständliche Formulierungen ließen schon so manchen Bürger verzweifeln und verhindern geradezu eine effiziente Verwaltung.

Immer mehr sozial schwache Bürger, Nicht-EU-Bürger, alte und pflegebedürftige Menschen wenden sich an die Volksanwaltschaft. Die Volksanwaltschaft hat auch viele Beschwerden über mögliche Falschmeldungen in Bezug auf die persönliche Situation und das Einkommen aufgenommen. Hier hat ein Umdenken in Südtirol stattgefunden. Falschmeldungen gelten nicht mehr als Kavaliersdelikt. In Zeiten der Krise steigt auch spürbar der soziale Neid. Viele Vorurteile herrschen leider immer noch bei den Zuwanderern. Diese stehen bei den Bürgern oft im Verdacht, alle Unterstützungen zu bekommen, während für die einheimische Bevölkerung nur mehr die Brosamen übrig blieben. Andererseits vermuten viele Nicht-EU-Bürger hinter jeder, oft auch berechtigten, behördlichen Auflage bloße Schikanen.

Neu sind die Klagen und Zukunftsängste der jungen Menschen. Sie sorgen sich oft um ihren Arbeitsplatz. Es häufen sich die Beschwerden, welche den Stellenwettbewerb in der öffentlichen Verwaltung zum Gegenstand haben. Überhaupt ist die Krise auch in den Klagen und Beschwerden der Bürger spürbar. Die Anträge um Sozialhilfe sind stark angestiegen. Die Bürger wenden sich jetzt oft auch bei nur marginalen Verwaltungsstrafen an die Einrichtung. Wo früher einfach bezahlt wurde, um das Ärgernis aus der Welt zu schaffen, wird jetzt genau nach der Rechtmäßigkeit der Strafe nachgefragt. Häufiger als früher wird auch auf die Politiker geschimpft, die *„nur leere Versprechungen abgeben. Die Verwaltung arbeitet gegen die Interessen der Bürger und versucht sich auf Kosten der Einzelnen zu bereichern“*. In diesem Klima von zunehmender Radikalisierung und Intoleranz versucht die Volksanwältin wieder verstärkt als Mediatorin zwischen Bürgern und Behörden aufzutreten. In diesem Zusammenhang begrüßt Volgger die Errichtung der Agentur für soziale und wirtschaftliche Entwicklung (ASWE). Durch diese einzige Service-Stelle für die Anträge und Ausbezahlung von Begleitgeldern, Renten der Zivilinvaliden, des Familiengeldes, der Hausfrauenrente und des Pflegegeldes, konnte die Verwaltung wesentlich effizienter gestaltet werden. Auch die Einführung der Einheitlichen Einkommens- und Vermögenserklärung (EVE) und der Aufbau einer zentralen

Datenbank verfolgen das Ziel einer gerechten und einheitlichen Behandlung der Bürger, die eine öffentliche Leistung beantragen.

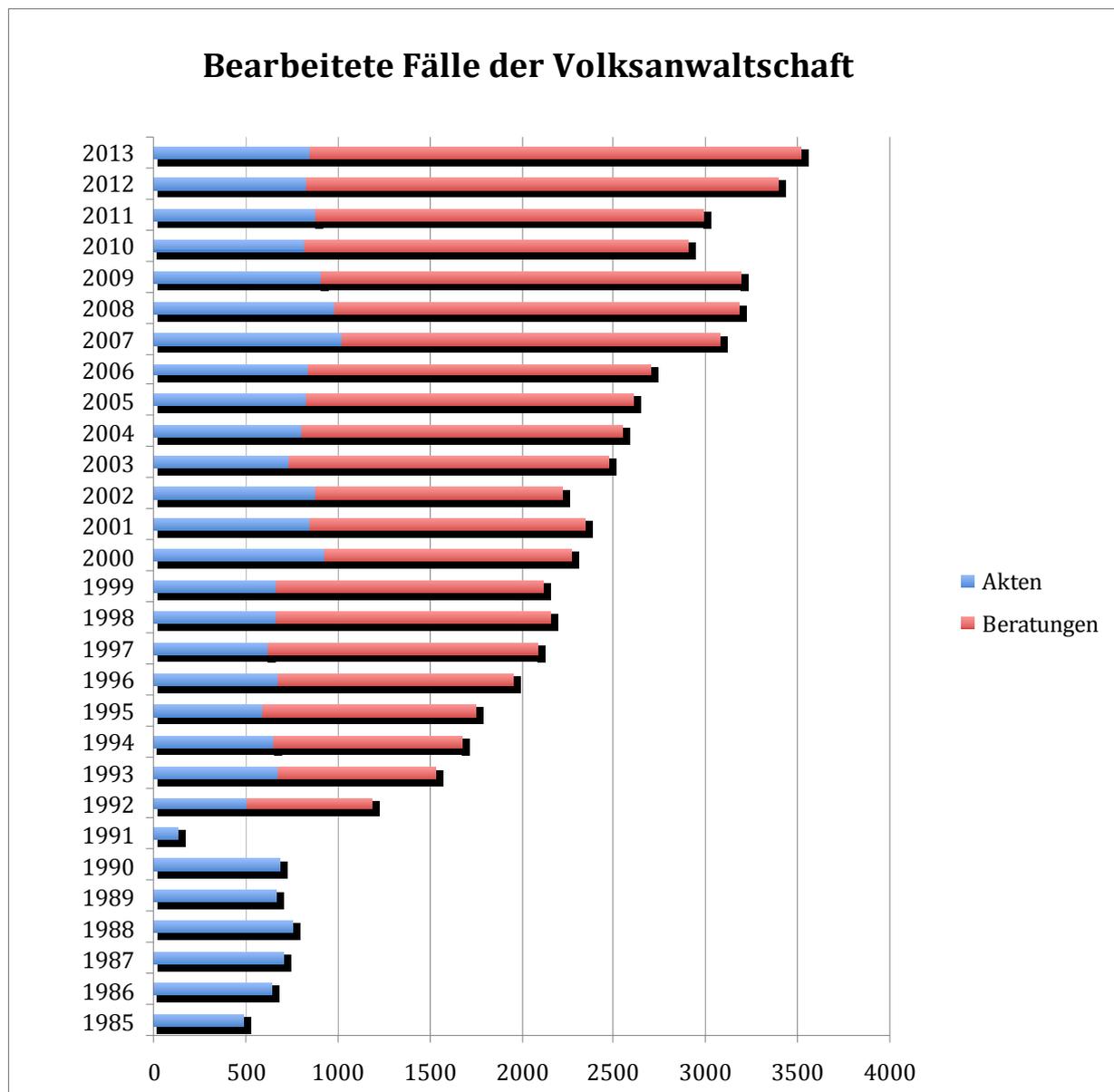
Südtirol verfügt zweifelsohne über ein dichtes soziales Netz. Es gibt Sozialhilfe, Pflegegeld, Familiengeld, Wohngeld, Arbeitslosenunterstützung, Mobilitätsgeld, Sozialrente, Zivildisabledenrente und weitere soziale Unterstützungsmaßnahmen. Dennoch waren im Jahr 2010 laut ASTAT-Umfrage 17,9 Prozent der Südtiroler Haushalte akut armutsgefährdet. Rund 36.000 Haushalte verfügen also über ein Jahres-Einkommen unter 10.250 Euro netto. Ohne Sozialhilfen wären sogar 50.700 Haushalte armutsgefährdet. Wenn man diese Zahlen betrachtet, ist es nur verständlich, dass eine Überprüfung der Ablehnung oder Reduzierung von Sozialleistungen mit Vehemenz eingefordert wird. Im Jahresbericht 2012 weist die Volksanwältin ausdrücklich auf die schwierige wirtschaftliche Situation einiger Südtiroler hin. Es gibt Familien in Südtirol, die von der Pension und vom Pflegegeld der alten pflegebedürftigen Mutter leben müssen, weil der Familienvater arbeitslos geworden ist. Wenn das Pflegegeld gekürzt wird, ist das natürlich existenzbedrohend für die ganze Familie. Erstmals suchten im Berichtsjahr 2012 auch ältere Arbeitnehmer, die trotz größter Anstrengungen keine Arbeit mehr gefunden haben, Rat in der Volksanwaltschaft und baten die Volksanwältin um direkte Intervention bei möglichen Arbeitgebern.

## 17. Ausblick

Die Zukunft des parlamentarischen Volksanwaltes liegt ohne Zweifel in Europa. Heute ist die Einrichtung des Ombudsmann praktisch in allen Mitgliedstaaten der EU und des Europarats eine gefestigte und großteils auch verfassungsrechtlich verankerte Einrichtung. Auch die Europäische Union selbst hat mit dem Europäischen Ombudsmann eine solche Institution geschaffen. Alle Volksanwälte Südtirols haben im In- und Ausland regen Kontakt mit anderen Volksanwälten gehalten. Die Weiterentwicklung der Ombudsmann-Idee war und ist ein großes Anliegen. 1998 wird das Europäische Ombudsmann Institut (EOI) gegründet. Das EOI ist eine gemeinnützi-

ge, wissenschaftliche Vereinigung mit dem Zweck, Menschenrechts-, Bürgerschutz- und Ombudsman-Fragen wissenschaftlich zu behandeln, Forschung auf diesem Gebiet zu betreiben und die Ombudsman-Idee zu fördern. Das EOI entwickelt sich aus der Europäischen Ombudsman Akademie an der Universität Innsbruck und hat heute noch seinen Sitz in Innsbruck. Volksanwalt Heinold Steger war eines der Gründungsmitglieder und stand dem Institut von 1989 bis 1991 vor. Volksanwalt Werner Palla übte die Funktion des EOI-Präsidenten von 2002 bis 2004 aus. Am 2. April 2010 übernahm Volksanwältin Burgi Volgger als erste Frau das Amt der Präsidentin des Europäischen Ombudsmann Institutes (EOI). Am 24. September 2011 wurde sie in diesem Amt bestätigt. Heute gehören dem EOI so gut wie alle europäischen Volksanwaltschaften an. Das europäische Netzwerk hat zurzeit 101 institutionelle Mitglieder.

In den letzten Jahren war es dem EOI ein großes Anliegen, die Rolle der regionalen Volksanwälte in Europa zu stärken. Als EOI Präsidentin unterstrich Volgger im Kongress der Gemeinden und Regionen des Europarates (KRG) in Straßburg die Notwendigkeit europäischer Mindeststandards für alle regionalen Volksanwälte in Europa. Diesem Anliegen ist der Kongress schließlich mit der Entscheidung 327/2011 und der Empfehlung 309/2011 nachgekommen. Volgger in ihrem Debattenbeitrag: *„Die Volksanwaltschaften sind europaweit die einzigen Rechtsschutzeinrichtungen, deren Ziel es ist, durch ihren Erfolg in der Vermittlungstätigkeit das Vertrauen der Bürger in die öffentliche Verwaltung wiederherzustellen und das Verständnis des Bürgers für die Verwaltung zu stärken. Was spricht nun für den europäischen Trend hin zum regionalen Ombudsman? Das wichtigste Argument ist die Bürgernähe, dann die Bürgerfreundlichkeit und eine effiziente und unmittelbare Behandlung der Bürgeranliegen vor Ort. Es mag vermessen klingen in der heutigen Zeit, wo in der öffentlichen Verwaltung Sparen angesagt ist, anzuregen, dass die regionalen Ombudseinrichtungen in Europa weiter ausgebaut werden sollen. Als Südtiroler Volksanwältin bin ich aber zutiefst überzeugt, dass gerade ein regionaler Ombudsman sehr viel zur guten Verwaltung in den Regionen beitragen kann.“*



## 25 Jahre Europäisches Ombudsman-Institut (EOI)

Pressemitteilung – 20.09.2013

### Volgger als EOI-Präsidentin bestätigt

**Südtirols Volksanwältin führt Europäisches Ombudsman Institut für weitere zwei Jahre. Festakt zum 25. EOI-Geburtstag und Arbeitstagung in Innsbruck.**



Alexander Sungurov, St. Petersburg, Burgi Volgger, Südtirol, Dragan Milkov, Serbien

Mit großer Mehrheit wurde Südtirols Volksanwältin Burgi Volgger am Wochenende von der Generalversammlung des Europäischen Ombudsman Instituts als Präsidentin bestätigt. Volgger steht dem Institut, das der wissenschaftlichen Begleitung der Ombudsmansschaft gewidmet ist, seit 2010 vor und wurde nun für weitere zwei Jahre in ihrem Amt bestätigt.

Die Generalversammlung tagte in Innsbruck, wo das EOI gegründet wurde und wo es vergangenen Freitag, bei einem Festakt im Tiroler Landtag, seinen 25. Geburtstag gefeiert hat. Bei einer Arbeitstagung der Volksanwälte aus verschiedenen europäischen Ländern, bei der auch der Eu-

ropäische Beauftragte für Menschenrechte referierte, war „Die Unabhängigkeit des Ombudsman“ das Leitthema.

Ombudsleute aus ganz Europa berichteten, dass es in wirtschaftlich schwierigen Zeiten nicht leicht ist, das Vertrauen der Bürger in die öffentliche Verwaltung zu stärken. Die Vertreter Osteuropas gaben vor allem Einblick in ihre Arbeit zur Wahrung der Menschenrechte. Eingehend diskutiert wurde die Wichtigkeit der persönlichen Sprechstunden und es wurden auch Erfahrungen über die Vor- und Nachteile der neuen Medien ausgetauscht. Volgger ist überzeugt, dass die social media verstärkt in die Arbeit eines Ombudsman eingebaut werden müssen, damit der Kontakt zur jüngeren Bevölkerung nicht verloren geht. Facebook, Twitter und Blog können in vielen europäischen Ländern eine moderne und sinnvolle Fortentwicklung des derzeitigen Beschwerderechts darstellen.

Dem Europäischen Ombudsman Institut gehören 111 Ombudsman- Einrichtungen aus praktisch allen Mitgliedsstaaten des Europarates an. Von A wie Albanien, Armenien und Aserbaidshan über R wie russische Föderation bis Z wie Zypern.

Besorgt zeigt sich Volgger über die Entwicklung der Volksanwaltschaften in Italien: Als einziges europäisches Land bestellt Italien keinen gesamtstaatlichen Volksanwalt. Sie kritisierte die Abschaffung der Gemeindevolksanwälte. „Die gezielte Schwächung der Institution des Volksanwaltes in Italien geht Hand in Hand mit der demokratischen Aushöhlung des Landes“, so Volgger.

## **Festansprache EOI-Präsidentin Burgi Volgger**

Innsbruck, 20. September 2013

### **“25 Jahre Europäisches Ombudsman-Institut”**

Am 22. Jänner 1988 wird in Innsbruck das Europäische Ombudsman Institut (EOI) gegründet. Es entsteht aus der Europäische Ombudsmann Akademie, einem Arbeitskreis von engagierten Volksanwälten, Wissenschaftlern und Universitätsprofessoren an der Universität Innsbruck. Auftrag ist es Menschenrecht-, Bürgerschutz- und Ombudsman- Fragen wissenschaftlich zu behandeln und die Ombudsman- Idee zu fördern und zu verbreiten.

Die skandinavische Ombudsman Idee dringt in den siebziger Jahren zaghaft in das Zentrum Europas vor. In den achtziger Jahren folgt sodann eine geradezu explosionsartige Ausbreitung dieses neuen Garanten der Rechtsstaatlichkeit. Anlass dazu sind der Sozialstaat mit seinem ständigen Wachsen der Bürokratie und die Einsicht in die Grenzen des klassischen Rechtsschutzes

Zu Beginn der Neunziger Jahre, mit dem Entstehen neuer Demokratien im Osten sowie deren Beitritt zum Europarat, wird das EOI mit großen Herausforderungen konfrontiert: Die jungen Demokratien Osteuropas müssen für die Aufnahme in den Europarat gewisse Vorgaben erfüllen und dazu gehört auch die Schaffung eines wirksamen Ombudsman. Interessierte aus ganz Europa, hauptsächlich aus Russland mit einem bedeutenden Teil seiner Subjekte, kommen nach Innsbruck um das Ombudsmanwesen zu studieren.

Die primäre Aufgabe hat das EOI immer darin gesehen, nicht nur seinen Mitgliedern, sondern auch allen Interessierten Einblick in die am höchsten entwickelten Ombudsman Einrichtungen zu geben und ihnen alle Kenntnisse zur Verfügung zu stellen, was sich in den einzelnen Ländern bewährt hat. Mit einem Idealmodell des Ombudsman können dann die Interessierten in

ihrem Land den politischen Parteien, den Parlamenten, den Regierungen vermitteln, was an Rechtsschutz des Bürgers noch notwendig und erstrebenswert wäre.

Um dieser Aufgabe gerecht zu werden, hat sich das EOI damals auch ganz praktisch eingebracht: 1995 und 1996 beispielsweise fanden die ersten von UNDP organisierten Konferenzen zum Thema Ombudsman in Kischinew und in Riga statt. Die Referenten gehörten ausschließlich dem englischen Rechtssystem an und deshalb war ihnen das österreichische Rechtssystem, welches dem Ombudsman den Zugang zum Verfassungsgericht gewährleistet, völlig fremd. Die damals in Moskau studierende Tochter des EOI Teilnehmers hat in nächtlicher Weise das österreichische Ombudsman System für die aus dem Westen kommenden Referenten ins Englische und für die aus Osteuropa kommenden Teilnehmer ins Russische übersetzt. Die Übersetzungen konnten am nächsten Morgen verteilt werden und eröffneten für die Teilnehmer aus Osteuropa neue, bis dahin unbekannte Möglichkeiten für eine effiziente Ombudsman- Einrichtung.

Als auch die Europäische Union die Einrichtung eines Ombudsman als ein unabdingbares Beitrittskriterium vorsieht, begleitet das EOI viele neue Ombudsman- Einrichtungen praktisch und wissenschaftlich. Vor der ersten Osterweiterung wenden sich Estland, Lettland, Litauen, Polen, Slowakei, Tschechien, Slowenien und Ungarn, Bulgarien und Rumänien an das EOI. Dann sind es Delegationen aus Serbien, aus Montenegro, Kroatien, Mazedonien, Albanien, der Türkei aber auch aus Moldawien, Armenien und Usbekistan.

Heute ist das Europäische Ombudsman Institut eine akkreditierte NGO des Europarates. Ihm gehören 112 Ombudsman- Einrichtungen aus praktisch allen Mitgliedsstaaten des Europarates an. Von A wie Albanien, Armenien und Aserbaidschan über R wie russische Föderation bis Z wie Zypern.

Die zusätzlichen 84 individuellen Mitglieder sind interessierte ehemalige Amtsinhaber und in der Wissenschaft Tätige und bereichern die Diskus-

sion um das Ombudsmanwesen. Es war eine große Herausforderung, eine Balance zwischen den institutionellen und den individuellen Mitgliedern zu finden und dafür zu sorgen, dass die Mitglieder eines einzigen Landes – so willkommen und so bedeutend sie auch immer sein mögen – nicht in der Lage sein können, das gesamte EOI zu majorisieren und damit den Kollegen aller anderen Länder ihren Willen aufzuzwingen. Diese Balance wurde in unanfechtbarer Weise erreicht.

Von den 105 Ombudsman-Einrichtungen Mitgliedern sind heute 65 Mitglieder parlamentarisch regionale Ombudsleute. Sie sind es, die heute die Zusammenarbeit und die Unterstützung des EOI am meisten suchen. Auf der 20. Sitzung des Kongresses der Gemeinden und Regionen des Europarates (KGRE) hatte ich als EOI Präsidentin die Gelegenheit zum Thema „Die Rolle der regionalen Volksanwälte in Europa“ darauf hinzuweisen, wie wichtig ein europäischer Mindeststandard an Zuständigkeiten auch für alle regionalen Volksanwälte in Europa ist. Das EOI brachte im Anschluss an den Kongress drei konkrete Optimierungsvorschläge ein.

*1. Jeder regionale Ombudsman soll finanziell von der Verwaltung unabhängig sein. 2. Wenn er eine Empfehlung erteilt, soll er eine schriftliche Antwort der regionalen Behörde erhalten. Wird der Empfehlung nicht entsprochen, so soll dies eigens begründet werden.*

*3. Dem regionalen Ombudsman soll die Kompetenz eingeräumt werden, vermutete Missstände aus eigenem Antrieb (ex officio) zu überprüfen.*

Alle drei Vorschläge wurden im Oktober 2011 vom Kongress in der entsprechenden Entscheidung und Empfehlung übernommen.

Dem Auftrag Menschenschutz-, Bürgerschutz- und Ombudsman- Fragen wissenschaftlich zu behandeln und die Ombudsman- Idee zu fördern und zu verbreiten, ist das EOI in den letzten 25 Jahren nachgekommen. Es hat ein wissenschaftliches Archiv über das Ombudsmanwesen in Europa aufgebaut, eine internationale Studienbibliothek in Zusammenarbeit mit der Universität Innsbruck eingerichtet und eine Sammlung von Tätigkeitsberichten europäischer Volksanwälte aus 42 europäischen Ländern in 27 Sprachen angelegt. Im Jahr 2011 eröffnete das Land Tirol

die Möglichkeit, diese unikate Sammlung in die Landesbibliothek zu integrieren und damit in Zusammenarbeit mit der Universität auch für die elektronische Fernleihe zu öffnen.

Das EOI hat mit seinen von der Landeshauptstadt Innsbruck gemieteten Räumen in unmittelbarer Bahnhofsnähe eine Trainingsstätte geschaffen, die sich bewährt hat. Ein Höhepunkt war wohl das Einführungsseminar für 10 türkische Gouverneure in das Wesen des Rechtsschutzes durch den Ombudsman im Jahr 2007. Einer dieser äußerst interessierten und mit Recht und Politik vertrauten Herren verfasste als Mitschrift ein Kompendium von 50 Seiten als künftigen türkischem Lehrbuch über das Ombudsmanwesen.

Der Weg zur Mehrsprachigkeit seiner Publikationen, je nach dem Kreis der Adressaten, hat sich für das EOI als gute Entscheidung erwiesen. Ein klein wenig kann das EOI wohl auch stolz sein, dass es auch die Sprache mit der größten Bevölkerungsanzahl, das Russische zu einer für Publikationen sehr oft eingesetzten Sprache gemacht hat. Von den 63 edierten Publikationen sind 10 auf Russisch erschienen und es werden noch weitere erscheinen. Als weitere Sprachen finden wir das Englische, das Deutsche, das Französische, Holländische, Italienische, das Serbokroatische, das Spanische und das Türkische.

Das größte Verdienst des EOI ist meiner Meinung nach die Übersetzung des Volksanwaltsgesetzes von Vorarlberg ins Russische. Es fand in Osteuropa großen Anklang, und weil man in den meisten osteuropäischen Staaten der russischen Sprache mächtig war, diente es als Grundlage für viele Volksanwaltsgesetze in Osteuropa.

Vor etwa 10 Jahren war in Serbien ein Stillstand im Bemühen um die Schaffung eines Ombudsman zu beobachten. Das EOI übersetzte die Arbeit des heutigen Ehrenmitglieds des EOI, Nikolaus Schwärzler, ins Serbische. „Der Ombudsman – Feindbild der Mächtigen oder Partner von Volk, Parlament und Regierung?“ Es druckte denselben Text sowohl in lateinischen Lettern wie auch in serbischer Zyrillik, um schlicht die Wertschätzung auch für die serbisch-zyrillische Kultur zum Ausdruck zu bringen. Beide Fassungen wurden jedem Parlamentsabgeord-

neten mit Begleitbrief ad personam zugestellt. Und die Sache der Schaffung eines Ombudsman kam wieder in Bewegung.

Das war eine Meisterleistung in der wissenschaftlichen und praktischen Förderung der Ombudsman-Idee.

Dies soll auch weiterhin Ziel und Aufgabe des nun 25 Jahre alten Europäischen Ombudsman Institutes sein. Im Zentrum steht die eben bewie-

sene Wertschätzung des EOI für alle Kulturen und Sprachen unseres Kontinentes. Die umfassende Wertschätzung des Bürgers durch den Ombudsman ist dessen erste Qualität. Das EOI ist bedingungslos zur Fortsetzung dieser wundervollen Aufgabe im Interesse eines noch friedvolleren Zusammenlebens aller Bürger in allen Ländern unseres Kontinentes bereit.

## ANHANG

<b>Anhang Nr. 1</b>	
Die Gemeinden mit Vereinbarung .....	82
<b>Anhang Nr. 2</b>	
Die Außenstellen und Sprechstunden .....	83
<b>Anhang Nr. 3</b>	
Die Mitarbeiterinnen der Volksanwältin .....	86
<b>Anhang Nr. 4</b>	
Das Landesgesetz vom 4. Februar 2010, Nr. 3 .....	87
<b>Anhang Nr. 5</b>	
Das staatliche Netzwerk der regionalen Volksanwälte .....	92
<b>Anhang Nr. 6</b>	
Das Europäische Ombudsmann-Institut (EOI) und das Internationale Ombudsman Institut (IOI) .....	94
<b>Anhang Nr. 7</b>	
Öffentlichkeitsarbeit .....	95

**Anhang Nr. 1**

## Die Gemeinden mit Vereinbarung

**Die Gemeinden mit Vereinbarung**

<b>Gemeinde</b>	<b>Gemeinderatsbeschluss</b>
1. Margreid	Nr. 5 vom 27.02.95
2. Kurtinig	Nr. 19 vom 29.03.95
3. Sexten	Nr. 10 vom 03.04.95
4. Terenten	Nr. 14 vom 10.04.95
5. Villanders	Nr. 10 vom 11.04.95
6. Schlanders	Nr. 27 vom 29.08.95
7. Kaltern	Nr. 63 vom 18.09.95
8. Vahrn	Nr. 47 vom 11.10.95
9. Barbian	Nr. 43 vom 12.10.95
10. Truden	Nr. 55 vom 18.10.95
11. Natz-Schabs	Nr. 85 vom 25.10.95
12. Eppan	Nr. 99 vom 30.11.95
13. Ritten	Nr. 76 vom 19.12.95
14. Sarntal	Nr. 81 vom 20.12.95
15. Latsch	Nr. 4 vom 26.02.96
16. Villnöß	Nr. 12 vom 28.02.96
17. Wolkenstein	Nr. 17 vom 28.03.96
18. Branzoll	Nr. 41 vom 23.04.96
19. St. Ulrich	Nr. 36 vom 24.04.96
20. St. Christina	Nr. 13 vom 06.05.96
21. Laas	Nr. 62 vom 07.08.96
22. Tramin	Nr. 62 vom 04.09.96
23. Kurtatsch	Nr. 55 vom 26.09.96
24. Leifers	Nr. 81 vom 30.09.96
25. Welschnofen	Nr. 53 vom 10.10.96
26. Rasen-Antholz	Nr. 51 vom 28.11.96
27. Welsberg	Nr. 4 vom 30.01.97
28. Sand in Taufers	Nr. 12 vom 27.02.97
29. Neumarkt	Nr. 21 vom 26.03.97
30. Mölten	Nr. 13 vom 14.04.97
31. Percha	Nr. 20 vom 12.06.97
32. Ahrntal	Nr. 38 vom 24.06.97
33. Kastelruth	Nr. 49 vom 25.06.97
34. Innichen	Nr. 35 vom 30.06.97
35. Feldthurns	Nr. 32 vom 31.07.97
36. Kiens	Nr. 24 vom 28.08.97
37. Gais	Nr. 56 vom 28.11.97
38. Freienfeld	Nr. 8 vom 27.02.98

**Anhang Nr. 1**

## Die Gemeinden mit Vereinbarung

39.	Prettau	Nr. 13 vom 18.03.98
40.	Ulten	Nr. 19 vom 27.04.98
41.	Klausen	Nr. 46 vom 23.06.98
42.	Dorf Tirol	Nr. 22 vom 27.07.98
43.	Meran	Nr. 111 vom 15.09.98
44.	Stilfs	Nr. 16 vom 31.03.99
45.	Prags	Nr. 16 vom 10.05.99
46.	Lana	Nr. 23 vom 29.07.99
47.	Schenna	Nr. 46 vom 30.11.99
48.	Schluderns	Nr. 45 vom 30.11.99
49.	Terlan	Nr. 48 vom 30.11.99
50.	Unsere lb. Frau im Walde-St. Felix	Nr. 1 vom 11.04.01
51.	Laurein	Nr. 13 vom 01.06.01
52.	Bozen	Nr. 51 vom 16.05.01
53.	St. Martin in Thurn	Nr. 196 vom 04.09.02
54.	Abtei	Nr. 56 vom 23.09.03
55.	Nals	Nr. 54 vom 12.11.03
56.	Prad am Stilfser Joch	Nr. 16 vom 04.11.03
57.	Montan	Nr. 2 vom 29.03.04
58.	Brüneck	Nr. 21 vom 05.05.04
59.	Gsies	Nr. 27 vom 30.11.04
60.	Pfritsch	Nr. 6 vom 26.01.06
61.	Pfatten	Nr. 7 vom 26.01.06
62.	Glurns	Nr. 4 vom 30.01.06
63.	Proveis	Nr. 7 vom 31.01.06
64.	Andrian	Nr. 5 vom 09.02.06
65.	Hafing	Nr. 7 vom 22.02.06
66.	Gargazon	Nr. 7 vom 09.03.06
67.	Ratschings	Nr. 11 vom 10.03.06
68.	Völs am Schlern	Nr. 13 vom 14.03.06
69.	Lüsen	Nr. 16 vom 15.03.06
70.	Sterzing	Nr. 10 vom 29.03.06
71.	Toblach	Nr. 12 vom 30.03.06
72.	Olang	Nr. 18 vom 06.04.06
73.	St. Leonhard in Passeier	Nr. 15 vom 06.04.06
74.	Vöran	Nr. 11 vom 06.04.06
75.	Tiers	Nr. 17 vom 07.04.06
76.	St. Lorenzen	Nr. 13 vom 11.04.06
77.	Moos in Passeier	Nr. 17 vom 11.04.06

**Anhang Nr. 1**

Die Gemeinden mit Vereinbarung

78.	Burgstall	Nr. 11 vom 21.04.06
79.	Rodeneck	Nr. 15 vom 02.05.06
80.	Naturns	Nr. 31 vom 08.05.06
81.	Vintl	Nr. 11 vom 18.05.06
82.	Marling	Nr. 18 vom 26.05.06
83.	Corvara	Nr. 24 vom 29.05.06
84.	Franzensfeste	Nr. 16 vom 06.06.06
85.	Algund	Nr. 16 vom 08.06.06
86.	Schnals	Nr. 16 vom 13.06.06
87.	Brenner	Nr. 25 vom 13.06.06
88.	Deutschnofen	Nr. 48 vom 19.06.06
89.	St. Pankraz	Nr. 20 vom 19.06.06
90.	Waidbruck	Nr. 14 vom 22.06.06
91.	Plaus	Nr. 21 vom 24.07.06
92.	Aldein	Nr. 34 vom 22.08.06
93.	Partschins	Nr. 28 vom 26.09.06
94.	St. Martin in Passeier	Nr. 35 vom 27.09.06
95.	Brixen	Nr. 87 vom 27.09.06
96.	Gemeinde Wengen La Val	Nr. 48 vom 06.11.06
97.	Gemeinde Enneberg Mareo	Nr. 2 vom 06.11.06
98.	Riffian	Nr. 37 vom 13.12.06
99.	Kuens	Nr. 20 vom 19.12.06
100.	Mühlwald	Nr. 7 vom 23.02.07
101.	Mühlbach	Nr. 3 vom 27.02.07
102.	Tscherms	Nr. 17 vom 25.06.07
103.	Pfalzen	Nr. 14 vom 28.06.07
104.	Kastelbell/Tschars	Nr. 32 vom 08.11.07
105.	Salurn	Nr. 58 vom 19.12.07
106.	Altrei	Nr. 12 vom 11.08.08
107.	Jenesien	Nr. 25 vom 10.09.08
108.	Martell	Nr. 20 vom 20.10.08
109.	Graun im Vinschgau	Nr. 31 vom 19.11.08
110.	Niederdorf	Nr. 29 vom 27.11.08
111.	Karneid	Nr. 1 vom 28.01.09
112.	Auer	Nr. 4 vom 28.01.09
113.	Tisens	Nr. 19 vom 12.11.09
114.	Mals	Nr. 49 vom 19.11.09
115.	Lajen	Nr. 48 vom 27.09.10
116.	Taufers im Münstertal	Nr. 29 vom 04.11.10

**Anhang Nr. 2**

## Außenstellen und Sprechstunden

**Die Außenstellen und Sprechstunden****In Bozen**

Cavourstraße 23, 2. Stock

- von Montag bis Freitag von 9.00 bis 12.00 Uhr und von 15.00 bis 16.30 Uhr  
Informationen und Voranmeldungen unter Tel. 0471-301155
- im *Krankenhaus*, Lorenz-Böhler-Straße 5  
jeden dritten Montag im Monat von 9.30 bis 11.30 Uhr

**In den Außenstellen**

Informationen und Voranmeldungen unter Tel. 0471-301155

- in **Brixen**
  - im Gebäude der Landesämter in der „Villa Adele“, Regensburger Allee 18  
jeden ersten und dritten Mittwoch im Monat jeweils von 9.30 bis 11.30 Uhr
  - im *Krankenhaus*, Dantestraße 51  
jeden ersten Montag im Monat von 9.30 bis 11.30 Uhr
- in **Bruneck**
  - im Rathaus, Rathausplatz 1  
jeden ersten und dritten Mittwoch im Monat jeweils von 14.30 bis 16.00 Uhr
  - im *Krankenhaus*, Spitalstraße 11  
jeden zweiten Montag im Monat von 9.30 bis 11.30 Uhr
- in **Meran**
  - im Gebäude der Landesämter, Sandplatz 10  
jeden zweiten und vierten Mittwoch im Monat jeweils von 9.30 bis 11.30 Uhr
  - im *Krankenhaus*, G.-Rossini-Straße 7  
jeden vierten Montag im Monat von 9.30 bis 11.30 Uhr
- in **Schlanders**
  - im Haus der Bezirksgemeinschaft, Hauptstraße 134  
jeden zweiten Mittwoch im Monat jeweils von 14.30 bis 16.00 Uhr
- in **Sterzing**
  - in der Außenstelle des Landwirtschaftsinspektorates, Bahnhofstraße 2  
am vierten Freitag jeden zweiten Monat von 09.30 bis 11.30 Uhr
- in **St. Ulrich/Gröden**
  - im Gemeindehaus, Romstraße 2  
am ersten Donnerstag jeden zweiten Monat von 9.30 bis 11.30 Uhr
- in **St. Martin in Thurn**
  - im Gemeindehaus, Dorf 100  
am zweiten Freitag jeden zweiten Monat von 14.30 bis 16.00 Uhr
- in **Neumarkt**
  - im Sitz der Bezirksgemeinschaft, Laubengasse 26  
am vierten Montag jeden zweiten Monat von 9.30 bis 11.30 Uhr

**Anhang Nr. 3**

## Die Mitarbeiterinnen der Volksanwältin

**Die Mitarbeiterinnen der Volksanwältin**

Frau **Annelies Geiser**, Abschluss der Fachlehranstalt für kaufmännische Berufe, seit Einrichtung der Volksanwaltschaft im April 1985 bis Februar 1998 und seit Jänner 2005 wieder Sekretärin der Volksanwaltschaft, in Teilzeit beschäftigt.

Frau **Claudia Walzl**, Maturabschluss, mehrjährige Berufserfahrung im öffentlichen Verwaltungsbereich, In- und Auslandserfahrung im Bereich Tourismus, seit Mai 2007 Sekretärin bei der Volksanwaltschaft.

Frau **Dr. Verena Crazzolara**, ladinischer Muttersprache, Studium der Volkswirtschaftslehre in Trient, Lehrerin, Verwaltungsinspektorin bei der Südtiroler Landesverwaltung, Assistentin des Abteilungsleiters im Wirtschaftsassessorat, seit Jänner 1993 Verwaltungsexpertin bei der Südtiroler Volksanwaltschaft, ausgebildete Mediatorin ARGE Bildungsmanagement Wien, Expertin in Konfliktregelung und Absolventin des Lehrganges "Thérapie sociale" mit Charles Rojzman.

Frau **Dr. Priska Garbin**, Studium der Rechtswissenschaften in Innsbruck, Lehrerin an der Oberschule für Recht und Wirtschaft, seit 1997 Expertin im Verwaltungsbereich bei der Volksanwaltschaft, dreijährige Ausbildung in Counseling Internationales Institut für Psychosynthese Verona, Absolventin des Lehrganges „Thérapie sociale“ mit Charles Rojzman.

Frau **Dr. Tiziana De Villa**, Beauftragte für Patientenangelegenheiten, Studium der Fremdsprachen und Literatur in Venedig, Verwaltungsberaterin beim Assessorat für Kultur in italienischer Sprache, Zuständige für den Bereich Öffentlichkeitsarbeit in der Landesagentur für Umweltschutz und Arbeitssicherheit, seit 1999 Expertin im Verwaltungsbereich bei der Volksanwaltschaft, Praktikum bei der Patientenvertretung der Tiroler Landeskrankenkassen in Innsbruck.

Frau **Dr. Vera Tronti Harpf**, Studium der Rechtswissenschaften in Florenz, postuniversitäre Ausbildung in Privat- Verwaltungs- und Strafrecht in Rom, Verwaltungsinspektorin bei der Südtiroler Landesverwaltung, persönliche Referentin des Landesrats für Personalverwaltung und Industrie, Direktorin der Verwaltungsabteilung der Brennercom AG, seit 2001 Expertin im Verwaltungsbereich bei der Volksanwaltschaft, in Teilzeit beschäftigt.

Frau **RA Dr. Katja Stanzel**, Studium der Rechtswissenschaften an der Universität von Ferrara, Besuch der „Corsi dell'Istituto di applicazione forense“ der Universität von Ferrara, Rechtsanwaltsausbildung, Rechtsanwältin der Anwaltskammer Bozen bis Juli 2009, Spezialisierungsmaster in Schadensersatzfragen, berufsbegleitender Lehrgang zum Mediator der Handelskammer Bozen, seit Juli 2009 Expertin im Verwaltungsbereich bei der Volksanwaltschaft, in Teilzeit beschäftigt.

**Anhang Nr. 4**

Das Landesgesetz vom 4. Februar 2010, Nr. 3

**Landesgesetz vom 4. Februar 2010, Nr. 3  
"Volksanwaltschaft des Landes Südtirol " (1)****Artikel 1 (Errichtung)**

1. Die Volksanwaltschaft des Landes ist beim Südtiroler Landtag errichtet.
2. Die Dienste der Volksanwaltschaft sind kostenfrei und können von jedermann in Anspruch genommen werden.
3. Dieses Gesetz regelt die Aufgaben und die Befugnisse der Volksanwaltschaft sowie das Verfahren für die Bestellung des Volksanwaltes/der Volksanwältin.

**Artikel 2 (Aufgaben)**

1. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin schreitet auf formlosen Antrag der direkt Betroffenen oder von Amts wegen im Zusammenhang mit Maßnahmen, Akten, Fakten, Verzögerungen, Unterlassungen oder jedenfalls unregelmäßigen Verhaltensweisen seitens folgender Körperschaften oder Rechtspersonen ein:
  - a) die Landesverwaltung,
  - b) Körperschaften, die von der Landesverwaltung abhängig sind oder deren Ordnung in ihre, auch delegierte, Zuständigkeiten fällt,
  - c) Konzessionäre oder Betreiber öffentlicher Dienste des Landes.
2. Seine/Ihre Aufgaben nimmt der Volksanwalt/die Volksanwältin durch Information, Beratung und Vermittlung bei Konflikten in Bezug auf Angelegenheiten oder Verfahren bei den in Absatz 1 genannten Körperschaften oder Rechtspersonen wahr.
3. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin schreitet weiters ein, um die Ausübung des Rechts auf Zugang zu Akten und Dokumenten der unter Absatz 1 genannten Körperschaften und Rechtspersonen gemäß den einschlägigen Bestimmungen sicherzustellen. Diese Aufgabe wird gemäß den Bestimmungen laut Artikel 3, soweit anwendbar, ausgeübt.
4. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin macht den Landeshauptmann und die gesetzlichen Vertreter der Körperschaften, die eine Vereinbarung gemäß Artikel 12 abgeschlossen haben, auf allfällige Verzögerungen, Unregelmäßigkeiten und Mängel sowie auf deren Ursachen aufmerksam und schlägt vor, wie solche behoben werden können.

**Artikel 3 (Vorgangsweise)**

1. Bürger und Bürgerinnen, die eine Angelegenheit bei einer in Artikel 2 genannten Körperschaft oder Rechtsperson anhängig haben, sind berechtigt, sich bei diesen Stellen sowohl schriftlich als auch mündlich über den Stand der Angelegenheit zu erkundigen. Erhalten sie innerhalb von 20 Tagen nach der Anfrage keine Antwort oder ist diese nicht zufriedenstellend, so können sie die Hilfe des Volksanwaltes/der Volksanwältin beantragen.
2. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin verständigt die zuständige Stelle und ersucht den für den Dienst verantwortlichen Bediensteten/die für den Dienst verantwortliche Bedienstete um eine Überprüfung der Angelegenheit und um eine mündliche oder schriftliche Stellungnahme innerhalb von fünf Tagen. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin und der verantwortliche Bedienstete/die verantwortliche Bedienstete legen einvernehmlich den Zeitrahmen fest, innerhalb welchem der Sachverhalt, der zur Beschwerde Anlass gegeben hat, auch in gemeinsamer Prüfung bereinigt werden kann. Sollte dieser Zeitrahmen über einen Monat hinausgehen, ist dies eigens zu begründen und dem betroffenen Bürger/der betroffenen Bürgerin mitzuteilen.
3. In der Maßnahme, die infolge des Einschreitens des Volksanwaltes/der Volksanwältin erlassen wird, ist jedenfalls die Begründung anzuführen, weshalb die dargelegte Ansicht bzw. die Schlussfolgerungen, zu denen der Volksanwalt/die Volksanwältin gelangt ist, nicht geteilt werden.
4. Eingeleitete Rekurse und Einsprüche auf gerichtlichem oder Verwaltungswege schließen eine Befassung des Volksanwaltes/der Volksanwältin in derselben Sache nicht aus, noch kann die zuständige Stelle die Auskunft bzw. die Zusammenarbeit verweigern.
5. Erschwert das zuständige Personal die Arbeit des Volksanwaltes/der Volksanwältin durch

**Anhang Nr. 4**

Das Landesgesetz vom 4. Februar 2010, Nr. 3

Handlungen oder Unterlassungen, so kann dieser/diese die Angelegenheit beim zuständigen Disziplinarorgan zur Anzeige bringen. Dieses wiederum ist verpflichtet, dem Volksanwalt/der Volksanwältin die getroffenen Maßnahmen mitzuteilen.

6. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin hat Beschwerden, deren Prüfung nicht in seine/ihre Zuständigkeit fällt, an die zuständigen gleichartigen Einrichtungen weiterzuleiten. Sind solche nicht vorhanden, wird er/sie im Sinne der Zielsetzungen des Artikels 97 der Verfassung die eventuellen Missstände den betroffenen Stellen melden und die Zusammenarbeit mit ihnen suchen. In Angelegenheiten, die Verwaltungsstellen mit Sitz in Rom oder Brüssel betreffen, kann sich der Volksanwalt/die Volksanwältin der Dienste der Südtiroler Außenämter in Rom und Brüssel bzw. der öffentlichen EU-Dienste bedienen.
7. Die Landesverwaltung sowie die Körperschaften, die eine Vereinbarung gemäß Artikel 12 abgeschlossen haben, stellen der Volksanwaltschaft die notwendigen Räumlichkeiten für Sprechtage und für Informations- und Beratungsveranstaltungen zur Verfügung.

**Artikel 4 (Stellung)**

1. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin arbeitet vollkommen frei und unabhängig.
2. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin kann bei der Führungskraft des von der Beschwerde betroffenen Dienstes der Landesverwaltung, einer Körperschaft oder Rechtsperson gemäß Artikel 2 mündlich und schriftlich eine Kopie von Unterlagen anfordern, die er/sie für die Durchführung seiner/ihrer Aufgaben für nützlich hält, und in alle die Angelegenheit betreffenden Akten ohne Einschränkung durch das Amtsgeheimnis Einsicht nehmen.
3. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin ist an das Amtsgeheimnis gebunden.
4. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin hat das Recht, bei den Ämtern der Landesverwaltung und des Südtiroler Landtages Gutachten in Auftrag zu geben. In besonderen Fällen kann er/sie Gutachten im Auftragswege an externe Sachverständige vergeben.

**Artikel 5 (Tätigkeitsbericht)**

1. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin hat dem Südtiroler Landtag jährlich einen Tätigkeitsbericht vorzulegen, in dem er/sie die Fälle fehlender oder mangelhafter Zusammenarbeit von in Artikel 2 genannten Körperschaften und Rechtspersonen sowie Vorschläge anzuführen hat, wie seine/ihre Tätigkeit wirksamer gestaltet und die Unparteilichkeit der Verwaltung und des Dienstes gewährleistet werden kann. Er/Sie stellt den Tätigkeitsbericht zu einem vom Präsidenten/von der Präsidentin des Südtiroler Landtages festzulegenden Termin innerhalb der ersten fünf Monate eines jeden Jahres den Landtagsabgeordneten vor.
2. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin hat eine Abschrift des im Absatz 1 erwähnten Berichtes dem Landeshauptmann, den Bürgermeistern, den Präsidenten der Bezirksgemeinschaften, den Körperschaften oder Rechtspersonen gemäß Artikel 2, wenn sie vom Einschreiten der Volksanwaltschaft im entsprechenden Jahr betroffen waren, sowie allen, die darum ansuchen, zu übermitteln.
3. Der Bericht des Volksanwaltes/der Volksanwältin wird auf der Internetseite der Volksanwaltschaft veröffentlicht.

**Artikel 6 (Voraussetzungen und Ernennung)**

1. Die Mindestvoraussetzungen für das Amt des Volksanwaltes/der Volksanwältin erfüllen Kandidaten/Kandidatinnen, welche:
  - a) den Universitätsabschluss und
  - b) den Nachweis über die Kenntnis der italienischen und deutschen Sprache, bezogen auf den Universitätsabschluss (Zweisprachigkeitsnachweis A) besitzen sowie
  - c) in Hinblick auf die Ausübung der mit dem Amt des Volksanwaltes/der Volksanwältin verbundenen Aufgaben und Obliegenheiten eine Erfahrung in den Bereichen Recht oder Verwaltung besitzen, die auf einer mindestens fünfjährigen entsprechenden Tätigkeit in den letzten zehn Jahren fußt.
2. Das Verfahren zur Wahl des Volksanwaltes/der Volksanwältin wird mit einer öffentlichen

**Anhang Nr. 4**

Das Landesgesetz vom 4. Februar 2010, Nr. 3

Bekanntmachung im Amtsblatt der Region eingeleitet, die vom Präsidenten/von der Präsidentin des Südtiroler Landtages innerhalb von 30 Tagen nach seiner/ihrer Wahl veranlasst wird und aus der Folgendes hervorgehen muss:

- a) die Absicht des Landtages, das Amt des Volksanwaltes/der Volksanwältin zu besetzen,
  - b) die für die Besetzung der Stelle erforderlichen Voraussetzungen,
  - c) die Besoldung,
  - d) der Termin von 30 Tagen ab Veröffentlichung der öffentlichen Bekanntmachung für die Einreichung der Kandidaturen beim Präsidium des Südtiroler Landtages.
3. Vor der Wahl des Volksanwaltes/der Volksanwältin werden die Kandidaten/Kandidatinnen, die die Voraussetzungen laut Absatz 1 Buchstaben a) und b) sowie die Voraussetzung in Bezug auf die Dauer und den Zeitrahmen der Berufserfahrung laut Absatz 1 Buchstabe c) erfüllen und dies anhand entsprechender Nachweise oder Eigenerklärungen belegen, zu einer Anhörung im Landtag eingeladen. Im Rahmen dieser Anhörung, an der alle Landtagsabgeordneten teilnehmen können, legen die Kandidaten/Kandidatinnen ihre Erfahrung in den Bereichen Recht oder Verwaltung dar und zeigen dadurch auf, dass sie die Voraussetzungen laut Absatz 1 Buchstabe c) erfüllen. Gleichzeitig können sie dabei auch ihre Vorstellungen über ihre künftigen Aufgabenschwerpunkte und über die Führung der Volksanwaltschaft vorbringen.
  4. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin wird vom Südtiroler Landtag in geheimer Abstimmung unter jenen Kandidaten/Kandidatinnen gewählt, die an der Anhörung laut Absatz 3 teilgenommen haben. Die Ernennung erfolgt mit Dekret des Präsidenten/der Präsidentin des Landtages nach erfolgter Vorlage der Erklärung laut Artikel 8. Gewählt ist der Kandidat/die Kandidatin, der/die die Stimmen von zwei Dritteln der Landtagsabgeordneten erhält.

**Artikel 7 (Unvereinbarkeitsgründe mit dem Amt des Volksanwaltes/der Volksanwältin)**

1. Das Amt des Volksanwaltes/der Volksanwältin ist nicht vereinbar mit dem Amt eines Mitglieds des Europaparlaments, eines Parlaments- oder Regierungsmitglieds, eines Regionalratsmitglieds, eines Landtagsabgeordneten oder eines Mitglieds der Regional- oder Landesregierung, eines Bürgermeisters, eines Gemeindeferenten oder eines Gemeinderatsmitglieds.
2. Das Amt des Volksanwaltes/der Volksanwältin ist mit einer selbständigen oder unselbständigen Arbeit, mit einer Handelstätigkeit oder mit der Ausübung eines anderen Berufes unvereinbar. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin darf während der Amtszeit keine anderen Ämter oder Funktionen bei Parteien, Verbänden, Körperschaften oder Unternehmen ausüben.
3. Beabsichtigt der Volksanwalt/die Volksanwältin, bei den Gemeinderats-, Landtags-, Parlaments- oder Europaparlamentswahlen zu kandidieren, so hat er/sie mindestens 6 Monate vor dem Wahltermin sein/ihr Amt niederzulegen.

**Artikel 8 (Verfahren zur Feststellung von Unvereinbarkeitsgründen)**

1. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin ist verpflichtet, vor seiner/ihrer Ernennung dem Präsidenten/der Präsidentin des Südtiroler Landtages gegenüber zu erklären, welche Ämter, Funktionen und beruflichen Tätigkeiten er/sie ausübt und dass keine Unvereinbarkeitsgründe gemäß Artikel 7 bestehen bzw. mehr bestehen.
2. Hat der Präsident/die Präsidentin des Südtiroler Landtages trotzdem Grund zur Annahme, dass ein Unvereinbarkeitsgrund besteht, teilt er/sie dies dem Volksanwalt/der Volksanwältin schriftlich mit. Dieser/Diese kann innerhalb von fünfzehn Tagen ab Erhalt der Mitteilung schriftlich seine/ihre Einsprüche vorbringen oder den Unvereinbarkeitsgrund beseitigen. Der Präsident/Die Präsidentin des Südtiroler Landtages setzt den Landtag in der nächsten Landtagssitzung von der Beseitigung des Unvereinbarkeitsgrundes in Kenntnis. Ist der Präsident/die Präsidentin des Südtiroler Landtages nach Erhalt der Einsprüche und nach gemeinsamer Erörterung des Sachverhaltes dennoch der Ansicht, dass ein Unvereinbarkeitsgrund besteht, legt er/sie dem Landtag einen begründeten Bericht vor und schlägt ihm den Verfall vom Amt des Volksanwaltes/der Volksanwältin vor. Auf das

**Anhang Nr. 4**

Das Landesgesetz vom 4. Februar 2010, Nr. 3

Verfahren im Landtag finden die Bestimmungen der Geschäftsordnung des Südtiroler Landtages zur Wahlbestätigung Anwendung, sofern sie mit diesem Gesetz vereinbar sind. Stellt der Landtag das Bestehen eines Unvereinbarkeitsgrundes fest, erklärt der Präsident/die Präsidentin des Südtiroler Landtages den Amtsverfall.

3. Falls sich im Laufe seiner/ihrer Amtszeit Änderungen in Bezug auf die gemäß Absatz 1 abgegebene Erklärung ergeben, muss der Volksanwalt/die Volksanwältin diese innerhalb von fünfzehn Tagen ab ihrem Auftreten dem Präsidenten/der Präsidentin des Südtiroler Landtages bekannt geben. Hat der Präsident/die Präsidentin des Südtiroler Landtages Grund zur Annahme, dass damit nachträglich ein Unvereinbarkeitsgrund eingetreten ist, wird gemäß Absatz 2 vorgegangen.

**Artikel 9 (Amtsdauer, Amtsenthebung und Bestimmungen über die Wahl des Nachfolgers/der Nachfolgerin)**

1. Die Amtszeit des Volksanwaltes/der Volksanwältin entspricht der Legislaturperiode des Landtages. Der Volksanwalt/die Volksanwältin nimmt seine/ihre Aufgaben provisorisch bis zur Ernennung seines/ihrer Nachfolgers wahr, vorbehaltlich des Absatzes 2 und des Artikels 8. <sup>(2)</sup>
2. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin kann vom Präsidenten/von der Präsidentin des Südtiroler Landtages auf Beschluss des Landtages hin des Amtes enthoben werden, wenn schwerwiegende Gründe im Zusammenhang mit der Ausübung der Aufgaben des Volksanwaltes/der Volksanwältin vorliegen; der erwähnte Beschluss muss in geheimer Abstimmung mit Stimmenmehrheit von zwei Dritteln der Landtagsabgeordneten gefasst werden.
3. Wird das Amt des Volksanwaltes/der Volksanwältin aus irgendeinem anderen Grund als dem des Ablaufs der Amtszeit frei, hat der Präsident/die Präsidentin des Südtiroler Landtages innerhalb von 30 Tagen das Verfahren gemäß Artikel 6 Absatz 2 einzuleiten.

**Artikel 10 (Amtsentschädigung und Spesenvergütung)**

1. Dem Volksanwalt/Der Volksanwältin steht für die Dauer seiner/ihrer Amtszeit die Aufwandsentschädigung zu, wie sie die Abgeordneten des Südtiroler Landtages beziehen, wobei das Tagegeld ausgenommen ist. Die Außendienstvergütung und die Vergütung der Reisekosten richtet sich nach den Bestimmungen, wie sie für die Bediensteten des Südtiroler Landtages gelten. Die entsprechenden Ausgaben gehen zu Lasten des Haushaltes des Südtiroler Landtages.

**Artikel 11 (Personal)**

1. Der Volksanwalt/die Volksanwältin nimmt zur Bewältigung seiner/ihrer Aufgaben die Mitarbeit des Personals in Anspruch, das ihm/ihr vom Südtiroler Landtag in Absprache zugewiesen wird. Er/Sie hat diesem gegenüber Leitungs- und Weisungsrecht. Das Recht auf Gebrauch der Muttersprache seitens der Bürgerinnen und Bürger aller drei Sprachgruppen ist zu gewährleisten.
2. Für eine bessere Bewältigung der Aufgaben, die auf die Volksanwaltschaft aufgrund der Vereinbarungen im Sinne des Artikels 12 zukommen, können die im Artikel 12 genannten Körperschaften und ihre Interessensvertretungen der Volksanwaltschaft eigenes Personal zur Verfügung stellen. In einer eigenen Vereinbarung wird diese Zurverfügungstellung geregelt, wobei letztere auch in der Festlegung des allfälligen Pauschalbeitrages gemäß Artikel 12 Absatz 2 berücksichtigt wird. Das Personal untersteht dem Leitungs- und Weisungsrecht des Volksanwaltes/der Volksanwältin, behält seine dienst-, besoldungs- und sozialversicherungsrechtliche Stellung bei und geht zu Lasten der in Artikel 12 genannten Körperschaften.
3. Die im Artikel 2 genannten Körperschaften und Rechtspersonen können der Volksanwaltschaft ebenfalls eigenes Personal zur Verfügung stellen. In diesem Fall kommen die Bestimmungen laut Absatz 2 letzter Satz zur Anwendung.
4. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin kann einzelne ihm/ihr zugewiesene oder zur Verfügung gestellte Bedienstete mit spezifischen Angelegenheiten betrauen, die das Sanitäts- bzw.

**Anhang Nr. 4**

Das Landesgesetz vom 4. Februar 2010, Nr. 3

Gesundheitswesen sowie den Umwelt- und Naturschutz betreffen.

**Artikel 12 (Vereinbarungen mit anderen Körperschaften zwecks Ausübung des Amtes des Volksanwaltes/der Volksanwältin)**

1. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin kann mit Bezirksgemeinschaften, mit Gemeinden, Gemeinde verbunden oder Gemeindekonsortien Vereinbarungen abschließen, um im Sinne des Artikels 19 Absatz 3 des Regionalgesetzes vom 4. Jänner 1993, Nr. 1, die Aufgaben des Volksanwaltes/der Volksanwältin auf Gemeindeebene wahrzunehmen.
2. Das Präsidium des Südtiroler Landtages kann in Absprache mit den betroffenen Körperschaften, mit denen eine Vereinbarung im Sinne dieses Artikels abgeschlossen wurde, einen Pauschalbeitrag festlegen, den letztere dem Südtiroler Landtag entrichten müssen, um die Mehrausgaben abzudecken, welche aus der Tätigkeit der Volksanwaltschaft für besagte Körperschaften entstehen.

**Artikel 13 (Planung und Durchführung der Tätigkeit)**

1. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin legt innerhalb 15. September eines jeden Jahres dem Präsidium des Südtiroler Landtages einen Tätigkeitsplan samt entsprechendem Kostenvoranschlag zur Genehmigung vor.
2. Die Gebarung der Ausgaben, die mit dem Betrieb der Volksanwaltschaft verbunden sind, erfolgt gemäß interner Verwaltungs- und Buchungsordnung des Südtiroler Landtages.
3. Für die Auszahlung der Ausgaben bezüglich der Tätigkeit der Volksanwaltschaft ermächtigt der Präsident/die Präsidentin des Südtiroler Landtages, zu Lasten der eigenen Bereitstellungen des Haushaltes des Landtages, Krediteröffnungen zugunsten eines bevollmächtigten Beamten/einer bevollmächtigten Beamtin, der/die unter den Bediensteten des Südtiroler Landtages bestimmt wird. Dieser Beamte/Diese Beamtin nimmt die Zahlungen der Ausgaben gemäß der im Bereich der bevollmächtigten Beamten/Beamtinnen geltenden Landesbestimmungen und aufgrund der Anweisungen des Volksanwaltes/der Volksanwältin vor und übermittelt die Abrechnung über die zu Lasten der Krediteröffnungen getätigten Zahlungen, samt den entsprechenden Unterlagen und Belegen, zur verwaltungsmäßigbuchhalterischen Überprüfung dem Amt für Verwaltungsangelegenheiten des Südtiroler Landtages.

**Artikel 14 (Finanzbestimmung)**

1. Die Ausgaben für die Volksanwaltschaft gehen zu Lasten des Haushaltes des Südtiroler Landtages. Die Abdeckung dieser Ausgaben erfolgt entsprechend der Modalität des Artikels 34 des Landesgesetzes vom 29. Jänner 2002, Nr. 1.

**Artikel 15 (Aufhebung)**

1. Das Landesgesetz vom 10. Juli 1996, Nr. 14, in geltender Fassung, ist aufgehoben.

**Artikel 16 (Inkrafttreten)**

1. Dieses Gesetz tritt am Tag nach seiner Kundmachung im Amtsblatt der Region in Kraft.

Dieses Gesetz wird im Amtsblatt der Region kundgemacht. Jeder, den es angeht, ist verpflichtet, es als Landesgesetz zu befolgen und dafür zu sorgen, dass es befolgt wird.

<sup>(1)</sup> Kundgemacht im Beiblatt Nr. 1 zum Amtsblatt vom 9. Februar 2010, Nr. 6.

<sup>(2)</sup> Art. 9 Absatz 1 wurde so ersetzt durch Art. 1 Absatz 1 des L.G. vom 19. September 2011, Nr. 10.

**Anhang Nr. 5**

## Das staatliche Netzwerk der regionalen Volksanwälte

**Das staatliche Netzwerk der regionalen Volksanwälte**

Der erste regionale Volksanwalt in Italien wurde im Jahr 1975 in der Region Toscana ernannt. In den darauffolgenden Jahren wurde in 12 Regionen und in den autonomen Provinz Bozen und Trient eine Volksanwaltschaft eingerichtet.

Die heutige Situation in Italien ist folgende: Die Region Sizilien hat kein regionales Volksanwaltschaftsgesetz. Die Regionen Apulien und Kalabrien haben ein entsprechendes Gesetz, aber der Volksanwalt wurde noch nie ernannt. In den Regionen Kampanien und Umbrien ist das Amt seit Jahren unbesetzt. In Sardinien wurde es vor kurzem besetzt. Abgeschafft wurde der Volksanwalt in der Region Friaul-Julisch-Venetien im August 2008 und in der Region Molise im Dezember 2013.

1994 wurde das sogenannte "Coordinamento nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome di Trento e Bolzano" (CNDC) ins Leben gerufen. Dieses Netzwerk der regionalen Volksanwälte hat den Zweck, den Kontakt der Volksanwälte untereinander zu fördern, die Anliegen der Bürgerinnen und Bürger gemeinsam und auf allen Ebenen weiterzubringen und internationale Kontakte zu pflegen. Der Sitz ist in Rom, und den Vorsitz führt zurzeit die Volksanwältin der Region Toscana Lucia Franchini.

Das große Thema im Berichtsjahr war die Frage, wie man die Volksanwaltschaft in Italien grundlegend stärken kann, da Italien als einziges europäisches Land keinen gesamtstaatlichen Volksanwalt hat.

**Region Abruzzen**

 **NICOLA ANTONIO SISTI**  
 Via Bazzano 2 - 67100 L'Aquila  
 0862/644802 - Grüne Nummer 800238180  
 0862/23194  
 [info@difensorecivicoabruzzo.it](mailto:info@difensorecivicoabruzzo.it)  
 [www.difensorecivicoabruzzo.it](http://www.difensorecivicoabruzzo.it)

**Region Aostatal**

 **ENRICO FORMENTO DOJOT**  
 Via Festaz 52 - 11100 Aosta  
 0165/262214 - 0165/238868  
 0165/32690  
 [difensore.civico@consiglio.regione.vda.it](mailto:difensore.civico@consiglio.regione.vda.it)  
 [www.consiglio.regione.vda.it](http://www.consiglio.regione.vda.it)

**Region Basilikata**

 **CATELLO APREA**  
 Via Vincenzo Verrastro, 6 - 85100 Potenza  
 0971/274564 - 0971/447501  
 0971/469320  
 [difensorecivico@regione.basilicata.it](mailto:difensorecivico@regione.basilicata.it)  
 [www.consiglio.basilicata.it](http://www.consiglio.basilicata.it)

**Region Emilia Romagna**

 **GIANLUCA GARDINI**  
 Viale Aldo Moro 44 - 40127 Bologna  
 051/5276382 - Grüne Nummer 800515505  
 051/5276383  
 [difensorecivico@regione.emilia-romagna.it](mailto:difensorecivico@regione.emilia-romagna.it)  
 [www.regione.emilia-romagna.it](http://www.regione.emilia-romagna.it)

**Region Latium**

 **FELICE MARIA FILOCAMO**  
 Via della Pisana, 1301 - 00163 Roma  
 06/59602014 - 06/59606656  
 Grüne nummer 800866155  
 06/65932015  
 [difensore.civico@regione.lazio.it](mailto:difensore.civico@regione.lazio.it)  
 [www.regione.lazio.it](http://www.regione.lazio.it)

**Region Ligurien**

 **FRANCESCO LALLA**  
 Viale Brigate Partigiane 2 - 16129 Genova  
 010/565384 - 010/5484510 -  
 Grüne Nummer 800807067  
 010/540877  
 [difensore.civico@regione.liguria.it](mailto:difensore.civico@regione.liguria.it)  
 [www.regione.liguria.it](http://www.regione.liguria.it)

**Anhang Nr. 5**

Das staatliche Netzwerk der regionalen Volksanwälte

**Region Lombardei**

 **DONATO GIORDANO**  
 Via Fabio Filzi, 22 Palazzo Pirelli - 20124 Milano  
 02/67482465 - 02/67482467  
 02/67482487  
 [info@difensorecivico.lombardia.it](mailto:info@difensorecivico.lombardia.it)  
 [www.difensorecivico.lombardia.it](http://www.difensorecivico.lombardia.it)

**Region Piemont**

 **ANTONIO CAPUTO**  
 Via Dellala, 8 - 10121 Torino  
 011/5757387  
 011/5757386  
 [difensore.civico@consiglioregionale.piemonte.it](mailto:difensore.civico@consiglioregionale.piemonte.it)  
 [www.consiglioregionale.piemonte.it](http://www.consiglioregionale.piemonte.it)

**Region Toskana**

 **LUCIA FRANCHINI**  
 Via de' Pucci 4 - 50122 Firenze  
 055/2387860 - 055/2387861  
 Grüne Nummer 800018488  
 055/210230  
 [difensorecivico@consiglio.regione.toscana.it](mailto:difensorecivico@consiglio.regione.toscana.it)  
 [www.consiglio.regione.toscana.it](http://www.consiglio.regione.toscana.it)

**Autonome Provinz Bozen**

 **BURGI VOLGGER**  
 Cavourstraße 23 - 39100 Bozen  
 0471/301155  
 0471/981229  
 [post@volksanwaltschaft.bz.it](mailto:post@volksanwaltschaft.bz.it)  
 [www.volksanwaltschaft.bz.it](http://www.volksanwaltschaft.bz.it)

**Region Marken**

 **ITALO TANONI**  
 Via Oberdan, 1 - 60122 Ancona  
 071/2298483  
 071/2298264  
 [difensore.civico@consiglio.marche.it](mailto:difensore.civico@consiglio.marche.it)  
 [www.consiglio.marche.regione.it/difensorecivico](http://www.consiglio.marche.regione.it/difensorecivico)

**Region Sardinien**

 **FELICETTO CONTU**  
 Via Roma, 7 - 9125 Cagliari  
 070 - 673003  
 070 - 673003  
 Grüne Nummer 800 - 060160  
 [www.consiglio.regione.sardegna.it](http://www.consiglio.regione.sardegna.it)

**Region Venetien**

 **ROBERTO PELLEGRINI**  
 Via Brenta Vecchia 8 - 30171 Venezia Mestre  
 041/2383411 - 041/2383400 - 041/2383401  
 Grüne Nummer 800294000  
 041/5042372  
 [dc@consiglioveneto.it](mailto:dc@consiglioveneto.it)  
 [www.difensorecivico.veneto.it](http://www.difensorecivico.veneto.it)

**Autonome Provinz Trient**

 **DANIELA LONGO**  
 Galleria Garbari 9 - 38100 Trento  
 0461/213203 - Grüne Nummer 800851026  
 0461/213206  
 [difensore.civico@consiglio.provincia.tn.it](mailto:difensore.civico@consiglio.provincia.tn.it)  
 [www.consiglio.provincia.tn.it](http://www.consiglio.provincia.tn.it)

**Anhang Nr. 6****Das Europäische Ombudsmann-Institut (EOI) und das Internationale Ombudsman Institut (IOI)****Europäisches Ombudman Institut**

Das Europäische Ombudsman Institut (EOI) ist ein Verein nach österreichischem Recht und hat seinen Sitz in Innsbruck, Tirol. Der Verein wurde 1988 gegründet. Das EOI ist eine gemeinnützige, wissenschaftliche Vereinigung mit dem Zweck, Menschenrechts-, Bürgerschutz- und Ombudsmann-Fragen wissenschaftlich zu behandeln, Forschung auf diesem Gebiet zu betreiben und die Ombudsmann-Idee zu fördern und zu verbreiten.

Heute gehören dem Europäischen Ombudsman Institut so gut wie alle europäischen Volksanwaltschaften an: Albanien, Armenien, Österreich, Azerbaijan, Belgien, Bosnien und Herzegowina, Bulgarien, Kroatien, Zypern, Finnland, Georgien, Deutschland, Griechenland, Großbritannien, Ungarn, Irland, Israel, Italien, Kirgisien, Lichtenstein, Litauen, Mazedonien, Malta, Moldawien, Montenegro, Niederlande, Polen, Portugal, Rumänien, Russische Föderation, Serbien, Slowenien, Spanien, Schweiz, Ukraine und Usbekistan. Das europäische Netzwerk hat zurzeit 105 institutionelle Mitglieder.

EOI Präsidentin: Burgi Volgger, Südtiroler Volksanwältin

EOI Vizepräsidenten:

Dragan Milkov, Universität Novi Sad, Serbien

Alexander Yu. Sungurov, Universität St. Petersburg

Generalsekretär: Josef Siegele, Innsbruck

Weitere Informationen unter [www.eoi.at](http://www.eoi.at)

**Internationales Ombudsman Institut**

Das International Ombudsman Institute (IOI) ist das weltweit agierende Netzwerk für die Kooperation zwischen den Ombudsman Einrichtungen. Es wurde 1978 gegründet und umfasst Regionalgruppen in Afrika, Asien, Australien und im Pazifischen Ozean, in der Karibik und Lateinamerika sowie in Nordamerika und Europa.

Mit 1. September 2009 übernahm die Volksanwaltschaft in Wien das Generalsekretariat des International Ombudsman Institute (IOI), welches vorher bei der Universität von Alberta in Edmonton, Kanada angesiedelt war. Das neue IOI-Generalsekretariat hat das Ziel den Wissenstransfer und die Zusammenarbeit zwischen Ombudsman- Einrichtungen in rund 75 Ländern zu verstärken.

IOI President: Beverley Wakem, New Zealand Ombudsman

IOI Secretary General: Günther Kräuter, Österreichischer Volksanwalt

IOI-Europe Regional Vice-President Alex Brenninkmeijer, Volksanwalt der Niederlande

## Anhang Nr. 7

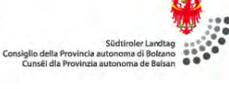
### Öffentlichkeitsarbeit

#### Internetauftritt

Hoher Kontrast | Italiano | Ladin  
 Südtiroler Landtag | Links | Impressum | Sitemap



**Volksanwaltschaft**  
Difesa civica  
Defenüda zivica



Home | Aktuelles | Ansprechpartner | Was wir tun | Kontakte | Rechtsgrundlagen

**Suche**

**Ansprechpartner**

- Volksanwältin
- Mitarbeiterinnen

**Sprechstunden**

- Bozen
- Brixen
- Bruneck
- Meran
- Schlanders
- Sterzing
- St. Ulrich/Gröden
- St. Martin in Thurn
- Neumarkt

**Die Volksanwaltschaft**



Die Volksanwältin ist eine vom Südtiroler Landtag gewählte **Mittlerin zwischen Bürger und öffentlicher Verwaltung**. Sie wird in Ihrer Tätigkeit durch qualifizierte Mitarbeiterinnen unterstützt, die das Team der Volksanwaltschaft bilden.

**Neue Broschüre**



**Ihr gutes Recht im Umgang mit den Behörden**

[Weiter](#) >>

**Aufgaben**

Die Aufgaben der Volksanwaltschaft sind im Wesentlichen die der **Beschwerdeprüfung, Information, Beratung und Vermittlung** bei Konflikten zwischen den Bürgern und Bürgerinnen auf der einen Seite und der öffentlichen Verwaltung auf der anderen.

**Kontakte**

**Volksanwaltschaft**  
Cavourstraße 23  
39100 Bozen  
Tel. 0471 301155  
Fax 0471 981229  
E-Mail: [post@volksanwaltschaft.bz.it](mailto:post@volksanwaltschaft.bz.it)

Senden Sie eine Nachricht mit rechtlicher Gültigkeit:



**Information und Beratung**

Montag bis Freitag  
09.00 - 12.00 Uhr  
15.00 - 16.30 Uhr

**Beschwerde online**

[Zum Beschwerde-Formular](#) >



Kinder- und Jugendanwaltschaft  
Garante per l'infanzia e l'adolescenza  
Garant per la infanzia y l'adolescenza



Landesbeirat für Kommunikationswesen  
Comitato provinciale per le comunicazioni  
Consulenza provinciala per les comunicazzions



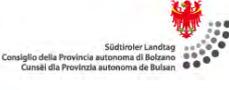
Südtiroler Landtag  
Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano  
Consil di la Provincia autonoma de Balsan

© 2012 Volksanwaltschaft  
Realisierung: Südtiroler Informatik AG  [XHTML 1.0](#) | [CSS 2.0](#) | [Hilfe](#) [Barrierefreiheit](#)

Hoher Kontrast | Italiano | Ladin  
 Südtiroler Landtag | Links | Impressum | Sitemap



**Volksanwaltschaft**  
Difesa civica  
Defenüda zivica



Home | Aktuelles | Ansprechpartner | Was wir tun | Kontakte | Rechtsgrundlagen

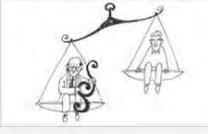
**Suche**

**Was wir tun**

- Aufgaben
- Zuständigkeit
- Tätigkeitsberichte
- Ein Fall für die Volksanwaltschaft
- Veröffentlichungen

Home > **Was wir tun**

**Was wir tun**



- Prüfung von Beschwerden
- Auskunft und Beratung
- Mittlerin zwischen Bürger und Verwaltung
- Weiterleitung Ihrer Anregungen

**Aufgaben**

Die Aufgaben der Volksanwaltschaft sind im Wesentlichen die der **Beschwerdeprüfung, Information, Beratung und Vermittlung** bei Konflikten zwischen den Bürgern und Bürgerinnen auf der einen Seite und der öffentlichen Verwaltung auf der anderen.

**Zuständigkeit**

Sie setzt sich für den **Schutz der Rechte und Interessen von Bürgerinnen und Bürgern** gegenüber der öffentlichen Verwaltung ein. Um diesen Auftrag gerecht zu werden, arbeitet sie frei und unabhängig.

**Anhang Nr. 7**  
Öffentlichkeitsarbeit

**EIN FALL FÜR DIE VOLKSANWALTSCHAFT**

## Dolomiten

### Zustimmung des Nachbarn zu Abständen bei Bauwerken

Ich möchte eine Baukonzession beantragen. In meiner Zone ist laut Durchführungsbestimmungen des Bauleitplanes ein Gebäudeabstand von 10 Metern vorgeschrieben. Ist eine Unterschreitung des Gebäudeabstands möglich?

Leider ist das nicht möglich: Die Gebäudeabstände laut urbanistischen Normen sind immer einzuhalten. Sie verfolgen das öffentliche Interesse eines kontrollierten Bauens. Aus diesem Grund können die Bürger keine Vereinbarungen zur Unterschreitung der Gebäudeabstände treffen.

Zwei Arten von Rechtsquellen regeln die Abstände zwischen Bauten: Das Zivilgesetzbuch (ZGB) sieht einen Gebäudeabstand von mindestens drei Metern vor. Die Durchführungsbestimmungen zum Bauleitplan haben aber Vorrang und können einen viel größeren Abstand vorschreiben.

Deshalb raten wir Ihnen, den Gebäudeabstand von 10 Metern im Projekt genau einzuhalten und, im Falle einer Baukonzession, Ihr Projekt genau umzusetzen. Sollten Sie den Gebäudeabstand nicht einhalten, ist eine Abbruchverfügung die Folge.

von  
Volksanwältin  
Burgi Volgger



Fühlen Sie sich von einer Behörde ungerecht behandelt? Wird Ihr Verfahren verzögert? Macht Ihnen ein Problem mit der öffentlichen Verwaltung zu schaffen? Die Volksanwaltschaft prüft Ihre Beschwerde, bemüht sich um eine Lösung und stellt fest, ob das Vorgehen der Behörde rechtmäßig und angemessen war.

Schicken Sie Ihr Anliegen an die Volksanwaltschaft, Cavourstraße 23, 39100 Bozen, oder verwenden Sie das Beschwerdeformular online auf der Homepage



Eine Aktion der Tageszeitung „Dolomiten“ in Zusammenarbeit mit der Südtiroler Volksanwaltschaft

## ALTO ADIGE

### LA DIFESA CIVICA PER TE

di Burgi Volgger, difensore civico

La deroga solo in particolari situazioni

### Il medico di base va scelto soltanto tra chi esercita nel proprio ambito territoriale

Il medico di base può essere scelto solo tra coloro che esercitano nel proprio "ambito territoriale", cioè nella zona che corrisponde, nel caso di Bolzano, al territorio comunale, e a due o più comuni in tutti gli altri distretti. Solo se esistono particolari esigenze assistenziali è possibile derogare a tale norma. Mauro (nome di fantasia) si è rivolto alla Difesa civica proprio per capire se questo fosse possibile anche per lui: "Sono cardiopatico", ci ha informato, "e poiché il medico di base del comune vicino al mio è anche cardiologo, vorrei potermi rivolgere a lui, ma non posso perché questo comune non rientra nel mio ambito territoriale. Eppure, l'ambulatorio non è lontano da casa mia! Cosa posso fare?". L'ambito territoriale in cui è possibile scegliere il medico di base, abbiamo spiegato a Mauro, corrisponde per Bolzano all'area del comune di residenza; per capire qual è il proprio ambito di riferi-

**Ein Fall für die Volksanwaltschaft**  
**La difesa civica per te**

**Broschüren**

"Ihr gutes Recht im Umgang mit den Behörden"

30 Jahre Volksanwaltschaft in Südtirol



Volksanwaltschaft  
Difesa civica  
Defensida zivica

Die Südtiroler Volksanwaltschaft  
Ihr gutes Recht im Umgang mit den Behörden

La Difesa civica in Alto Adige  
I vostri diritti nel rapporto con la pubblica amministrazione

Defensida zivica té Südtirol  
I dërc dl zitadin ti raporç cun l'amministrasiun publica




Volksanwaltschaft  
Ufficio Difensore civico  
Defensida zivica

30 Jahre Volksanwaltschaft in Südtirol  
30 anni Difesa civica in Alto Adige  
30 agn defensida zivica te Südtirol







Volksanwaltschaft  
Difesa civica  
Defenüda zivica

**Volksanwaltschaft** | 39100 Bozen | Cavourstraße 23  
**Difesa civica** | 39100 Bolzano | Via Cavour, 23  
**Defenüda zivica** | 39100 Bulsan | Streda Cavour 23

Tel. 0471 301 155 | Fax 0471 981 229  
post@volksanwaltschaft.bz.it | www.volksanwaltschaft.bz.it  
posta@difesacivica.bz.it | www.difesacivica.bz.it