

# **BERICHT DES LANDESVOLKSANWALTES**

über die Tätigkeit  
vom 1. Jänner 2007 bis 31. Dezember 2007

## **AN DEN TIROLER LANDTAG**

### **Der Landesvolksanwalt von Tirol**

Innsbruck - Landhaus 1  
Eduard-Wallnöfer-Platz 3  
Telefon: 0512/508-3052  
0810/006200 zum Ortstarif  
Telefax: 0512/508-3055  
E-Mail: [landesvolksanwalt@tirol.gv.at](mailto:landesvolksanwalt@tirol.gv.at)  
[www.tirol.gv.at/landesvolksanwalt](http://www.tirol.gv.at/landesvolksanwalt)



# INHALTSVERZEICHNIS

## VORWORT

Seite 5

## 1. ALLGEMEINER TEIL

1.1	Team und Büro.....	X
1.2	Die landesverfassungsrechtliche Grundlage.....	X
1.3	Sinn und Zweck der Ombudsmann - Institution .....	X
1.4	Statistische Übersicht.....	X
1.4.1	Allgemeines.....	X
1.4.2	Inanspruchnahme.....	X
1.4.3	Aufteilung der Beratungs- und Beschwerdefälle nach Materien.....	X
1.4.4	Erledigung von aktenmäßigen Beratungs- und Beschwerdefällen.....	X
1.5	Erreichbarkeit.....	X
1.6	Sprechtage.....	X
1.7	Zentrale Ansprechperson für Behindertenanliegen.....	X

## 2. BESONDERER TEIL

2.1	Bemerkungen zu einzelnen Fällen.....	X
2.1.1	Nutzungskonflikte zwischen landwirtschaftlicher Tierhaltung und Wohngebiet	
2.1.2	Nachtruhe ... ein vielfach geäußelter Wunsch	
2.1.3	Vignettenpflicht - Beschilderung soll nicht irre führen!	
2.1.4	Ein besonderes Familienschicksal und versteckte Not	
2.1.5	Wohnbauförderung - besondere Bürgerfreundlichkeit	
2.1.6	Nachträgliche Korrektur der Berechnung der Kanalanschlussgebühr	
2.1.7	Ein Herz für eine Großfamilie	
2.1.8	Bodenaushubdeponie	
2.1.9	Umfassende Hilfeleistungen	
2.1.10	Das Garagentor klemmt - schuld ist der Straßenbau!	
2.1.11	Pflegekosten - Unterhaltungspflicht der Angehörigen	
2.1.12	Ohne rechtskräftigen Strafbescheid keine Vollstreckung	
2.1.13	Nachbarkonflikt mit landwirtschaftlichem Betriebsgebäude	
2.1.14	Wenn Altautos richtig teuer werden	
2.1.15	Hilfe zur Vermeidung einer Delogierung	

2.1.16	Streitbeilegung in einem Grundzusammenlegungsverfahren	
2.1.17	Wiederverleihung eines Wasserbenutzungsrechtes - überlange Verfahrensdauer	
2.1.18	Geänderte Vorschriften - Problem erledigt	
2.1.19	Ohne Zufahrt keine Bewirtschaftung	
2.1.20	„Mediation“ als letzter Ausweg	
<b>2.2</b>	<b>Anregungen an Gesetzgebung und Verwaltung</b>	<b>.....X</b>
2.2.1	Allgemeines	
2.2.2	Förderungen müssen kalkulierbar sein	
2.2.3	Errichtung von „Handymasten“ - Änderung der Tiroler Bauordnung 2001	
2.2.4	Tiroler Kriegsoferversverband - Entschädigungen	
2.2.5	Tiroler Rehabilitationsgesetz - Grundsicherung	
2.2.6	Tiroler Grundsicherungsfonds - Sitzungen	
<b>3.</b>	<b>WEITERE THEMENSCHWERPUNKTE</b>	<b>.....X</b>
<b>3.1</b>	<b>Europäisches Ombudsmann-Institut (EOI)</b>	
<b>3.2</b>	<b>Internationale und nationale Kontakte</b>	
<b>3.3</b>	<b>Öffentlichkeitsarbeit</b>	
<b>4.</b>	<b>ABSCHLIESSENDE BEMERKUNGEN</b>	<b>.....X</b>

# VORWORT

*Sehr geehrter Herr Präsident,  
sehr geehrte Damen und Herren Abgeordneten,  
Hoher Tiroler Landtag!*

**Gemäß Artikel 59 Absatz 2 der Tiroler Landesordnung 1989 hat der Landesvolksanwalt dem Landtag jährlich einen Bericht über seine Tätigkeit vorzulegen. Diesem Auftrag darf ich mit dem folgenden Bericht für das Jahr 2007 nachkommen.**

*Der Tiroler Landtag hat mit der Tiroler Landesordnung 1989 die Institution des Landesvolksanwaltes geschaffen. Am 24. Mai 1989 wurde HR Dr. Helmuth Tschiderer vom Tiroler Landtag zum ersten Landesvolksanwalt von Tirol gewählt. Mit 30. Juni 1999 trat HR Dr. Helmuth Tschiderer in den Ruhestand. Bereits am 05. Mai 1999 wurde HR Dr. Johannes Pezzei vom Tiroler Landtag zu seinem Nachfolger gewählt. Nach etwas mehr als viereinhalb Jahren nahm HR Dr. Johannes Pezzei Ende Feber 2004 Abschied von dieser Funktion und er wurde mit 01. März 2004 mit der Leitung der neu geschaffenen Abteilung Verwaltungsorganisation und Personalmanagement betraut.*

*Auf Vorschlag von Herrn Landtagspräsidenten Prof. Ing. Helmut Mader wurde ich in der Sitzung am 17. März 2004 vom Tiroler Landtag einstimmig zum neuen Landesvolksanwalt von Tirol gewählt und ich habe mit 01. April 2004 den Dienst in dieser Funktion angetreten.*

*Die in der Tiroler Landesordnung vorgesehene Berichterstattung an den Tiroler Landtag soll in erster Linie darin bestehen, den Damen und Herren Abgeordneten Informationen über das Verhältnis Bürger - Staat zu geben. Die im Berichtsjahr wiederum angestiegene Inanspruchnahme des Landesvolksanwaltes zeigt die Notwendigkeit dieser Funktion mehr als deutlich auf. Diese Entwicklung ist umso bemerkenswerter, als trotz zahlreicher Beratungs- und Ombudseinrichtungen in den verschiedensten Bereichen verstärkt der Weg zum Landesvolksanwalt gesucht wird. Offensichtlich verbinden die Bürgerinnen und Bürger mit dieser Einrichtung Objektivität, Neutralität und Durchsetzungsfähigkeit, was im Übrigen nicht selten*

*von Vorsprechenden bestätigt wird. Auch stehen nur dem Volksanwalt die verfassungsrechtlich gewährleistenden Instrumente der uneingeschränkten Akteneinsicht und behördlichen Auskunftspflicht zur Verfügung, welche jedoch für eine objektive Feststellung des tatsächlichen Sachverhaltes unabdingbar sind.*

*In einem modernen Europa gehört es mit zum rechtsstaatlichen Auftrag und zur Stärkung der Demokratie, den Bürgerinnen und Bürgern eine unabhängige Stelle zur Verfügung zu stellen, die sie bei Konflikten mit der Verwaltung unterstützt und Verwaltungshandeln überprüft. Dadurch sollen die Menschen bestärkt werden, zur Verwaltung und deren Dienststellen berechtigtes Vertrauen haben zu können. Dieses Vertrauen zu stärken oder nötigenfalls wieder herzustellen, ist eine wesentliche Aufgabe jeder Ombudsmann-Einrichtung.*

*Innsbruck, im März 2008*

*Dr. Josef Hauser  
Landesvolksanwalt*

## **Gedenken an den ersten Landesvolksanwalt von Tirol Herrn Hofrat Dr. Helmuth Tschiderer**

*In den Abendstunden des 26. November 2007 verstarb HR Dr. Helmuth Tschiderer im 68. Lebensjahr nach einer langen, mit großer Demut ertragenen Krankheit. Am 24. Mai 1989 wurde Dr. Tschiderer vom Tiroler Landtag zum ersten Landesvolksanwalt von Tirol gewählt. Nach mehr als zehn Jahren in dieser verantwortungsvollen Funktion trat Dr. Tschiderer am 30. Juni 1999 in den wohlverdienten Ruhestand.*

*Der Präsident des Tiroler Landtages, Prof. Ing. Helmut Mader, würdigte die Verdienste des ehemaligen Landesvolksanwaltes mit folgenden Worten:*

*„Der Verstorbene war in den zehn Jahren seines Wirkens als Landesvolksanwalt stets darum bemüht, die Mitbürger zu beraten und wo möglich, schnell und unbürokratisch zu ihrem Recht zu verhelfen. Hausverstand, juristisches Fingerspitzengefühl und Hartnäckigkeit kamen ihm dabei zu Hilfe. Dr. Tschiderer, der schon ab 1984 Leiter der Beratungs- und Beschwerdestelle im Landhaus war, richtete neben einer fixen Anlaufstelle im Landhaus auch Sprechtage in den Bezirken ein. Er ist während seiner Amtszeit tausenden Tirolerinnen und Tirolern juristisch beigestanden. Mehr als 30.000 umstrittene Verwaltungsfälle wurden an ihn herangetragen. Die immer intensivere Inanspruchnahme bestätigte die Notwendigkeit dieser Einrichtung. Der Landesvolksanwalt, wie ihn nur Tirol und Vorarlberg eingerichtet haben, hat sich durch die umsichtige Amtsführung Hofrat Tschiderers als ideale und bürgernahe Instanz erwiesen.“*

*Der Tiroler Landtag und der Landesvolksanwalt mit seinen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern werden HR Dr. Helmuth Tschiderer stets ein ehrendes Gedenken bewahren.*





# 1. ALLGEMEINER TEIL

## 1.1 Team und Büro

In der Öffentlichkeit ist zumeist nur der Landesvolksanwalt selbst wahrzunehmen. Für die Rat und Hilfe suchenden Bürgerinnen und Bürger sind jedoch oft die Mitarbeiterinnen im Sekretariat sowie die juristischen Mitarbeiter die ersten Ansprechpartner. Ich habe das große Glück mich wie bisher auf ein ausgezeichnetes und erfahrenes Team verlassen zu können.

Dem Team des Landesvolksanwaltes gehören seit dem Jahre 2004 fünf Juristen (einschließlich des Landesvolksanwaltes) sowie zwei Sekretärinnen (eine davon halbtätig beschäftigt) an. Mit diesem Team, verbunden mit großem Einsatz aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, war es auch im Berichtsjahr trotz der weiter angestiegenen Frequenz der Inanspruchnahme möglich, die gewünschten Auskünfte rasch zu erteilen und die große Anzahl der Anliegen in vertretbarer Zeit zu prüfen.

Die räumliche Situation der Büros des Landesvolksanwaltes hat sich im Berichtsjahr nicht verändert. Bereits im Herbst 2005 wurde nach reiflicher Überlegung die Übersiedlung vom Erdgeschoß in den 4. Stock des Landhauses 1 durchgeführt. Aufgrund der Anordnung des Liftes unmittelbar beim Haupteingang und direkt neben den Räumlichkeiten im 4. Stock erweist sich diese Lage auch als behindertengerecht.

Für den Landesvolksanwalt und seine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind diese Räumlichkeiten insofern vorteilhaft, als sämtliche Büros in einer Einheit nebeneinander angeordnet sind und dadurch viele Arbeitsabläufe erleichtert werden. Grundsätzlich ist die Situierung des Landesvolksanwaltes im Landhaus 1 (wie bisher) ideal. Mit der Unterbringung des Landesvolksanwaltes in den zentralen Räumlichkeiten der Landesverwaltung sind sämtliche Vorteile des persönlichen Kontaktes mit den zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Landesverwaltung bei allfälligen Rückfragen verbunden.

Einer Tradition folgend nehme ich gerne den Jahresbericht als Gelegenheit wahr, Ihnen das Team des Landesvolksanwaltes vorzustellen.



*von links: Dr. Josef Hauser, Dr. Josef Siegele, Dr. Christoph Wötzer,  
Patricia Schatz, Mag. Gerhard Wagenhofer, Sonja Praxmarer, Dr. Harald Kefer*

## 1.2 Die landesverfassungsrechtliche Grundlage



# Landesgesetzblatt für Tirol

Jahrgang 1988

Herausgegeben und versendet am 9. Dezember 1988

28. Stück

61. Landesverfassungsgesetz vom 21. September 1988 über die Verfassung des Landes Tirol (Tiroler Landesordnung 1989)

## 61. Landesverfassungsgesetz vom 21. September 1988 über die Verfassung des Landes Tirol (Tiroler Landesordnung 1989)

Artikel 59

### Landesvolksanwalt

(1) Zur Besorgung der im Abs. 2 angeführten Aufgaben ist der Landesvolksanwalt berufen.

(2) Der Landesvolksanwalt hat in den Angelegenheiten der Landesverwaltung, der mittelbaren Bundesverwaltung und der dem Landeshauptmann übertragenen Verwaltung von Bundesvermögen jedermann auf Verlangen Rat zu erteilen und Beschwerden entgegenzunehmen. Der Landesvolksanwalt hat jede Beschwerde unverzüglich zu prüfen und, sofern er sie nicht selbst durch Aufklärung des Beschwerdeführers erledigen kann, bei der zuständigen Stelle auf Aufklärung oder Abhilfe hinzuwirken und das Ergebnis seiner Maßnahmen dem Beschwerdeführer ehestmöglich mitzuteilen. Der Landesvolksanwalt hat dem Landtag jährlich einen Bericht über seine Tätigkeit vorzulegen.

(3) Der Landesvolksanwalt ist ein Organ des Landtages. Er untersteht unmittelbar dem Landtag, ist nur diesem verantwortlich und von der Landesregierung unabhängig.

(4) Der Landesvolksanwalt hat seinen Sitz in Innsbruck. Er kann, soweit dies zur Besorgung seiner Aufgaben zweckmäßig ist, außerhalb der Landeshauptstadt Sprechtag abhalten.

(5) Der Landesvolksanwalt wird vom Landtag auf Vorschlag des Landtagspräsidenten auf die Dauer von sechs Jahren gewählt. Zum Landesvolksanwalt darf nur eine Person gewählt werden, die persönlich und fachlich geeignet ist.

Der Landesvolksanwalt darf weder der Bundesregierung oder der Landesregierung noch einem allgemeinen Vertretungskörper angehören.

(6) Der Landtag hat auf Vorschlag des Landtagspräsidenten den Landesvolksanwalt vor dem Ablauf seiner Amtsdauer nach Abs. 5 erster Satz abzurufen, wenn er die Voraussetzungen nach Abs. 5 zweiter und dritter Satz nicht mehr erfüllt.

(7) Die Landesregierung hat die für die Besorgung der Aufgaben des Landesvolksanwaltes erforderlichen Sach- und Geldmittel sowie die aus dem Stellenplan sich ergebende Anzahl von Landesbediensteten für den Landesvolksanwalt nach Anhören des Landtagspräsidenten zur Verfügung zu stellen.

(8) Der Landesvolksanwalt ist Vorgesetzter der bei ihm verwendeten Bediensteten. Er ist befugt, diesen Weisungen zu erteilen.

(9) Alle Organe des Landes und der Gemeinden haben den Landesvolksanwalt bei der Besorgung seiner Aufgaben zu unterstützen, ihm Akteneinsicht zu gewähren und ihm auf Verlangen die erforderlichen Auskünfte zu erteilen. Gegenüber dem Landesvolksanwalt besteht die Amtsverschwiegenheit nicht. Der Landesvolksanwalt unterliegt der Amtsverschwiegenheit im gleichen Umfang wie das Organ, an das er bei der Besorgung seiner Aufgaben herantreten ist.

## **1.3. Sinn und Zweck der Ombudsmann - Institution**

Das Wort „Ombudsmann“ ist sozusagen der Überbegriff für, was ihren Tätigkeitsbereich anbelangt, im Wesentlichen gleichartige, aber unterschiedlich bezeichnete, Einrichtungen in Europa; so der „Bürgerbeauftragte“ in Deutschland, der „(Landes-) Volksanwalt“ in Österreich, der „Beauftragte in Beschwerdesachen“ in der Schweiz, der „Bürgerrechtsbeauftragte“ in Polen, oder der „Mediateur“ in Frankreich.

Die ursprünglich aus Schweden stammende Bezeichnung „Ombudsman“ und der zwischenzeitlich in deutschen Texten übernommene Begriff „Ombudsmann“, ebenso wie der Begriff „Volksanwalt“, wird allgemein als geschlechtsneutral verwendet. Im Sinne der österreichischen Regelung des Ombudsmann-Wesens wird nachfolgend die Bezeichnung „Volksanwalt“ verwendet.

### **Historische Entwicklung**

In Europa entstand die erste tatsächliche Ombudsmann-Einrichtung, die mit den Institutionen der Gegenwart vergleichbar ist, bereits 1809 (!) in Schweden. Das schwedische Modell wurde - wenn auch erst viel später - von allen skandinavischen Ländern (1919 in Finnland, 1952 in Norwegen, 1953 in Dänemark) übernommen.

In Österreich wurde mit Bundesgesetz vom 24.02.1977, BGBl Nr. 121/1977, die Volksanwaltschaft eingerichtet. Sie hat ihren Sitz in Wien und besteht aus drei gleich berechtigten Mitgliedern. Im Jahre 1985 wählte der Vorarlberger Landtag den ersten Landesvolksanwalt. Vorarlberg nutzte damit als erstes Bundesland Österreichs die verfassungsrechtliche Möglichkeit, einen eigenen

Landesvolksanwalt zu wählen. Mit der neuen Tiroler Landesordnung 1989 wurde in Tirol die Einrichtung des Landesvolksanwaltes geschaffen.

## **Aufgaben und Konzeption**

Gerade in den in jeder Hinsicht hoch entwickelten Staaten Europas hat die umfassende Tätigkeit der staatlichen Verwaltung zur Folge, dass das Leben des Einzelnen in einschneidender Weise bestimmt wird. Auf Schritt und Tritt kommt der Bürger heute mit der Bürokratie in Berührung. Die Hilflosigkeit vieler Bürgerinnen und Bürger im Umgang mit der unüberschaubaren Flut an gesetzlichen Bestimmungen verlangt die Schaffung einer Institution, die möglichst einfach und unbürokratisch dem Einzelnen beistehen soll, wenn ihm rechtliche Mittel nicht zur Verfügung stehen, um das als Unrecht empfundene Verhalten einer Verwaltungsbehörde zu bekämpfen. Der Volksanwalt erfüllt hier in einem demokratischen Rechtsschutzsystem, gerade weil er neben der herkömmlichen Rechtsordnung steht, eine wesentliche Aufgabe. Die klassische Konzeption dieser Einrichtung umfasst folgende Faktoren:

- Der Volksanwalt wird von der Volksvertretung gewählt, um die Verwaltung zu kontrollieren und um Bürgerbeschwerden entgegen zu nehmen und zu prüfen
- Er ist in der Ausübung seines Amtes unabhängig und weisungsfrei
- Er hat eine umfassende Prüfkompetenz und kann auch aus eigener Initiative Prüfverfahren durchführen
- Als unabhängiger Vertreter, der keiner Seite verpflichtet ist, soll der Volksanwalt zwischen dem Bürger und der Verwaltung vermitteln
- Der Rat suchende Bürger soll einen einfachen, direkten und kostenlosen Zugang zum Volksanwalt haben

- Der Volksanwalt soll Empfehlungs- und bestimmte Anfechtungsrechte haben

Der Tiroler Landesgesetzgeber hat neben der Beschwerdeprüfungsfunktion des Landesvolksanwaltes ausdrücklich auch die Beratungsfunktion verfassungsrechtlich verankert (Artikel 59 Absatz 2 der Tiroler Landesordnung 1989 *...jedermann auf Verlangen Rat zu erteilen...*) und damit den immer mehr an Bedeutung gewinnenden Bürgerservicecharakter der Einrichtung wesentlich verstärkt.

## **Anzustrebende Ziele**

### **1. Verbesserung des Individualrechtsschutzes**

In allen Ombudsmann-Systemen ist diese Einrichtung in erster Linie berufen, den Schutz der Rechte des Einzelnen gegenüber der öffentlichen Verwaltung zu gewährleisten. Um dieses Hauptziel zu erreichen muss der Volksanwalt in der Lage sein

- die Tätigkeit der Behörden insgesamt zu überwachen
- eine Kontrolle aus eigener Initiative durchzuführen
- kostenlosen Rechtsschutz zu gewährleisten
- möglichst schnell Maßnahmen zu ergreifen
- auf Formalitäten weitgehend zu verzichten
- einer Resignation des Rechtsuchenden entgegen zu wirken.

### **2. Schutz vor willkürlicher Behandlung**

Wenn auch im Vollzugsbereich der klassischen öffentlichen Verwaltung der Rechtsschutz gegen willkürliche Behandlung wirksam ausgebaut ist, gewinnt

die Gewährung desselben gerade im Bereich der sogenannten Privatwirtschaftsverwaltung der öffentlichen Hand an Bedeutung. Ein Verwaltungshandeln im Sinne der Grundsätze Fairness, Gleichheit, Verhältnismäßigkeit, Treu und Glauben zu gewährleisten ist hier Aufgabe der Volksanwaltschaft.

### **3. Demokratisierung der Verwaltung**

Wichtiger als jegliche Verwaltungskontrolle ist zweifellos der gute Zustand der Verwaltung selbst. Der Grundsatz, *„Besser als die beste Kontrolle ist es, die Kontrolle überflüssig zu machen“*, wird sich zwar kaum erfolgreich verwirklichen lassen; er führt jedoch zu der Erwägung, dass präventiver Verwaltungskontrolle jedenfalls der Vorrang vor repressiver einzuräumen ist. Es geht darum, die Verwaltung den heutigen Anforderungen und Verhältnissen anzupassen, damit sie nicht weiterhin in den Sphären einer unantastbaren Macht schwebt, sondern sich am modernen Geist ausrichtet und eine wirkliche Zusammenarbeit mit den Bürgerinnen und Bürgern erreicht.

### **4. Öffentlichkeit der Verwaltung**

Will man Verwaltung demokratisieren, so muss zugleich versucht werden, die oft beklagte Anonymität behördlicher Entscheidungen abzubauen. Gerade innerhalb der Verwaltung, mit deren Organisationen und Dienststellen der Einzelne ständig in Kontakt steht, kann eine weitgehende Anwendung dieses Prinzips zum Abbau des der Verwaltung häufig entgegengebrachten Misstrauens beitragen. Davon ausgenommen sind natürlich Verwaltungsakten deren Geheimhaltung aus Gründen der Staatssicherheit oder zum Schutze privater Interessen als notwendig erscheint.

### **5. Verstärkte Nutzung der „Mediation“**

Im europäischen Raum ist bei praktisch allen Ombudsstellen der erfreuliche Trend festzustellen, sich nicht nur Beschwerde prüfend, sondern zunehmend vermittelnd den einzelnen Anliegen der Bevölkerung anzunehmen, um Probleme und Konflikte möglichst nachhaltig zu lösen. Wenn auch vielfach die Mediation als Konfliktlösungsmethode nicht ausdrücklich angeboten wird, ist man sich bewusst geworden, dass es oft nicht genügt, eine Beschwerde lediglich auf das Vorhandensein oder Nichtvorhandensein eines Missstandes zu prüfen, sondern es vielmehr notwendig ist, den Schwierigkeiten und Fragen der Rat Suchenden auf den Grund zu gehen. Wie man derartige Vermittlungsbemühungen bezeichnet ist für die Ombudsstellen in der Praxis von untergeordneter Bedeutung. Wesentlich ist nur, dass sich die Ombudsperson stets ihrer jeweiligen, auf den konkreten Fall bezogenen, Rolle bewusst ist und neben den rechtlichen Aspekten des Falles auch sämtliche weitergehenden Möglichkeiten zur Befriedigung der berechtigten Anliegen der Bürgerinnen und Bürger nützt.



## **1.4 Statistische Übersicht**

### **1.4.1 Allgemeines**

Unser Land weist mit seinen 12.648 km<sup>2</sup> Ende 2006 (die Daten für 2007 stehen noch nicht zur Verfügung) eine Einwohnerzahl von 700.427 auf (gegenüber 2005 ein Plus von 3.041). Das Land Tirol besteht derzeit aus 279 Gemeinden, davon 11 Städte, und ist in 9 Verwaltungsbezirke eingeteilt.

### **1.4.2 Inanspruchnahme**

Im Berichtsjahr wurde der Landesvolksanwalt mit seinen juristischen Mitarbeitern von 5.716 Personen beratungs- und beschwerdemäßig in Anspruch genommen. Diese Zahl bezieht sich auf 2.350 persönliche Vorsprachen, 2.894 telefonische Erledigungen sowie 472 neue schriftliche Eingaben.

Eine geschlechtsspezifische Auswertung der vorliegenden Statistik ergibt, dass im Berichtsjahr 2.612 Bürgerinnen (46 %) und 3.104 Bürger (54 %) mit dem Landesvolksanwalt Kontakt aufgenommen haben.

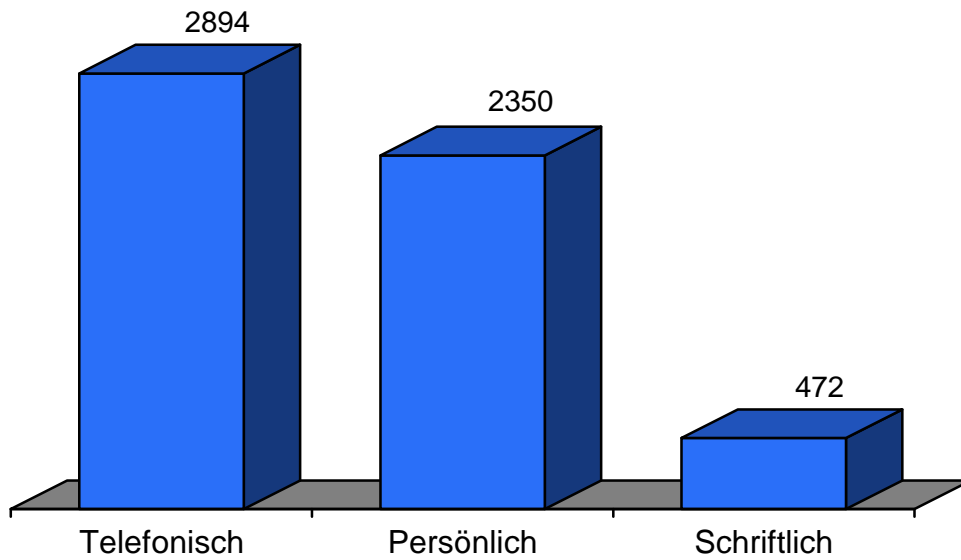
Auffällig war, dass die Anzahl der telefonischen Kontakte deutlich zugenommen hat, hingegen die Anzahl der persönlichen Gespräche gleich geblieben und die Anzahl der schriftlichen Kontakte sogar etwas abgenommen hat. In Prozentziffern ausgedrückt wurde im Berichtsjahr 2007 in 51% der Fälle telefonisch, in 41% der Fälle persönlich und in 8% der Fälle schriftlich mit dem Landesvolksanwalt Kontakt aufgenommen.

Es war somit ein weiterer, deutlicher Anstieg an Kontakten zu verzeichnen. Im Vergleich mit dem Vorjahr ist die Inanspruchnahme um fast 6% angestiegen. Das bedeutet, dass allein in den letzten fünf Jahren (von 4.253 Kontakten im Jahre

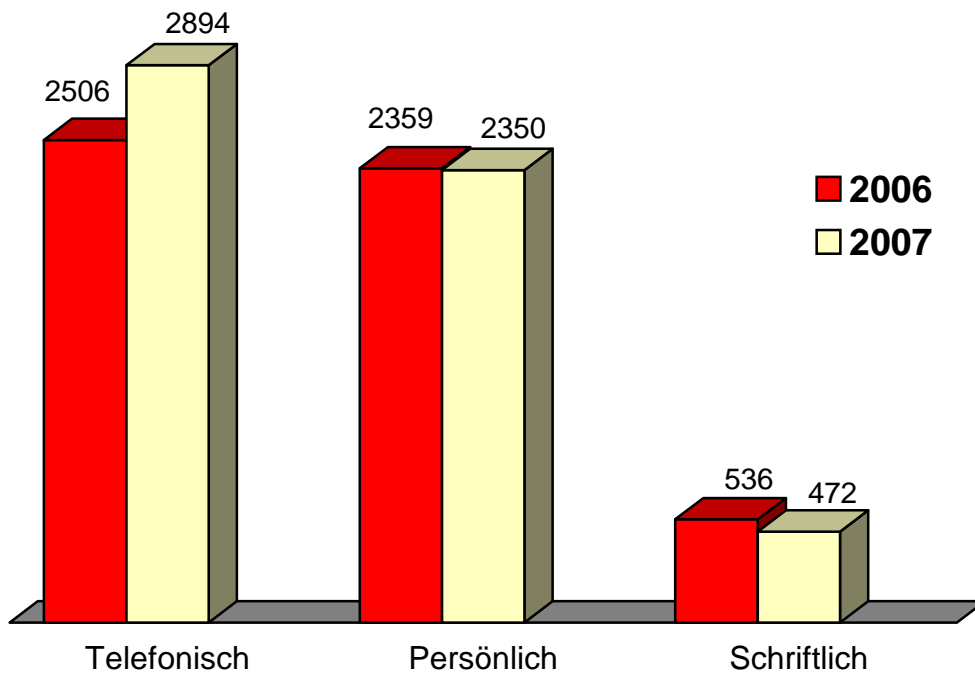
2003 auf 5.716 Kontakte im Jahre 2007) eine Zunahme der Inanspruchnahme im Ausmaße von rund 35 % zu verzeichnen ist.

Allein diese Zahlen zeigen, wie notwendig und bedeutsam die Einrichtung des Landesvolksanwaltes für die Tiroler Bevölkerung ist.

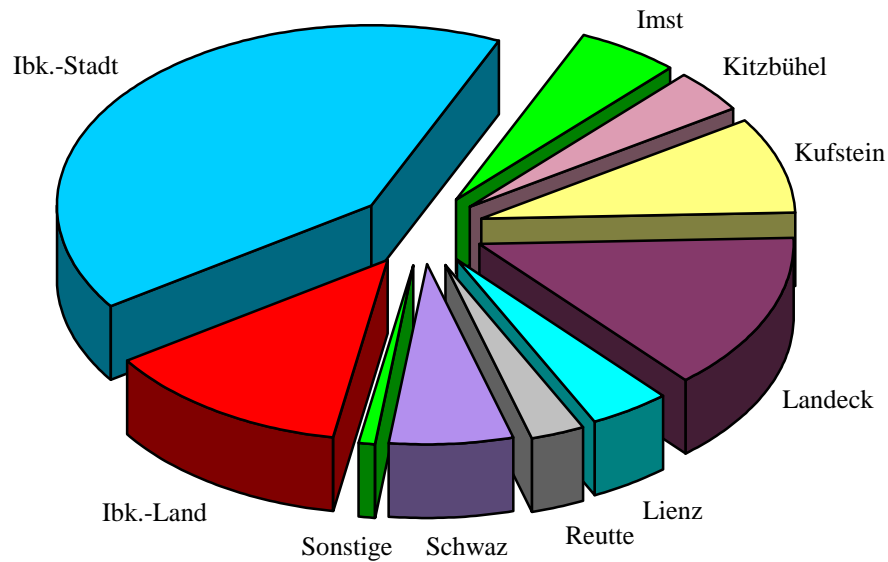
## Darstellung nach Art der Inanspruchnahme



## Inanspruchnahme im Verhältnis zum Vorjahr



## Aufteilung der Beratungs- und Beschwerdefälle auf die einzelnen Bezirke



Innsbruck-Stadt	2361
Innsbruck-Land	724
Imst	298
Kitzbühel	225
Kufstein	490
Landeck	814
Lienz	230
Reutte	165
Schwaz	357
Sonstige (andere Bundesl. und Ausland)	<u>52</u>
	<b>5716</b>

Die Frequenz der Inanspruchnahme in der Stadt Innsbruck war immer schon überdurchschnittlich hoch, was sich zweifellos in erster Linie mit dem Sitz des

Landesvolksanwaltes in Innsbruck erklären lässt. Was nun die auffallend hohe Zahl der Kontakte aus dem Bezirk Landeck betrifft, ist dies nicht etwa im dortigen Verwaltungsvollzug begründet, sondern vielmehr in der Tatsache, dass ein juristischer Mitarbeiter und der Landesvolksanwalt selbst den Wohnsitz im Bezirk Landeck haben, was die bereits öfters getroffene Feststellung untermauert, dass zwischen Bekanntheitsgrad und Zugang zum Landesvolksanwalt ganz allgemein ein direkter Zusammenhang besteht. Auch beziehen sich die aus dem Bezirk Landeck vorgebrachten Anliegen und Anfragen überwiegend auf die beratende Tätigkeit des Landesvolksanwaltes.

### 1.4.3 Aufteilung der Beratungs- und Beschwerdefälle nach Materien

Die Inanspruchnahme des Landesvolksanwaltes bezieht sich frequenzmäßig auf folgende ausgesuchte Rechtsbereiche:

Abgabewesen, Landesabgabenordnung	58
Agrarrecht, Forst, Jagd und Fischerei	204
Baurecht und Raumordnung	718
Behindertenanliegen	769
Dienstrecht	45
Finanzrecht - Bund	26
Förderungswesen, allgemein	28
Fremdenrecht	131
Gemeinderecht, allgemein	162
Gewerberecht, Betriebsanlagen	90
Grundverkehr	40
Jugendwohlfahrt	53
Klinikangelegenheiten, Krankenanstaltengesetz	22
Kraftfahrrecht, Straßenverkehrsordnung, Führerscheingesetz	144
Landespolizeigesetz	42
Pensionsrecht, ASVG	268
Privatrecht und Angelegenheiten der Gerichtsbarkeit	703
Schulwesen	79
Sicherheitswesen	22
Sonstiges	114
Sozialrecht	1405
Staatsbürgerschaft, Personenstandsangelegenheiten	29
Straßenrecht	147
Tourismus, Sportwesen	18
Umweltschutz, Naturschutz	52
Verwaltungsverfahrensgesetze	87
Wasserrecht	116
Wohnbauförderung	144
Summe	<b>5716</b>

Diese Statistik gibt in erster Linie darüber Aufschluss, in welchen Bereichen Bürgerinnen und Bürger insbesondere Beratung in Anspruch nehmen oder sich beschwert fühlen. Naturgemäß bilden jene Bereiche der Verwaltung den größten Anteil der Beratungs- und Beschwerdefälle, die im alltäglichen Leben die meisten Berührungspunkte aufweisen: Sozial- und Behindertenrecht, Baurecht und Raumordnung, Wohnbauförderung, Führerscheingesetz, Straßenverkehrsordnung und Straßenrecht allgemein, Gewerberecht sowie Gemeindeangelegenheiten.

Der Trend der letzten Jahre, dass insbesondere die Anzahl der Beratungs- und Beschwerdefälle, die dem Sozialrecht im weiteren Sinne zuzurechnen sind, weiter ansteigt, hat sich auch im abgelaufenen Jahr fortgesetzt. Diese Entwicklung wurde bereits in den letzten Jahren mit der Zunahme der sozialen Armut und deren Auswirkungen begründet.

Die nunmehr vorliegenden Zahlen der Statistik Austria 2007 bestätigen diese Vermutung. Rund 420 000 Menschen sind in Österreich akut arm, rund eine Million ist armutsgefährdet. Etwa jeder/e Achte muss hierzulande mit einem Einkommen von weniger als 900 Euro 12 mal pro Jahr auskommen. Die von Armut betroffenen Gruppen sind Langzeitarbeitslose (45%), MigrantInnen (30%), Alleinerziehende (27%), allein lebende Pensionistinnen (25%) und kinderreiche Familien (21%).

Trotz des zweifellos hohen sozialen Standards in Österreich muss auch der Landesvolksanwalt immer wieder feststellen, dass beispielsweise durch eine plötzliche Krankheit oder auch nur vorübergehende Arbeitslosigkeit und die damit verbundene meist drastische Reduzierung des verfügbaren Einkommens Alleinstehende und besonders Familien in vielen Fällen rasch in Armut gedrängt werden. Davon unabhängig verschärfen die steigenden Lebenshaltungskosten in vielen Fällen die Situation. Im abgelaufenen Jahr hat sich die ungleiche Entwicklung zwischen der Steigerung der Lebenshaltungskosten und der Erhöhung der Einkommen durch die massiven Erhöhungen der Heizöl- und Kraftstoffpreise fortgesetzt.

Natürlich hat der Landesvolksanwalt keine Möglichkeit einer direkten (finanziellen) Unterstützung, dennoch kann in vielen Fällen beratend Hilfestellung gegeben oder an Einrichtungen die Finanzhilfe leisten vermittelt werden.

Auch im abgelaufenen Jahr haben – so wie in den vergangenen Jahren – viele Bürgerinnen und Bürger in Angelegenheiten des Privatrechtes und der Gerichtsbarkeit beim Landesvolksanwalt Rat gesucht. Allerdings war hier gerade in den letzten Monaten ein leicht rückläufiger Trend zu beobachten, was möglicherweise auf die neu eingerichtete Ombudsstelle bei Gericht zurück zu führen ist. Mit November 2007 wurde bei jedem Oberlandesgericht eine Justiz-Ombudsstelle mit einer ähnlichen Funktion wie sie die Volksanwaltschaft in der Verwaltung hat, nämlich der Prüfung von Beschwerden über die Gerichtsbarkeit, eingerichtet. Dieser erste Schritt in die richtige Richtung wird unter Hinweis auf den zweifellos bestehenden Bedarf ausdrücklich begrüßt, zumal eine diesbezügliche Notwendigkeit in den letzten Jahresberichten mehrmals aufgezeigt wurde.



#### **1.4.4 Erledigung von aktenmäßigen Beratungs- und Beschwerdefällen**

1.	Am 01.01.2007 übernommene Akten	115
2.	Im Berichtszeitraum neu hinzugekommene Fälle	472
3.	Erledigte Fälle	480
4.	Am 31.12.2007 noch in Bearbeitung befindliche Fälle	107

## 1.5 Erreichbarkeit

Die Anliegen an den Landesvolksanwalt können schriftlich, telefonisch oder mündlich herangetragen werden.

### **Landesvolksanwalt**

6020 Innsbruck, Eduard-Wallnöfer-Platz 3

Telefon: 0512/508-3052

0810/006200 zum Ortstarif

Telefax: 0512/508-3055

E-Mail: [landesvolksanwalt@tirol.gv.at](mailto:landesvolksanwalt@tirol.gv.at)

[www.tirol.gv.at/landesvolksanwalt](http://www.tirol.gv.at/landesvolksanwalt)

Die Möglichkeit, den Landesvolksanwalt mittels der Servicenummer 0810/006200 zum Ortstarif in Anspruch zu nehmen, besteht weiterhin. Hievon wird - nicht nur als Möglichkeit der Anmeldung zu den Sprechtagen, sondern ganz allgemein - in vermehrtem Ausmaß Gebrauch gemacht.

### **Abendservice:**

Neben den üblichen Amtsstunden für den Parteienverkehr (Montag bis Donnerstag 08.00 Uhr bis 12.00 Uhr und 13.30 Uhr bis 16.30 Uhr, sowie am Freitag von 08.00 Uhr bis 12.00 Uhr) ist der Landesvolksanwalt nach Anmeldung von Montag bis Donnerstag auch abends erreichbar. Damit soll insbesondere berufstätigen Bürgerinnen und Bürgern oder Eltern von Kleinkindern eine zusätzliche Vorsprachemöglichkeit geboten werden.

## 1.6 Sprechtage

Die Tiroler Landesordnung 1989 sieht vor, dass der Landesvolksanwalt seinen Sitz in Innsbruck hat. Er kann außerhalb der Landeshauptstadt Sprechtage abhalten, wenn dies zur Besorgung der Aufgaben zweckmäßig ist. Sprechtage in den Bezirken bieten Bürgerinnen und Bürgern Tirols die Möglichkeit, ihre Anliegen persönlich dem Landesvolksanwalt vorzutragen, ohne deswegen die zum Teil oft zeitaufwendige Anreise nach Innsbruck in Kauf nehmen zu müssen. Im Interesse der Bürgernähe kommt den Sprechtagen deshalb ein hoher Stellenwert zu.

Aus diesem Grund werden zweimal jährlich, im Frühjahr und Herbst, vom Landesvolksanwalt persönlich in den Bezirkshauptmannschaften und größeren Gemeinden außerhalb von Innsbruck Sprechtage abgehalten. Diese Sprechtage werden in der Landeszeitung, in Rundfunk und Presse, im Internet sowie mittels Plakate in den Gemeinden entsprechend angekündigt.

### **SPRECHTAGE DES LANDESVOLKSANWALTES DR. JOSEF HAUSER**

Bezirkshauptmannschaft Landeck	<b>Dienstag, 06. November 2007</b>
Bezirkshauptmannschaft Imst	<b>Mittwoch, 07. November 2007</b>
Bezirkshauptmannschaft Reutte	<b>Donnerstag, 08. November 2007</b>
Bezirkshauptmannschaft Schwaz	<b>Freitag, 09. November 2007</b>
Bezirkshauptmannschaft Kufstein	<b>Dienstag, 13. November 2007</b>
Bezirkshauptmannschaft Kitzbühel	<b>Mittwoch, 14. November 2007</b>
Bezirkshauptmannschaft Lienz	<b>Donnerstag, 15. November 2007</b>

Beginn jeweils 9.00 Uhr, Anmeldungen persönlich oder telefonisch  
an den Landesvolksanwalt von Tirol, Innsbruck - Landhaus 1  
Telefon: 0810/006200 zum Ortstarif, Fax 0512/508-3055  
Bei Bedarf mit Anmeldung auch abends Parteienverkehr.  
Wir sind auch für Anliegen von Menschen mit  
Behinderung und deren Angehörige zuständig.

Besonders erfreulich ist, dass die Bezirkshauptmannschaften und Gemeinden die Sprechtage des Landesvolksanwaltes wie bisher organisatorisch ausgezeichnet unterstützen und sie auch im Rahmen der amtlichen Verlautbarungen den Bewohnerinnen und Bewohnern ihres Bezirkes entsprechend kundmachen.

Die nun schon seit mehreren Jahren in größeren Kommunen Tirols stattfindenden Sprechtage wurden im Sinne von mehr Bürgernähe auch im Berichtsjahr abgehalten.

**SPRECHTAGE DES LANDESVOLKSANWALTES  
DR. JOSEF HAUSER**

<b>JENBACH</b>	<b>Montag, 17. September 2007, 15.00 Uhr im Postamt im 1. Stock</b>
<b>LANDECK</b>	<b>Dienstag, 18. September 2007, 09.00 Uhr</b>
<b>TELFS</b>	<b>Dienstag, 18. September 2007, 14.30 Uhr</b>
<b>REUTTE</b>	<b>Mittwoch, 19. September 2007, 09.00 Uhr</b>
<b>IMST</b>	<b>Mittwoch, 19. September 2007, 14.30 Uhr</b>
<b>WÖRGL</b>	<b>Montag, 24. September 2007, 09.00 Uhr</b>
<b>KUFSTEIN</b>	<b>Montag, 24. September 2007, 14.30 Uhr</b>
<b>ST. JOHANN I.T.</b>	<b>Dienstag, 25. September 2007, 09.00 Uhr</b>
<b>MATREI I.O.</b>	<b>Dienstag, 25. September 2007, 15.00 Uhr</b>
<b>SILLIAN</b>	<b>Mittwoch, 26. September 2007, 09.00 Uhr</b>

im jeweiligen Gemeindeamt  
Landesvolksanwalt von Tirol, Innsbruck - Landhaus 1  
Anmeldungen unter Telefon 0810/006200 zum Ortstarif  
Bei Bedarf mit Anmeldung auch abends Parteienverkehr.  
Wir sind auch für Anliegen von Menschen mit  
Behinderung und deren Angehörige zuständig.

Insgesamt wurden im Berichtsjahr 26 Sprechtage außerhalb von Innsbruck abgehalten. Die Sprechtage wurden von 310 Personen in Anspruch genommen. Pro Sprechtag haben somit durchschnittlich 12 Personen beim Landesvolksanwalt Rat oder Hilfe gesucht.

An den Sprechtagen kamen die unterschiedlichsten Themen zur Sprache: So waren der Vollzug der Tiroler Bauordnung und Fragen zur Raumordnung bzw. Probleme bei geplanten Widmungen Themenschwerpunkte. Eine Reihe von Bürgerinnen und Bürgern berichtete über Probleme betreffend störende Immissionen durch Staub, Lärm und Geruch. Diese Immissionen betrafen neben gewerblichen Betrieben auch landwirtschaftliche Anwesen und Sportanlagen. Darüber hinaus berührten die Bürgerinnen und Bürger vor allem Fragen im Zusammenhang mit öffentlichen Straßen und Wegen sowie verschiedenste Problembereiche des Sozialrechts.

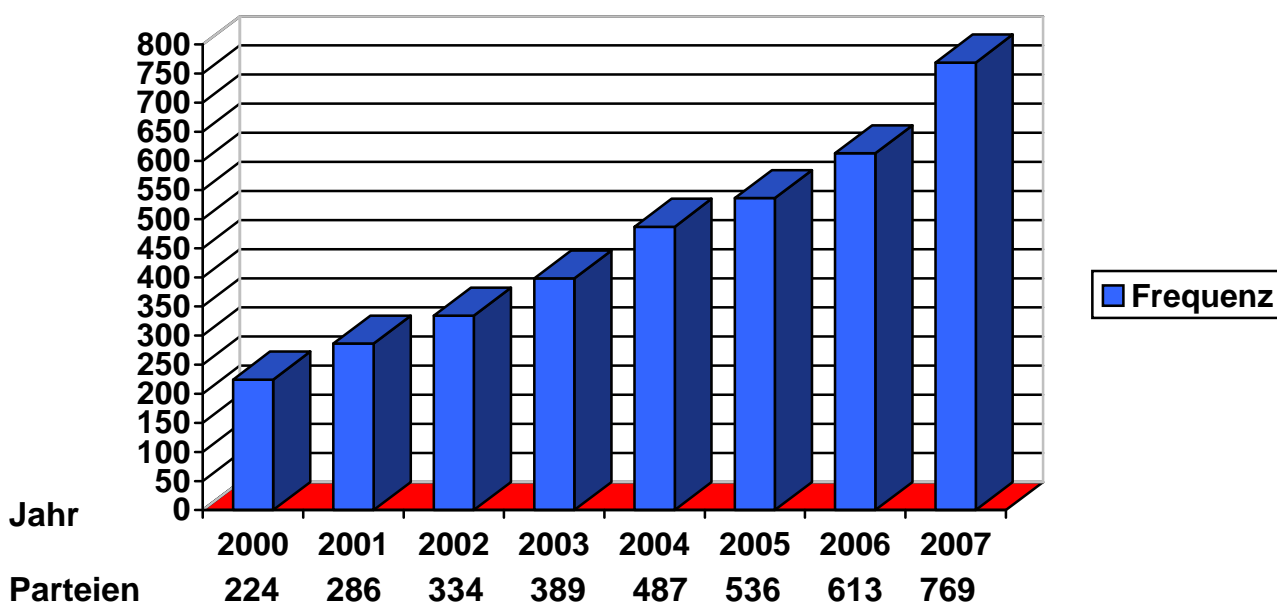
Wiederum resultierten zahlreiche Vorbringen aus dem Privatrecht. Die von meinen Vorgängern mit dem Präsidenten der Tiroler Rechtsanwaltskammer eingeführte Regelung, aus diesem Bereich Vorsprechende an einen vom Präsidenten namhaft gemachten, in der jeweiligen Bezirkshauptstadt ansässigen, Rechtsanwalt zur kostenlosen Beratung weiterleiten zu dürfen, stellt eine wertvolle Bereicherung der Sprechtage dar. Vorsprechende mit überwiegend im Zivilrecht verankerten Problemen können durch diese Regelung sogleich eine kompetente Beratung erhalten. Diese zusätzliche auch in den Gemeinden stattfindende kostenlose Beratung hat sich zu einem unverzichtbaren Bestandteil des angebotenen Services entwickelt, wofür der Landesvolksanwalt dem Präsidenten der Tiroler Rechtsanwaltskammer in seinem wie im Namen der gesamten Tiroler Bevölkerung dankt.

## 1.7 Behindertenansprechpartner

### Ausgangslage

Der Tiroler Landtag hat im Oktober 1999 beschlossen, zur „Information Rat und Recht suchender Bürgerinnen und Bürger in Angelegenheiten im Zusammenhang mit Behindertenfragen“ beim Landesvolksanwalt eine zentrale Ansprechstelle einzurichten und diese mit Dr. Christoph Wötzer zu besetzen.

Die Einrichtung des Behindertenansprechpartners wird von der Bevölkerung sehr gut angenommen. Waren es im Jahr 2000 noch 224 Vorsprachen von Behinderten und deren Angehörigen, so konnten im Jahr 2007 bereits 769 Vorsprachen verzeichnet werden. Die Steigerung zum Jahr 2006 betrug 25 %.



### Die Arbeitsfelder umfassen

- Beratung der Vorsprechenden
- Weitervermittlung der Betroffenen an Facheinrichtungen
- Besuche von Fachtagungen, Arbeitssitzungen und Veranstaltungen sowie
- Erarbeitung von Informationsmaterial im Behindertenbereich.

### **Arbeitsschwerpunkte in der Alltagsarbeit sind dabei**

- Auskünfte zu Pflegegeldverfahren
- Fragen zur Versorgung von pflegebedürftigen Personen (stationäre und häusliche Versorgung samt Kostenfragen)
- Beratung zu finanziellen Hilfen von behinderten Menschen
  - \* zum Ankauf von Hilfsmitteln wie z.B. Badelifter
  - \* zur Finanzierung von Rehabilitationsmaßnahmen wie z.B. Therapien
  - \* zu Urlaubskosten wie z.B. zur Entlastung der pflegenden Angehörigen
- rechtliche Beratung behinderter Menschen und deren Angehörige.

Die Bundesverfassung sieht keinen Kompetenztatbestand „Behindertenhilfe“ vor, weshalb die Rechtslage auf diesem Gebiet durch große Zersplitterung und Unübersichtlichkeit gekennzeichnet ist. Diese Tätigkeit erfordert deshalb umfassende Rechtskenntnisse und Erfahrung im Behindertenbereich ebenso wie Zusammenarbeit mit den professionellen Einrichtungen.

### **Steigerung der Vorsprachen gegenüber dem Vorjahr um 25 %**

Überdurchschnittlich im Vergleich zu den Vorjahren war die Steigerung bei den Vorsprachen im Behindertenbereich. In verstärktem Ausmaß wurden dabei Reduzierungen in den Rehaleistungen in den Bereichen Therapie- und Betreuungsstunden und Erhöhungen der Selbstbehalte für die Betroffenen für Rehabilitationsmaßnahmen, aber auch Kürzungen der Leistungen bei den Sozialversicherungsträgern wie z.B. im Inkontinenzbereich beklagt.

### **Pflegegeld - Muster zur Eigenbeurteilung und Klage gegen einen Bescheid**

Im Pflegegeldbereich hat sich besonders der „Eigenbeurteilungsbogen“ zum Pflegegeld bewährt. Hier sind verschiedene Pflegeleistungen aufgeführt, anhand derer über eine Eigenbeurteilung der subjektiv notwendigen Pflegeleistungen ersichtlich ist, in welcher Höhe ungefähr die Einstufung des Pflegegeldes zu erfolgen hat. Damit sind die Entscheidungen der Pensionsversicherungsanstalten

(beim Bundespflegegeld) bzw. des Landes Tirol (beim Landespflegegeld) leichter nachvollziehbar.

Weiters wurde ein Muster für eine Klage an das Landesgericht als Arbeits- und Sozialgericht gegen Entscheidungen im Pflegegeldverfahren erarbeitet, um diese überprüfen lassen zu können.

Sowohl der Eigenbeurteilungsbogen als auch die Klage gegen einen Pflegegeldbescheid wurden von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Fa. INNOVIA, einer Facheinrichtung zur Unterstützung von Menschen mit Lernschwierigkeiten und/oder Behinderung, um diese am Leben gleichberechtigt teilhaben zu lassen, auf Verständlichkeit überprüft. Zur Unterstützung hinsichtlich Verständlichkeit und Zugänglichkeit von Informationen (einfache Texte, Gesetzestexte, Internetseiten u.a.) wurde von der Fa. INNOVIA ein eigenes Projekt, „CAPITO“, ins Leben gerufen.

### **Ruhensbestimmungen des Pflegegeldes**

Zutreffend wird im Bericht der Heimanwältin 2007, Seite 32, das Problem der Ruhensbestimmungen des Pflegegeldes angesprochen. Hier besteht die Problematik, dass der Pflegegeldanspruch gemäß § 8 Absatz 1 lit. a des Tiroler Pflegegeldgesetzes (TPGG) bzw. § 12 Absatz 1 des Bundespflegegeldgesetzes (BPGG) bei stationärem Aufenthalt in einem Krankenhaus ruht, d.h. es wird nicht mehr ausbezahlt. Die Pflegeheimkosten laufen jedoch – abzüglich eines geringen Betrages für nicht aufgewendete Lebensmittelkosten sowie anteilig nicht erbrachter Büro- und Energieversorgungsleistungen – weiter.

Der Bewohner eines Pflegeheimes ist daher mit deutlichen Mehrkosten konfrontiert.

Diese unbefriedigende Situation, die vom Behindertenansprechpartner bereits im Jahresbericht des Landesvolksanwaltes 2000 aufgezeigt wurde, ist bis heute aufrecht. Hier wird neuerlich eine für die Betroffenen zufrieden stellende gesetzliche Regelung angeregt.

### **Behindertengerechte Adaptierungsmaßnahmen im Baubereich**



Zu diesem Thema erfolgte in Anwesenheit eines Rollstuhlfahrers ein Ortsaugenschein in einem großen Einkaufszentrum mit folgenden Verbesserungsvorschlägen zu den Bereichen behindertengerechter Zugang, Neugestaltung der Toiletten und behindertengerechte Parkplätze.

### **Förderung der häuslichen Pflege**

Mit der Entscheidung des Bundes und der Länder, einen Beitrag zu den Kosten der häuslichen Pflege zu leisten, wurde ein erster Schritt gesetzt. Weitere Schritte zur Unterstützung der pflegenden Angehörigen - wie bereits in den letzten Jahresberichten angeregt - sind jedoch ein Gebot der Stunde.

Darunter fallen:

- Deutlicher Ausbau der ambulanten Therapieleistungen (Physio- und Ergotherapie sowie Logopädie)
- Finanzielle Unterstützung zu den Kosten der Pflege von Landespflegegeldbeziehern, die bei Urlaub ihrer pflegenden Angehörigen zu Hause weiter versorgt werden (möchten) analog zur finanziellen Unterstützung des Bundes bei Bezug von Bundespflegegeld über das Bundessozialamt. Hier liegt nach wie vor eine ungleiche Behandlung von Bundes- und Landespflegegeldbeziehern vor
- Beratungshilfen und Schulungen als stützende Begleitung für die pflegenden Angehörigen zu den Pfllegetätigkeiten

### **An strukturellen Maßnahmen werden angeregt:**

- Erstellung eines Bedarfs- und Entwicklungsplanes samt Qualitätskriterien zum stationären wie auch teilstationären/ambulanten Behinderten/Pflegebereich
- Ausreichende personelle Ressourcen zur Durchführung eines Hausbesuches zur Abklärung der Notlage bei behinderten Menschen, die in ihrer Mobilität eingeschränkt sind

Der Unterfertigte bedankt sich herzlich für die Unterstützung und Hilfe, die er im Zuge seiner Arbeit erfahren durfte, ohne diese die Bewältigung des Arbeitsaufwandes nicht möglich gewesen wäre.

Dr. Christoph Wötzer, Behindertenansprechpartner

## **2. Besonderer Teil**

### **2.1 Bemerkungen zu einzelnen Fällen**

Durch die Darstellung beispielhafter Einzelfälle soll einerseits ein besserer Einblick in die Tätigkeit des Landesvolksanwaltes gegeben aber auch die Themenvielfalt aufgezeigt werden. Soweit nicht unbedingt notwendig werden die Daten (z.B. Bezeichnung der Behörde oder Anführung der Gemeinde) anonymisiert wiedergegeben, da es nicht um ein „an den Pranger stellen“ von Behörden und Dienststellen bzw. ihrer Organe geht. Vielmehr soll ein besseres Verständnis für die Aufgaben und die Arbeitsweise des Landesvolksanwaltes geweckt und die Schwerpunktbildung veranschaulicht werden.

In diesem Sinne haben die Damen und Herren Abgeordneten des Tiroler Landtages die Darstellung von Einzelfällen im Jahresbericht vielfach als besonders aussagekräftig bezeichnet und sich für die Beibehaltung der Fall bezogenen Ausführungen ausgesprochen.

#### **2.1.1 Raumordnung/Baurecht**

### **Nutzungskonflikte zwischen landwirtschaftlicher Tierhaltung und Wohngebiet**

Nicht selten kommt es vor, dass die, aufgrund unterschiedlicher Widmungsarten aus rechtlicher Sicht mögliche, völlig konträre Nutzung von Grundstücken zu massiven nachbarschaftlichen Konflikten führt. Besonders „Konflikt gefährdet“ ist die landwirtschaftliche Tierhaltung in unmittelbarer Nähe von

**Wohnobjekten bzw. Gästebeherbergungsbetrieben; so auch im hier geschilderten Fall in einer Zillertaler Gemeinde.**

Der Betreiber einer Gästepension beschwerte sich beim Landesvolksanwalt über die nach seiner Ansicht unzumutbaren Beeinträchtigungen durch Lärm, Geruch, Kuhglocken usw., ausgehend vom unmittelbar angrenzenden landwirtschaftlichen Anwesen.

Im Zuge des Verfahrens zur Erweiterung des Stallgebäudes wurden vom Beschwerdeführer selbstverständlich die entsprechenden Rechtsmittel ergriffen. Die Vorstellungsbehörde hielt mehrere Gutachten zur Abklärung der Immissionsbelastung und deren gesundheitlichen Auswirkungen für notwendig. Damit verbunden war eine beträchtliche Verzögerung, was wiederum zu Beschwerden des Nachbarn über die Baubehörde führte, zumal der Stallzubau bereits ausgeführt war. Massive gegenseitige Schuldzuweisungen drohten die Situation eskalieren zu lassen.

Bei dieser Ausgangslage ersuchte nun der Bürgermeister selbst um Unterstützung durch den Landesvolksanwalt. In mehreren Gesprächsrunden konnte man sich auf ein Ergebnis verständigen, das einerseits von beiden Nachbarn akzeptiert werden konnte und andererseits auch den entsprechenden rechtlichen Bestimmungen gerecht wurde. In der Folge wurden vom Landwirt unter Einsatz von beträchtlichen finanziellen Mitteln lärmreduzierende Umbaumaßnahmen an der Heu- und Stallbelüftung vorgenommen, sowie bisher offene Fenster zur Geruchsbeseitigung geschlossen.

Bei einem abschließenden Lokalaugenschein konnten die positiven Auswirkungen dieser Maßnahmen von allen Beteiligten festgestellt werden. Für den Landesvolksanwalt war besonders erfreulich, dass sich sowohl der

Beschwerdeführer als auch der Bürgermeister für die Unterstützung herzlich bedanken.

Wie eingangs ausgeführt, handelt es sich hier um keinen Einzelfall. Eine ähnlich gelagerte Situation wird im Fall 2.1.13 dieses Berichtes geschildert. Immer wieder führen derartige Nutzungskonflikte zu massiven Beschwerden beim Landesvolksanwalt. Zumeist liegt die Ursache dieser Konflikte in den der Bauführung vorausgehenden Planungsmaßnahmen der Raumordnung. Es wird daher eindringlich angeregt, bereits im Widmungsverfahren allfällige Auswirkungen möglicher Baumaßnahmen genau zu prüfen und entsprechend sorgfältig vorzugehen.

*Dieser Fall ist auch ein gutes Beispiel dafür, dass die Tätigkeit des Landesvolksanwaltes einerseits auch für die betroffene Behörde selbst (hier für die Baubehörde) unterstützend und hilfreich sein kann und andererseits die Wirkung des Landesvolksanwaltes als „Mediator“ nicht zu unterschätzen ist.*

## **2.1.2 Gewerberecht**

### **Nachtruhe ... ein vielfach geäußerter Wunsch**

**Als sehr umfangreich gestaltet sich inzwischen der Beschwerdeakt eines Außerferner Bürgers, welcher schon seit mehreren Jahren seinen Wunsch auf Nachtruhe dauerhaft verwirklicht sehen möchte. Das wirtschaftliche Interesse eines benachbarten Gastronomieinhabers nach möglichst langen Betriebszeiten und das Recht auf einen möglichst ungestörten Schlaf trafen im vorliegenden Beispielfall unweigerlich aufeinander.**

Eine chronologische Darstellung sämtlicher Verwaltungsschritte würde bei weitem den Rahmen einer sinnvollen Darstellung im Zuge dieses Berichtes sprengen, zumal es in diesem Fall neben gewerberechtlichen Aspekten auch diverse baurechtliche Fragen abzuklären galt. Zuguterletzt konnte jedenfalls nach längerer Verfahrensdauer unter anderem das vom Gewerbeinhaber eingereichte Sanierungskonzept gemäß § 79 Absatz 3 der Gewerbeordnung 1994 genehmigt werden. Damit verbunden war auch eine von den Nachbarn längst geforderte Vorverlegung der Sperrstunde im Sinne einer Verlängerung der Nachtruhe. Seine Freude über den unermüdlichen Einsatz des Landesvolksanwaltes brachte der lärmgeplagte Nachbar mehrmals zum Ausdruck.

Dass es nun trotz klarer behördlicher Verfügungen des Öfteren zur Nichteinhaltung von Bescheidauflagen kommt, ist ein anderes Kapitel, das es in Zukunft noch nachhaltig zu lösen gilt. An der grundsätzlich zufrieden stellenden behördlichen Regelung ändert dies aber nichts.

### **2.1.3 Straßenrecht**

#### **Vignettenpflicht - Beschilderung soll nicht irre führen!**

**In Tirol gelten auf Autobahnen verschiedene Mautsysteme, so ist auf der Brennerautobahn (A13) eine Streckenmaut zu entrichten, die seit dem Jahre 1997 geltende Vignettenpflicht greift hier nicht. Auf der Inntalautobahn A12 unterliegen Fahrzeuge bis 3,5 t der Vignettenpflicht. Im Einmündungsbereich dieser beiden Autobahnen bestand auf Grund mangelhafter Beschilderung eine vor allem für den Ortsunkundigen unklare Situation.**

Kurz nach der Hauptmautstelle in Schönberg brachte die ASFINAG ein Hinweisschild mit dem Wortlaut „Vignettenpflicht ab Innsbruck“ an. Bekanntlich existieren mehrere Ausfahrten mit der Bezeichnung Innsbruck, so z.B. Süd, Ost, West. Dies führt zu der Situation, dass Fahrzeuge, die vom Brenner kommend an der Ausfahrt Innsbruck-Ost oder der Ausfahrt Innsbruck-West von der Autobahn abfahren, bis zum Knoten Innsbruck-Amras (A13/A12) bzw. zum Knoten Innsbruck-Wilten (A13/A12) die mautpflichtige A13 und auf dem letzten Stück bis zur jeweiligen Ausfahrt die vignettenpflichtige A12 Inntalautobahn benutzen. Diese Fahrzeuglenker müssen daher an der Ausfahrt über eine gültige Vignette verfügen. Fahrzeuge, die hingegen bereits an der Ausfahrt Innsbruck-Süd die Autobahn verlassen, befahren die vignettenpflichtige A12 nicht und unterliegen daher nur der Mautpflicht.

Nach einer diesbezüglichen Beschwerde eines Südtiroler Bürgers wurde von uns über die Abteilung Verkehrsrecht angeregt, den Wortlaut auf dem beanstandeten Hinweisschild abzuändern („Vignettenpflicht ab Innsbruck-Süd“). Unverzüglich erfolgte seitens der ASFINAG die Rückmeldung, dass der von uns aufgezeigte Sachverhalt bereits bekannt sei und die nötigen Schritte eingeleitet würden. Ende Feber 2007 wurden von der Autobahnmeisterei die entsprechenden Hinweisschilder ausgewechselt.

Damit erfolgte für die Verkehrsteilnehmer die notwendige Klarstellung.

## **2.1.4 Sozialrecht/Behindertenanliegen**

### **Ein besonderes Familienschicksal und versteckte Not**

**„Gerade die größte Not hält sich oft versteckt“ ist keine leere Phrase, sondern sehr oft Tatsache. So auch im folgenden Fall, in dem nicht**

**nur über ein besonderes Familienschicksal berichtet, sondern ebenso die damit verbundene finanzielle Not aufgezeigt wird.**

Zu Beginn des Berichtsjahres wurde der Landesvolksanwalt von dritter Seite, nämlich einer mit der Familie befreundeten Person, auf das besondere Schicksal einer Unterländer Familie und deren finanzielle Not aufmerksam gemacht.

Zu diesem Zeitpunkt waren sechs der sieben Kinder der Familie schwer krank. Drei Kinder leiden an einer unheilbaren Erbkrankheit, nämlich dem von der Mutter vererbten Ehlers-Danlos-Syndrom, welches erst im Jugendalter der Kinder erkannt wurde. Damit verbunden sind neben einer äußerst dünnen Haut eine allgemeine Bindegewebsschwäche im ganzen Körper. Die Auswirkungen sind Überdehnbarkeit der Sehnen und Bänder mit der ständigen Gefahr von Luxationen, Erweiterung innerer Gefäße wie zum Beispiel der Herzaorta mit der Gefahr, dass diese jederzeit platzen kann, hohe Verletzlichkeit der Haut usw. Ein von Geburt an gesunder Sohn erlitt als Lehrling bei einem Arbeitsunfall schwerste Unterleibsverletzungen mit Invaliditätsfolgen. Nachdem zwei ebenfalls von Geburt an gesunde Mädchen an einer sonstigen chronischen Erkrankung leiden, kann tatsächlich nur ein Kind der neunköpfigen Familie als gesund bezeichnet werden.

Neben diesem unvorstellbaren menschlichen Leid ist damit geradezu zwangsläufig fast immer finanzielle Not verbunden; so auch in dieser Familie: der Vater als Hilfsarbeiter Bezieher eines durchschnittlichen Einkommens, die Mutter selbst an der Erbkrankheit leidend, die Kinder krankheitsbedingt bzw. aufgrund ihres Alters nicht arbeitsfähig, gleichzeitig aber enorme Aufwendungen für Arztbesuche, Medikamente, Fahrtkosten für das aufgrund der Abgelegenheit des Hauses notwendige Auto und dergleichen.



So stellte sich im Rahmen des ersten Besuches der Mutter beim Landesvolksanwalt Ende Jänner des Vorjahres der leere Heizöltank als dringlichstes Problem dar. Dazu muss angemerkt werden, dass die vorliegende Erbkrankheit zufolge der extrem dünnen Haut der Erkrankten die höchst unangenehme Folge nach sich zieht, auch bei einer normalen Zimmertemperatur immer zu kalt zu haben.

Über Vermittlung des Landesvolksanwaltes wurde bereits am nächsten Tage der Heizöltank gefüllt. Die Kosten übernahm dankenswerter Weise die Bruderschaft St. Christoph am Arlberg. Zur Entlastung der verständlicherweise aus psychischer Sicht unter großem Druck stehenden Mutter wurde eine regelmäßige Familienhilfe organisiert. Für die schulpflichtigen Kinder konnte – wo notwendig – Unterstützung durch Nachhilfe vermittelt werden. Weiters war ein international mit großem Erfolg tätiges Bauunternehmen auf Anfrage des Landesvolksanwaltes sofort bereit, den äußerst ungünstig angelegten Hausvorplatz kostenlos zu sanieren.

Schließlich konnte im Berichtsjahr durch weitere Unterstützungen die finanzielle Lage zumindest verbessert werden. So haben Einrichtungen wie „Licht ins Dunkel“, die Caritas Tirol und der Familienhärteausgleichsfonds im Bundesministerium für Soziales und Konsumentenschutz entscheidend zur Entlastung der finanziellen Situation beigetragen.

Aber nicht nur die Linderung materieller Not, sondern gerade das Wissen, eine Ansprechstelle zu haben, an die man sich jederzeit vertrauensvoll wenden kann, ist für diese Menschen von besonderer Wichtigkeit. Geradezu bezeichnend für „versteckte Not“ ist es, dass – so wie auch hier – die Betroffenen oft nicht von sich aus um Hilfe ersuchen, sondern es der Aufmerksamkeit dritter Personen bedarf, um die Not zu erkennen und Hilfe leisten zu können.

*An dieser Stelle sei auch den äußerst wertvollen karitativen Einrichtungen unseres Landes und anderen, die in dringenden Notfällen über Ersuchen des Landesvolksanwaltes oft und rasch Hilfe leisten, aufrichtig gedankt.*

## **2.1.5 Wohnbauförderung**

### **Wohnbauförderung - besondere Bürgerfreundlichkeit**

**Nicht selten wenden sich Menschen an den Landesvolksanwalt, die in ihrem Vorbringen zunächst keinen konkretisierten Wunsch an die Verwaltung formulieren, sondern einfach ihre Problemsituation erörtern möchten.**

So hat auch eine noch im Berufsleben stehende Dame aus dem Bezirk Kitzbühel beim Landesvolksanwalt vorgesprochen und ihre nun trist gewordene finanzielle Situation geschildert, in die sie nach Scheidung, alleiniger Übernahme des Wohnhauses samt Schuldendienst und aufgrund anderer Probleme geschlittert war. Hinsichtlich eines noch bei der Wohnbauförderung des Landes Tirol aushaftenden Wohnbauförderungsdarlehens meinte die Dame, dass ihr mit einer teilweisen „Abschreibung“ des Darlehens wohl sehr gedient wäre. Diesem Ansinnen konnte der Landesvolksanwalt zwar nicht näher treten, jedoch konnte der Hilfe suchenden Frau vermittelt werden, dass die Gewährung einer monatlichen Wohnbeihilfe ein geeignetes Instrument sein könnte, um ihre finanzielle Not spürbar zu lindern.

Nachdem die Dame bei ihrer persönlichen Vorsprache nicht über die nötigen Unterlagen verfügte, erklärte sich ein Mitarbeiter der Abteilung Wohnbauförderung spontan bereit, sich des Falles anzunehmen und das

Nötige direkt mit der Unterländerin abzuklären. Erst nach ca. drei Monaten konnte der zuständige Sachbearbeiter dem Landesvolksanwalt mitteilen, dass der Antrag auf Gewährung einer Wohnbeihilfe nun positiv, und zwar unter Gewährung einer betragsmäßig spürbaren Wohnbeihilfe, erledigt werden konnte. Verzögert habe sich der Verfahrensabschluss nur deswegen, weil man bei der Antragstellerin wiederholt die Beibringung der notwendigen Unterlagen urgieren habe müssen.

*Der konkrete Fall kann zweifellos auch zum Anlass genommen werden, einmal die Frage zu stellen, wo bürgerfreundliches Entgegenkommen endet und Eigenverantwortung gefordert werden darf. In diesem Zusammenhang ist immer wieder zu beobachten, dass nicht selten gerade Menschen in existenziell bedrohlichen Situationen unverständlicherweise einfache und notwendige Schritte zur Beseitigung der Notlage ihrerseits unterlassen bzw. in keiner Weise eigeninitiativ tätig werden.*

## **2.1.6 Abgabewesen/Gebührenrecht**

### **Nachträgliche Korrektur der Berechnung der Kanalanschlussgebühr**

**Wird ein Eigenheim neu errichtet, so muss bei der finanziellen Kalkulation auch berücksichtigt werden, dass öffentlich-rechtliche Gebühren wie z.B. die Kanalanschlussgebühr zu entrichten sind. Natürlich überprüft der Bauherr die bescheidmäßige Vorschreibung und im gegenständlichen Fall hielt er die Berechnung der Kanalanschlussgebühr für nicht richtig, da nach seiner Ansicht hier die früheren „billigeren“ Hebesätze anzuwenden gewesen wären.**

Nachdem im April 2006 der Kanalanschluss erfolgte, wurde dem Beschwerdeführer im Oktober 2006 vom Bürgermeister der betroffenen Gemeinde mit Bescheid eine Kanalanschlussgebühr nach der Kanalgebührenordnung vorgeschrieben. Begründend wurde ausgeführt, dass mit dem Anschluss an die Gemeindekanalisation und der Einleitung in den regionalen Sammelkanal eine Anschlussgebühr und eine Erweiterungsgebühr zu entrichten ist. Im Spruchteil des Bescheides wurde die Anschlussgebühr mit einem Betrag von € 4,50 inklusive Mehrwertsteuer und die Erweiterungsgebühr mit einem Betrag von € 0,60 inklusive Mehrwertsteuer, jeweils je m<sup>3</sup> Baumasse, berechnet.

Nun gilt im Abgaberecht der Grundsatz der Zeitbezogenheit der Abgabe, sodass die im Zeitpunkt der Entstehung des Abgabeanspruches geltende Sach- und Rechtslage heranzuziehen ist. Gemäß § 3 Absatz 1 der Tiroler Landesabgabenordnung entsteht ein Abgabeanspruch, sobald ein Tatbestand verwirklicht wird, an dem die Abgabevorschrift die Abgabepflicht knüpft. Im Konkreten entsteht der Abgabeanspruch nach der Kanalgebührenordnung der betroffenen Gemeinde mit dem Zeitpunkt der Herstellung des Anschlusses eines Grundstückes an die Gemeindekanalanlage. Wie bereits erwähnt, hat dieser Anschluss im April 2006 stattgefunden, also sollten auch die Gebührensätze zum Zeitpunkt April 2006 anzuwenden sein.

Nach Rechtsberatung wurde dieser Bescheid vom Beschwerdeführer fristgerecht mittels Berufung bekämpft und beanstandet, dass eine falsche Berechnung der zu entrichtenden Gebühren vorgenommen worden sei. Aus dem Bescheid gehe nämlich hervor, dass die Hebesätze aus dem Jahr 2005 als Bemessungsgrundlage herangezogen worden seien. Diese würden aber laut Auskunft der Gemeinde € 2,16 inklusive Mehrwertsteuer je m<sup>3</sup> Baumasse für die Anschlussgebühr und € 0,60 inklusive

Mehrwertsteuer je m<sup>3</sup> Baumasse für die Erweiterungsgebühr betragen. Die Differenz zur aktuellen Vorschreibung sei also nicht unerheblich.

Der Bürgermeister wies die Berufung mit Berufungsvorentscheidung im November 2006 als unbegründet ab. Die Abgabebehörde räumte zwar ein, dass im Erstbescheid irrtümlich das Jahr 2005 anstelle des Jahres 2006 angeführt sei, es handle sich jedoch nur um einen Schreibfehler. Daraus leite sich noch kein Rechtsanspruch auf die Berechnung der Kanalanschluss- und Kanalerweiterungsgebühr unter Anwendung der Sätze aus dem Jahr 2005 ab.

Nach einer weiteren Vorsprache beantragte der Beschwerdeführer die Vorlage der Berufung an die Abgabebehörde II. Instanz. Diese folgte allerdings dieser Argumentation nicht und wies die Berufung als unbegründet ab.

Gegen diese abweisende Entscheidung wurde fristgerecht eine Vorstellung an die Tiroler Landesregierung eingebracht. Die Vorstellungsbehörde behob den Bescheid mit der Begründung, dass die rückwirkende Festsetzung der erhöhten Kanalanschlussgebühr mit 01.01.2006, obwohl der entsprechende Beschluss erst am 26.04.2006 gefasst worden war, gesetzlich nicht gedeckt sei. Die Gebührenfestsetzung auf Grundlage dieses Beschlusses verletze den Vorstellungswerber in seinen Rechten, was zur Behebung des angefochtenen Bescheides führen müsse.

Der Gemeindevorstand legte nämlich seinem Bescheid die Kanalgebührenordnung der Gemeinde in der Fassung der Beschlüsse aus dem Jahre 2005 und 2006 zu Grunde.

Mit Beschluss vom 26.04.2006, welcher mit Ablauf des 02.05.2006 in Geltung trat, behob der Gemeinderat seinen Beschluss vom 23.09.2005 soweit er den Tagesordnungspunkt zur Kanalanschlussgebühr betraf und setzte die neuen Gebühren rückwirkend mit 01.01.2006 fest.

Der Gemeindevorstand hatte nun im fortgesetzten Verfahren die früheren niedrigeren Sätze anzuwenden und brachte dies auch in seinem Ersatzbescheid vom Juli 2007 entsprechend zum Ausdruck.

## **2.1.7 Wohnbauförderung**

### **Ein Herz für eine Großfamilie**

**Eine Tiroler Großfamilie aus dem Unterland konnte nach der Geburt ihres sechsten Kindes eine Eigentumswohnung käuflich erwerben. Diese hatte jedoch den Nachteil, dass die Küche und ein Kinderzimmer für drei Kinder nur eine Größe von je 8 m<sup>2</sup> aufwiesen. Durch eine einfache bauliche Maßnahme (die Wohnung wurde gerade gebaut) konnte das Ausmaß beider Räume auf je 16 m<sup>2</sup> vergrößert werden. Nunmehr ergab sich jedoch das Problem, dass die in Tirol für die Gewährung einer Wohnbauförderung erlaubte Wohnungsgröße von 150 m<sup>2</sup> um 16 m<sup>2</sup> überschritten wurde.**

Nach einigen Bemühungen wurde der Familie seitens der Abteilung Wohnbauförderung eine Sonderregelung dergestalt eingeräumt, dass trotzdem eine Wohnbauförderung jedoch unter der Auflage erteilt wurde, dass bis März 2003 eine Teilung in zwei abgeschlossene Wohneinheiten erfolgen müsse. Aufgrund von familiären Umständen konnte dieser Umbau nicht zeitgerecht durchgeführt werden. Nach anfänglichen Widerständen wurde in der Folge nach Rücksprache mit dem zuständigen Regierungsmitglied die Frist zur Erfüllung obiger Bedingung bis 31.12.2007 erstreckt. Obwohl zwischenzeitlich mehrere Kinder ihre Berufsausbildungen abgeschlossen hatten, wurde auch noch im Jahre 2007 Wohnraum in der elterlichen Wohnung benötigt. Allen Kindern wurde trotz der aus verständlichen Gründen angespannten finanziellen Situation eine gute

Berufsausbildung, zumeist auf Hochschulebene, ermöglicht. Wiederum bemühten sich die Eltern um eine neuerliche Fristerstreckung, doch schienen die Bemühungen diesmal nicht erfolgreich zu sein. Erst ein persönliches Gespräch des Landesvolksanwaltes mit dem zuständigen Regierungsmitglied konnte eine letztmalige Fristverlängerung bis zum 31.12.2010 für die Herstellung der Wohnungsteilung bewirken. Die Familie war über diese Entscheidung hoch erfreut und bedankte sich beim Landesvolksanwalt für seinen erfolgreichen Einsatz.

Abschließend bleibt trotz des konkreten Erfolges im Hinblick auf die Gesamtsituation der betroffenen Familie doch ein etwas schaler Nachgeschmack zurück, welcher zum Nachdenken anregen sollte. Unabhängig von der oben geschilderten Problematik wurde vom Beschwerdeführer anhand der geltenden gesetzlichen Bestimmungen aus verschiedenen Rechtsbereichen, die übrigens nicht in den Landesbereich und somit auch nicht in die Zuständigkeit des Landesvolksanwaltes fallen, konkret aufgezeigt, wie im Jahre 2007 in Österreich eine für heutige Verhältnisse ungewöhnlich große Familie unter die Räder kommen kann. So wirkte sich beispielsweise eine durchaus stattliche Jubiläumsszulage im Hinblick auf die damit verbundenen finanziellen Einbußen durch Überschreitung von Einkommensgrenzen (Wegfall des Mehrkindzuschlages, Reduzierung der Wohnbeihilfe bzw. des Stipendiums) als Verlust aus. Aber auch andere Regelungen im Rahmen außergewöhnlicher Belastungen bei der Arbeitnehmerveranlagung und bei der Familienbeihilfe spielen eine nicht unerhebliche Rolle.

Insgesamt stellt sich die Situation aus Sicht der betroffenen Familie jedenfalls so dar, dass eine Konstellation mit sechs Kindern offenbar gesellschaftspolitisch als nicht erwünscht empfunden wird. Dieser Umstand sollte zu denken geben - mit oder ohne Blick auf die ständig wachsende Diskussion zur Finanzierbarkeit unserer zukünftigen Pensionen!

## **2.1.8 Umweltrecht**

### **Bodenaushubdeponie**

**Eine Aushubdeponie war auch nach behördlicher Genehmigung und trotz entsprechender Kontrollmaßnahmen Ursache einer unzumutbaren Staubbelastung für die Anrainer.**

Nachdem sich die Nachbarn ob der andauernden Staubentwicklungen durch zur Deponie fahrende LKWs in unzumutbarer Weise belästigt fühlten, kontaktierten sie den Landesvolksanwalt mit dem Ersuchen um Unterstützung.

Die Betroffenen beschwerten sich nicht über die Betriebsstätte an sich und hatten auch nicht die Absicht die Bewirtschaftung, nämlich das Zu- und Abfahren zur Deponie, zu verhindern. Vielmehr sollten Maßnahmen zur bestmöglichen Reduktion der enormen Staubbelastung gesetzt werden. Obwohl diese Staubbelastung nur auf einem kurzen Straßenstück auftrat, wurden dadurch die umliegenden Häuser und Balkone stark in Mitleidenschaft gezogen.

Der Landesvolksanwalt nahm sich daraufhin der Sache an, begutachtete die Situation vor Ort und setzte sich mit dem Betreiber und der örtlichen Gemeinde in Verbindung; dies in der Hoffnung, eine für alle Betroffenen vertretbare Lösung zu finden. Von Seiten des Landesvolksanwaltes wurde es als zweckmäßig erachtet, den Anfahrtsbereich mit Bruchasphalt zu versehen oder endgültig zu asphaltieren.

Der Bürgermeister der zuständigen Gemeinde, der sich ebenfalls bei einem zweiten Lokalaugenschein gemeinsam mit dem Landesvolksanwalt vor Ort



über die tatsächliche Situation ein Bild gemacht hatte, sagte den betroffenen Anrainern spontan Hilfe zu, indem er im Zuge von ohnehin in der Gemeinde anstehenden Asphaltierungsarbeiten die Mitbearbeitung dieses Wegstückes in Aussicht stellte.

Auf das Versprechen des Bürgermeisters folgten bereits vier Wochen später entsprechende Taten. Die Betroffenen bedankten sich für die rasche und wirksame Hilfe sowohl bei der Gemeinde als auch beim Landesvolksanwalt herzlich.

*Beispielhaft steht dieser Fall für das Wirken vieler Bürgermeister, die die Anliegen der Bevölkerung ernst nehmen, Sinn und Nutzen rascher Maßnahmen erkennen und die Zusammenarbeit mit dem Landesvolksanwalt als Chance in eigener Sache sehen.*

## **2.1.9 Sozialrecht**

### **Umfassende Hilfeleistungen**

**„Ohne Sie hätte ich das nicht geschafft“, so die freundlichen Worte nach einer erfolgreichen und umfassenden Hilfeleistung.**

Eine allein erziehende Mutter von zwei Kindern spricht vor und teilt mit, sie beziehe ein Krankengeld von monatlich € 387,-- und weiters Alimente für ihre beiden Kinder von gesamt € 532,--. Nach Bezahlung der Miete habe sie „kaum Geld mehr zum Leben“.

Problem sei, dass nach Mitteilung des Jugendamtes ihrer schwangeren Tochter die gesamten Alimente von € 253,-- zustehen würden und diese Alimente auch von der Vorsprechenden an ihre Tochter weitergegeben und

von dieser auch verbraucht würden. Dennoch müsse die Mutter die Kosten für die Verpflegung ihrer Tochter tragen.

Die Sommerschulwoche des Sohnes in Italien habe € 275,-- zuzüglich Taschengeld und Bekleidung gekostet. Diesbezüglich habe sie vom Land Tirol einen Beitrag von € 57,-- erhalten. Derartige Ausgaben seien eine zusätzliche Belastung.

Ein weiteres Problem sei, dass ihr Boiler „tropft“. Hier habe sie nicht das Geld für den Kauf eines neuen Gerätes.

Zur Frage der Verwendung der Alimente wurde mit dem Jugendamt Kontakt aufgenommen. Die Sachbearbeiterin wurde darauf hingewiesen, dass das Finanzamt für Unterkunft und Logie eine Bewertungspauschale von monatlich € 250,-- annimmt. Es ist daher gerechtfertigt, dass die Mutter einen Teil der Alimente für Unterkunft und Verpflegung behält und nicht den gesamten Betrag an die Tochter weiterleitet. Dieser Argumentation stimmte das Jugendamt zu und die Mutter hat sich in der Folge € 200,-- für Unterkunft und Logie einbehalten.

Somit konnte die laufende Lebensführung der Familie verbessert werden.

Über verschiedene private Einrichtungen wurde ein Betrag von € 200,-- als Beitrag für die Sommerschulwoche aufgebracht.

Dramatisch wurde die Situation, als ein Installateur bei Besichtigung des Boilers feststellte, hier sei das Sicherheitsventil und der Thermostat defekt und es bestehe „akute Gefahr, dass der Boiler explodiert“.

Von Seiten des Landesvolksanwaltes wurde mit der Vermieterin, einer gemeinnützigen Genossenschaft, Kontakt aufgenommen und die Situation geschildert. Die Sachbearbeiterin sagte die Übernahme der Kosten für den Boiler zu, was in der Folge auch geschah.

So konnte der Frau vielseitig geholfen werden.

## **2.1.10 Straßenrecht**

### **Das Garagentor klemmt - schuld ist der Straßenbau!**

**Diesen Vorwurf erhob eine Bürgerin aus dem Bezirk Lienz gegen die örtliche Straßenverwaltung. Vor über einem Jahr sei eine Sanierung der Landesstraße erfolgt; seit diesem Zeitpunkt sei eine zunehmende Schwergängigkeit des Garagentores zu beobachten.**

Im Rahmen der durchgeführten Sanierungsarbeiten waren auch Rüttelwalzen zum Einsatz gekommen. Da die Entfernung zwischen der gegenständlichen Garage und der zu sanierenden Straße nur acht Meter beträgt, liegt die Vermutung nahe, dass diese Bauarbeiten Setzungen verursacht haben. Die Straßenverwaltung lehnte von vornherein jede Art von Haftung ab und verwies auf das bauausführende Unternehmen. Mit dieser Vorgangsweise zeigte sich die Hauseigentümerin absolut nicht einverstanden und kritisierte auch die Haltung der Straßenverwaltung, welche ohne jede Begutachtung der Garage eine Haftung abgelehnt bzw. die Haftungsfrage einfach weitergeleitet habe.

Über Einschreiten des Landesvolksanwaltes erklärte sich das zuständige Baubezirksamt im diesbezüglichen Antwortschreiben durchaus bereit, eine Schadensbeurteilung bzw. Begutachtung vor Ort vorzunehmen. Bei der in der Folge auch durchgeführten Besichtigung der Garage konnten allerdings augenscheinlich keine Schäden am Gebäude festgestellt werden.

Dass das Garagentor nicht mehr zu schließen sei, könne daher nicht auf die Straßenbauarbeiten zurückgeführt werden, meinten die Vertreter der Straßenverwaltung, waren aber gleichzeitig im Hinblick auf die unklare Ursache einer Kulanzlösung nicht abgeneigt.

Wir haben diesen Sachverhalt der Hauseigentümerin mitgeteilt und sie gleichzeitig ersucht, sich mit dem bauausführenden Bauunternehmen als von der Straßenverwaltung beauftragtes Unternehmen in Verbindung zu setzen. Einige Monate später teilte die Beschwerdeführerin mit, die Angelegenheit habe sich zu ihrer Zufriedenheit entwickelt, da das Garagentor repariert worden sei. Sie werde das Bauwerk nun noch bis zum Ablauf der dreijährigen Verjährungsfrist beobachten und sich nötigenfalls wieder mit uns in Verbindung setzen.

## **2.1.11 Sozialrecht**

### **Pflegekosten - Unterhaltspflicht der Angehörigen**

**„Vielen herzlichen Dank für alles, was Sie für mich getan haben“.**

**Dieser Dank war Folge von Bemühungen zur Reduzierung einer Kostenbeitragspflicht für Pflegekosten in einem Senioren- und Pflegeheim.**

Im Zuge eines Sprechtages im Oberland teilte eine Frau mit, ihre Mutter sei in einem Pflegeheim untergebracht und sie habe von der Fachabteilung im Landhaus eine Vorschreibung für die Kosten zu der Heimpflege erhalten. Sie beziehe ein geringfügiges Einkommen und könne die ihr vorgeschriebenen Beiträge nicht bezahlen.

Nach § 11 Absatz 1 des Tiroler Grundsicherungsgesetzes (TGSG) haben Personen, die gesetzlich zum Unterhalt des Empfängers der Grundsicherung verpflichtet sind, diese Kosten im Rahmen ihrer Unterhaltspflicht zu ersetzen. Absatz 2 führt aus, dass bei der Geltendmachung von Ersatzansprüchen gegenüber Unterhaltspflichtigen

„auf deren wirtschaftliche Verhältnisse und ihre sonstigen Sorgepflichten Bedacht zu nehmen“ ist.

Im vorliegenden Fall wurde die Vorsprechende ersucht, eine Aufstellung über ihre Einnahmen und Ausgaben vorzulegen, was sie auch getan hat. Daraus war ersichtlich, dass die Kostenvorschreibung des Landes von rund 11 % des Nettoeinkommens dem Grunde und der Höhe nach zu Recht erfolgte. Der § 11 Absatz 2 des TGSG nimmt jedoch der entsprechenden Unterhaltsbestimmung des Allgemeinen Bürgerlichen Gesetzbuches insoweit die Schärfe, als bei der Geltendmachung auch auf nichtreduzierbare tägliche Aufwände wie z.B. Miete, Betriebskosten, Rückzahlungen für Wohnbauförderungsdarlehen, Bedacht zu nehmen ist. Tatsächlich konnte die Frau nachweisen, dass es ihr aufgrund der Zahlungsverpflichtungen nicht möglich ist, die Vorschreibung des Landes zu leisten, ohne den eigenen Unterhalt zu gefährden.

Es wurde daraufhin Kontakt mit der Fachabteilung aufgenommen, die in der Folge die Kostenvorschreibung für die Heimunterbringung der Mutter auf die Hälfte reduzierte. Mit dieser Vorschreibung war die Tochter einverstanden, zumal dieser Betrag für sie auch leistbar war.

### **2.1.12 Verfahrensrecht**

**Ohne rechtskräftigen Strafbescheid keine Vollstreckung**

**Die Einleitung eines Vollstreckungsverfahrens bedarf unter anderem der Grundlage eines rechtskräftigen Strafbescheides (z.B. wegen einer Übertretung nach der Straßenverkehrsordnung 1960), widrigenfalls das Verfahren rechtswidrig ist.**

So behauptete ein Bürger, welchem eine Mahnung unter Bezugnahme auf einen konkreten Strafbescheid zugestellt wurde, er hätte diesen Bescheid nie erhalten bzw. es sei keine Zustellung erfolgt. Der Landesvolksanwalt solle mit der zuständigen Behörde Kontakt aufnehmen und erheben, um welchen Strafbescheid es sich handeln könnte.

Über unser Einschreiten wurde uns umgehend mitgeteilt, dass tatsächlich kein Strafbescheid erlassen worden sei und die Mahnung somit zu Unrecht ergangen und daher gegenstandslos sei.

Die Bescheiderlassung wurde nachgeholt und der Beschwerdeführer hatte die Möglichkeit, dagegen ein entsprechendes Rechtsmittel zu ergreifen.

Bei der bekannten Vielzahl von Verwaltungsstrafverfahren kann auch der Behörde durchaus ein Fehler unterlaufen. Allerdings reagieren Bürger verständlicherweise sehr sensibel, wenn - so wie in diesem Fall - eine Mahnung unter Androhung des Exekutionsverfahrens für die Einbringung einer Geldstrafe bei Gericht übermittelt wird, obwohl noch gar keine Möglichkeit zur Rechtfertigung bestand.

### **2.1.13 Raumordnung/Baurecht**

#### **Nachbarkonflikt mit landwirtschaftlichem Betriebsgebäude**

**Wie bereits im Fallbeispiel 2.1.1. geschildert, waren Nutzungskonflikte im Zusammenhang mit der Situierung und der Betriebsweise von landwirtschaftlichen Betriebsstätten auch in den vergangenen Berichtsjahren immer wieder Gegenstand von Anrainerbeschwerden. Die in Tirol historisch gewachsenen ländlichen Siedlungsräume und die damit verbundenen Flächenwidmungen, insbesondere in Form von**

## **landwirtschaftlichen Mischgebieten, ermöglichen ein räumliches Nebeneinander von Wohnobjekten und landwirtschaftlichen Betrieben.**

So haben einige Bürger einer Innsbrucker Umlandgemeinde beim Landesvolksanwalt persönlich vorgesprochen und erklärt, dass sie durch Geruchsbelästigungen, welche durch eine unsachgemäße Betriebsführung ihres benachbarten Landwirtes verursacht würden, in ihrer Lebensqualität massiv beeinträchtigt seien. Die Geruchsimmissionen würden insbesondere von einer weitläufigen Fenstergalerie herrühren, welche mangels eines geeigneten Entlüftungssystems in Verbindung mit offen gehaltenen Toren als Luftaustauscher fungiere. Der landwirtschaftliche Zubau sei gegenüber dem im Bewilligungsbescheid ausgewiesenen Rechtsbestand weitgehend anders ausgeführt worden, sodass die Beschwerdeführer diesbezüglich einen erheblichen Rechtsmangel vermuteten.

Die durchgeführten Ermittlungen des Landesvolksanwaltes haben tatsächlich ergeben, dass die kritisierten baulichen Änderungen nicht Gegenstand eines eigenständigen Bauverfahrens waren, sondern die in den nachgereichten Planunterlagen aufscheinenden Abänderungen lediglich im Rahmen der mit Bescheid erteilten Benützungsbewilligung als integrierter Bestandteil des Bescheides in der Weise „genehmigt“ wurden, als auf den Planunterlagen eine entsprechende Stampilie angebracht wurde.

Gemäß § 36 Absatz 4 der Tiroler Bauordnung 2001 (TBO 2001) können jedoch nur geringfügige Abweichungen in der Bauführung, die keine bewilligungspflichtige Änderung des Gebäudes bewirken, zusammen mit Erteilung der Benützungsbewilligung genehmigt werden; auch hier bedarf es aber eines entsprechenden Antrages.

Im konkreten Fall wurde insbesondere die Dachkonstruktion im Laufstallbereich derart abgeändert, dass nach Ansicht des Landesvolksanwaltes nicht mehr von einer Änderung gesprochen werden konnte, für deren selbstständige Vornahme eine Baubewilligung nicht erforderlich gewesen wäre. Diese unsere Rechtsansicht wurde dem Bürgermeister als Baubehörde I. Instanz zur Kenntnis gebracht, worauf dieser rasch reagierte und ein baurechtliches Bewilligungsverfahren durchführte. Im Rahmen dieses Bewilligungsverfahrens konnten nun die Nachbarn ihre Parteienrechte wahren und gemäß den gesetzlichen Vorgaben ihre Einwendungen vorbringen. Schließlich wurde der abgeänderte Stall unter Auflagen bewilligt. Da der Bescheidinhalt immer noch nicht den Vorstellungen der Nachbarn entsprach, erhoben diese Berufung, die jedoch zurückgezogen wurde, als der Bürgermeister einen ergänzenden Bescheid, mit welchem weitere Auflagen vorgeschrieben wurden, erließ.

Die betroffenen Nachbarn bedankten sich sehr für den Einsatz des Landesvolksanwaltes und betonten ausdrücklich, dass die Durchsetzung ihrer berechtigten Anliegen in diesem Fall wohl ohne dessen Hilfe nicht möglich gewesen wäre.

## **2.1.14 Straßenverkehrsordnung**

### **Wenn Altautos richtig teuer werden**

**Immer wieder kommt es, insbesondere im Stadtgebiet von Innsbruck, vor, dass verkaufte Altautos „ausgeschlachtet“ und in der Folge vom Käufer funktionsunfähig zurück gelassen werden. Das kann für den Verkäufer teuer werden.**



Im abgelaufenen Berichtsjahr wurden mehrere Beschwerden zu dieser Problematik an den Landesvolksanwalt heran getragen.

Der Gesetzgeber hat mit Bundesgesetz, BGBl I 2005/52 vom 09. Juni 2005, dem § 89a der Straßenverkehrsordnung 1960 den Absatz 8 mit folgendem Wortlaut angefügt:

*„Durch die Bestimmungen der Absätze 2 bis 7 werden Rechtsvorschriften über gefundene oder vom Eigentümer preisgegebene Sachen nicht berührt. Ist die Entsorgung einer preisgegebenen Sache erforderlich, so sind die Kosten hierfür vom letzten Eigentümer, im Falle eines Kraftfahrzeuges vom letzten Zulassungsbesitzer zu tragen. Wird die Bezahlung der Kosten verweigert, so sind die Kosten dem letzten Eigentümer, im Fall eines Kraftfahrzeuges dem letzten Zulassungsbesitzer mit Bescheid vorzuschreiben. Ein bei der Entsorgung erzielter Gewinn ist von den Kosten in Abzug zu bringen.“*

Diese Rechtslage führt nun dazu, dass die Entsorgungskosten für zurück gelassene Altfahrzeuge dem letzten Zulassungsbesitzer vorgeschrieben werden; dies selbst dann, wenn der nunmehrige Eigentümer bekannt und für die Behörde greifbar wäre.

Nach entsprechender Anregung durch den Landesvolksanwalt hat die Stadt Innsbruck dankenswerter Weise mitgeteilt, dass eine Änderung dieser unbefriedigenden Rechtslage befürwortet und in zwischenzeitlich auftretenden Fällen auf eine Betreibung der Forderungen der Stadt verzichtet wird.

Nachdem es sich hier um Bundesrecht handelt, haben wir mit der Volksanwaltschaft in Wien Kontakt aufgenommen. Leider musste uns Volksanwalt Dr. Peter Kostelka mitteilen, dass im Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie derzeit keine Veranlassung für eine Änderung der Rechtslage gesehen wird. Hintergrund dieser für die

öffentliche Hand „praktischen“ Regelung ist zweifellos, einen ohne besonderen Aufwand greifbaren Zahler von Entsorgungskosten zu haben.

Aus Sicht des Landesvolksanwaltes wird daher den Verkäufern von Altautos empfohlen, unbedingt zu prüfen, ob der Käufer einen Inlandsstandort hat und im Zweifelsfall den Kaufvertrag über ein Altauto mit einem konzessionierten Unternehmer abzuschließen. Dann besteht für den letzten Zulassungsbesitzer zumindest zivilrechtlich die Chance, anfallende Entsorgungskosten vom Käufer und nunmehrigen Eigentümer des Autos wieder refundiert zu bekommen.

## **2.1.15 Sozialrecht**

### **Hilfe zur Vermeidung einer Delogierung**

**Wenn möglich hilft der Landesvolksanwalt auch in Bereichen, wo er keine direkte Zuständigkeit hat. Dies insbesondere dann, wenn die Vorsprechenden den Eindruck vermitteln, dass sie sich aus ihrer Notlage nicht selbst befreien können und angeben, dass ihnen bisher „niemand“ helfen konnte.**

Ein verzweifelter Mann sprach vor und gab an, er stehe mit seiner Familie vor der „Delogierung“.

Er beziehe zwar eine eigene Pension, sei jedoch aufgrund von Zahlungen im Zuge der Renovierung seiner Wohnung, die er mit seiner Frau und seinem schulpflichtigen Kind bewohne, in Zahlungsrückstand geraten. Er habe nicht gedacht, dass die Vermieterin ihn kündigen und delogieren werde.

Ein vorgelegtes rechtskräftiges Urteil des Bezirksgerichtes zu einer Räumungsklage und der darin festgelegte Termin für die Räumung in einer Woche bestätigten die Notlage des Mannes.

Es wurde daraufhin mit der Vermieterin, einer gemeinnützigen Wohnbaugesellschaft, Kontakt aufgenommen und die Modalitäten zur Verhinderung der Räumung vereinbart. Demnach musste vom Betroffenen ein Teil des Mietrückstandes sofort aufgebracht werden, damit über den verbleibenden Rest eine Zahlungsvereinbarung akzeptiert werde.

Über private Einrichtungen gelang es, den von der Vermieterin verlangten Betrag aufzubringen. In weiterer Folge wurde mit dem Betroffenen eine Ratenzahlung in der Form vereinbart, dass der Pensionist in regelmäßigen Abständen einen Teil der Sonderzahlungen der Pension sowie einen Teil der Familienbeihilfe, die er für den Sohn alle zwei Monate bezieht, der Vermieterin anweist. Dies wurde durch die Einrichtung eines Dauerauftrages gesichert, sodass der Betroffene in rund eineinhalb Jahren keine Mietschulden mehr haben wird.

Nach Abschluss dieser Vereinbarung verzichtete die Vermieterin auf die Wahrnehmung des Räumungstermins.

Aus präventiven Gründen haben wir einige Monate später bei der Vermieterin nachgefragt, ob die Partei ihre Zahlungsverpflichtungen einhält und auch die monatliche Miete regelmäßig bezahlt. Dies wurde uns bestätigt.

## **2.1.16 Agrarrecht**

### **Streitbeilegung in einem Grundzusammenlegungsverfahren**

**Ein Grundzusammenlegungsverfahren eröffnet unter anderem die Möglichkeit, jahrelange Nachbarschaftsstreitigkeiten dauerhaft beizulegen.**

So war es auch im gegenständlichen Fall, bei welchem vor 17 Jahren ein Zusammenlegungsverfahren eingeleitet worden war. Eine Grundstücksgrenze sei strittig und nun habe der Nachbar auf der Liegenschaft der Beschwerdeführerin entlang der gesamten gemeinsamen Grundgrenze eine Mauer errichtet. Diese Mauer stehe, so die Beschwerdeführerin, eindeutig auf ihrem Grundstück.

Wir haben in der Folge mit der Agrarbehörde Kontakt aufgenommen und um eine Überprüfung gebeten. Die Kompetenz der Agrarbehörde zur Regelung derartiger Angelegenheiten lässt sich unter anderem aus § 72 des Tiroler Flurverfassungslandesgesetz 1996 (TFLG 1996) ableiten. Nach einigen Wochen erhielten wir die Mitteilung, dass es bereits seit dem Zeitpunkt der vorläufigen Übernahme der Grundstücke, wodurch dieses Nachbarschaftsverhältnis begründet worden sei, mehrmals zu Auseinandersetzungen bzw. Unstimmigkeiten hinsichtlich des Grenzverlaufes gekommen sei.

Nachdem das Zusammenlegungsverfahren noch nicht abgeschlossen war, entschloss sich die Agrarbehörde eine Neueinteilung dieses Bereiches durchzuführen, was zur Folge hatte, dass nunmehr das nachbarschaftliche Verhältnis friedlich ist.

## **2.1.17 Wasserrecht**

### **Wiederverleihung eines Wasserbenutzungsrechtes - überlange Verfahrensdauer**

**Die Dauer von Verwaltungsverfahren bildet naturgemäß einen Anknüpfungspunkt für Beschwerden über die Verwaltung und ist auch österreichweit immer wieder Teil tagespolitischer Diskussionen. Auch der Landesvolksanwalt wird daher wiederholt mit einschlägigen Beschwerden oder Anfragen dieser Art konfrontiert. Der gegenständliche Fall soll dazu dienen, diesen Verwaltungsaspekt ganz allgemein für die Landesverwaltung zu erörtern.**

Grundsätzlich stellen Verfahrensverzögerungen, wie Überprüfungen der Verfahrensakten durch den Landesvolksanwalt oftmals ergeben, ein Problem dar, welches nicht selten vom Antragsteller, z.B. durch unterlassene Beibringung fehlender Unterlagen, mitzuverantworten ist. Leider wird den komplexen Anforderungen an ein genehmigungsfähiges Projekt häufig nicht in der erforderlichen Weise entsprochen, sodass zeitintensive Vervollständigungen und Ergänzungen notwendig sind.

Insgesamt stellt sich die Situation schuldhafter Verfahrensverzögerungen auf Behördenseite aus Sicht des Landesvolksanwaltes in Tirol als nicht unbefriedigend dar, wenn auch insbesondere auf Bezirksverwaltungsebene die Sparmaßnahmen der letzten Jahre im Bereich der personellen Ausstattung hin und wieder zu spüren sind.

Nicht viel Nutzen von der grundsätzlich positiven Gesamtsituation hat aber naturgemäß ein Bürger im Einzelfall, wenn in seiner Verwaltungsangelegenheit, nämlich der Wiederverleihung des Wasserbenutzungsrechtes zum Betrieb einer Grundwasserwärmepumpe, das Verfahren gleich mehrere Jahre in Anspruch nimmt. Länger als sechs Jahre hat es gedauert, bis die lange erwartete und von den Nachbarn bekämpfte wasserrechtliche Bewilligung zur Wiederverleihung des Wasserbenutzungsrechtes erteilt wurde. Die in diesem Verfahren zu beantwortenden hydrogeologischen bzw. geologischen Fachfragen

gestalteten sich zweifellos als schwierig und nahmen bereits im erstinstanzlichen Verfahren nicht unwesentliche Zeit in Anspruch. In der Folge dauerte es jedoch fast fünf Jahre, bis schließlich die Berufungsbehörde die Angelegenheit endgültig einer Erledigung zuführen konnte.

Beim Landesvolksanwalt besteht die berechtigte Hoffnung, dass der vorliegende Fall mit einer doch außergewöhnlichen Verfahrensdauer ein Einzelfall bleibt, zumal ihm auch hinsichtlich der betroffenen Oberbehörde keine weiteren derartigen Beschwerden bekannt sind.

## **2.1.18 Baurecht**

### **Geänderte Vorschriften - Problem erledigt**

**Ein Unternehmer in einer größeren Unterländer Gemeinde fühlte sich in seiner unternehmerischen Tätigkeit behindert und auch benachteiligt, weil es ihm verwehrt worden war, eine beleuchtete Werbeeinrichtung an seinem Gastronomiebetrieb anzubringen. Dieses Vorhaben sei seitens der dortigen Baubehörde abschlägig behandelt worden, obwohl andere Unternehmer ebenfalls im gleichen Straßenzug beleuchtete Werbeeinrichtungen montieren hätten können.**

Nach Konfrontation der betroffenen Gemeindeführung mit den Vorwürfen durch den Landesvolksanwalt bestätigte sich der Vorwurf der Ungleichbehandlung insofern, als tatsächlich an mehreren Nachbarobjekten selbstleuchtende Werbeeinrichtungen montiert waren, welche jedoch in dieser Form nie genehmigt worden waren. Entsprechende baurechtliche Verfahren zur Herstellung des gesetzmäßigen Zustandes waren daher die Folge.

Nun konnte zwar nicht mehr von einer ungleichen Behandlung gesprochen werden, doch war damit letztlich dem unternehmerischen Interesse des Unterländers auch nicht gedient.

Über Anregung des Landesvolksanwaltes war man in der betroffenen Gemeinde in der Folge über einen längeren Zeitraum damit beschäftigt, die örtlichen Bauvorschriften und die Errichtung einer Schutzzone zu hinterfragen.

Schließlich wurde dem Landesvolksanwalt mitgeteilt, dass die örtlichen Bauvorschriften nunmehr außer Kraft gesetzt worden seien und nach den Bestimmungen der Tiroler Bauordnung 2001 nur mehr in Gebieten mit erhaltenswertem Orts- und Straßenbild oder erhaltenswerten Gebäudegruppen zur Anwendung kommen sollten. Die betroffene Liegenschaft befinde sich nicht in einem derartigen Gebiet, sodass nunmehr eine entsprechende Bauanzeige für die geplante Werbeeinrichtung eingebracht werden könne.

Dieses positive Ergebnis konnte der Landesvolksanwalt schließlich dem Unternehmer mit dem Wunsch auf eine „leuchtende Zukunft“ zur Kenntnis bringen.

## **2.1.19 Straßenrecht**

### **Ohne Zufahrt keine Bewirtschaftung**

**Einem Oberländer wurde die einzig mögliche Zufahrt zu seinem landwirtschaftlichen Grundstück von seinem Nachbar verwehrt, zudem ging die früher bestehende unmittelbare Zufahrt über das öffentliche Gut aus nicht nachvollziehbaren Gründen verloren.**

Der Beschwerdeführer wandte sich an den Landesvolksanwalt, nachdem im Rahmen des Baues einer Bundesstraße bereits im Jahre 1982 aufgrund des Anmeldebogens des Vermessungsamtes eine Teilfläche, die im öffentlichen Gut stand und früher als Zufahrt benützt werden konnte, anderweitig zugeschrieben worden war. Dadurch wurde dem betroffenen Bauern die unmittelbare Zufahrtsmöglichkeit zu seinem landwirtschaftlichen Grundstück genommen.

Nun bestand auch in der Natur nur noch die Zufahrtsmöglichkeit über ein Grundstück seines Nachbarn, der ihm jedoch jegliche – auch ausnahmsweise – Zufahrt (zweimal pro Jahr zum Heueinbringen) letztlich verwehrte.

Nach einem Lokalaugenschein zur genauen Abklärung der Situation vor Ort, nahm der Landesvolksanwalt mit den zuständigen Behörden Kontakt auf. Nach eingehender Prüfung konnte schließlich im Hinblick auf die derzeit nicht gegebene Bewirtschaftungsmöglichkeit des Feldes eine Restfläche von der Straßenverwaltung durch Übereinkommen zum Zwecke der Zufahrt abgelöst werden. Damit hat diese über Jahre bestandene unbefriedigende Situation ein positives Ende gefunden, worüber sich der betroffene Landwirt verständlicherweise hochofreut zeigte.

## **2.1.20 Umweltrecht**

### **„Mediation“ als letzter Ausweg**

**In einer Bezirkshauptstadt wird im Auftrag der Gemeinde eine Kompostieranlage betrieben. Ein Landwirt grenzt mit seinen landwirtschaftlich genutzten Flächen an drei Seiten an das Betriebsgelände an. Verunreinigungen des Futters, welche angeblich**



**durch Wind und den Austrag von Kompostiermaterial durch Vögel verursacht werden, führten immer wieder zu massiven Beschwerden des angrenzenden Landwirtes, zumal dieser Probleme im Zusammenhang mit der Verfütterung des verunreinigten Heus an seine hochwertigen Pferde sah. Ein jahrelanger Rechtsstreit mit dem Betreiber vor den zuständigen Verwaltungsbehörden und Gerichten hat letztendlich zu keinem brauchbaren Ergebnis geführt.**

Konkret konnte im Prüfungsverfahren festgestellt werden, dass die Anlage mustergültig geführt wird, sämtliche Bescheidaufgaben ausreichend determiniert sind und auch eingehalten werden. Zusätzlich erfolgt eine engmaschige behördliche Kontrolle. Trotzdem wurden vom Landwirt immer wieder Verunreinigungen in seiner Wiese festgestellt. Da die begründete Vermutung besteht, dass Krähen einzelne Abfallstücke aus der Deponie austragen und über den Wiesen fallen lassen, geriet der Deponiebetreiber verständlicherweise als Verursacher der Verunreinigungen in Verdacht. Gerichtsverfahren sowohl auf zivil- als auch auf strafrechtlicher Ebene blieben ergebnislos. Auch die regelmäßige Räumung der Felder durch den Deponiewärter führte nicht zur gewünschten Reinheit des Heus, welches der Landwirt an teilweise sehr wertvolle Pensionspferde verfüttert. Sollte ein veterinärmedizinischer Zwischenfall mit letalem Ende eines Tieres eintreten, könnte er als Pferdehalter unter Umständen zu Schadenersatzleistungen verpflichtet werden, argumentierte der angrenzende Landwirt immer wieder.

Der Landesvolksanwalt beschloss daher zusammen mit der Gemeindeführung, sämtliche Beteiligte in der Hoffnung auf eine Lösung des Problems, auch wenn eine solche im Vorfeld nicht erkennbar war, zu einem runden Tisch einzuladen. Bereits nach relativ kurzer Besprechung der Sachlage unterbreitete der Deponiebetreiber, selbst Eigentümer einer großen Landwirtschaft, einen tragfähigen Kompromissvorschlag: „Es trägt

zwar jeder Landwirt ein gewisses Risiko, sei es, dass das Wetter für eine gute Heueinbringung nicht mitspielt, oder, dass ein Tier tatsächlich an den Folgen von verunreinigtem Futter verendet, was mir kürzlich bei einer meiner Zuchtkühe passiert ist. Um die Angelegenheit zu bereinigen schlage ich jedoch vor, dass ich dem Reitstallbesitzer das Futter der an die Kompostieranlage angrenzenden Wiesen abnehme und ihm im Gegenzug für die Verfütterung an seine Pferde geeignetes Futter in gleicher Menge zur Verfügung stelle. Hinsichtlich eines allfällig auftretenden Wertunterschiedes werde ich mich mit der Stadtgemeinde einigen.“

Mit diesem Lösungsvorschlag, der im Protokoll der Stadtgemeinde bindend verankert wurde, zeigte sich der Beschwerdeführer vorbehaltlos einverstanden und bedankte sich beim Landesvolksanwalt für dessen Initiative zur Durchführung eines „runden Tisches“.

*Dieser Fall ist wiederum ein gutes Beispiel dafür, dass manchmal Gespräche im Sinne einer „Mediation“ zu Problemlösungen führen, welche mit den Instrumenten des Verwaltungsrechtes nicht möglich gewesen wären. Dabei kann immer wieder positiv überrascht festgestellt werden, dass im zwangslosen Gespräch nicht selten Lösungsvorschläge eingebracht werden, die zuvor nicht einmal angedacht wurden.*

## **2.2 Anregungen an Gesetzgebung und Verwaltung**

### **2.2.1 Allgemeines**

Die Auswertung der insgesamt 5.716 Bürgerkontakte im Berichtsjahr ergab, dass 1.995 Beschwerden vorgebracht und 3.721 Beratungsgespräche geführt wurden. Damit hat sich der mehrjährige Trend, wonach in etwa einem Drittel der Kontakte eine Beschwerde vorgebracht wird und in rund zwei Drittel der Fälle Rat beim Landesvolksanwalt gesucht wird, bestätigt.

Die konstanten und signifikanten Steigerungen bei der Anzahl der Beratungsgespräche über die letzten Jahre zeigen deutlich auf, dass die Menschen im Umgang mit der unüberschaubaren Menge an rechtlichen Bestimmungen überfordert sind. Dies betrifft sowohl die große Anzahl der Gesetze und Verordnungen als auch die für den rechtsunkundigen Bürger mangelnde Verständlichkeit mancher Bestimmungen.

In diesem Zusammenhang wird, wie bereits in den Vorjahren, darauf hingewiesen, dass der Österreichische Bundesgesetzgeber im Jahre 2001 das Deregulierungsgesetz 2001, BGBl. I Nr. 151/2001, beschlossen hat. Die darin enthaltene Bestimmung des Artikel 1 trägt dem Gesetzgeber auf, bei der Änderung eines Gesetzes zu prüfen, ob das Gesetz oder einzelne Bestimmungen desselben noch notwendig und zeitgemäß sind oder ob die angestrebten Wirkungen nicht auch auf andere Weise erreicht werden könnten. Bei der Vorbereitung der Umsetzung von Gemeinschaftsrecht ist insbesondere darauf zu achten, dass die vorgegebenen Standards nicht ohne Grund übererfüllt werden. Weiters wird den mit der Vorbereitung von

Akten der Bundesgesetzgebung betrauten Organen eine besondere Prüfung der Folgen eines Gesetzes, so z.B. der finanziellen Auswirkungen und des Verwaltungsaufwandes im Vollzug, aufgetragen.

Die Anregung, die Bestimmungen des Deregulierungsgesetzes ernst zu nehmen, wird daher wiederholt und auch dem Landesgesetzgeber nahe gelegt.

*Die Zusammenarbeit des Landesvolksanwaltes mit den beteiligten Behörden bzw. Behördenvertretern funktioniert im Allgemeinen klaglos. Vereinzelt musste auch im vergangenen Jahr wieder festgestellt werden, dass dem Ersuchen des Landesvolksanwaltes um Abgabe einer Stellungnahme zu einem bestimmten Beschwerdevorbringen aus nicht nachvollziehbaren Gründen verspätet, manchmal erst nach mehreren Urgezen, nachgekommen wurde. In diesem Zusammenhang darf um Verständnis für die Forderung nach rascher Bearbeitung der vom Landesvolksanwalt eingehenden Anfragen ersucht werden, zumal auch der Landesvolksanwalt selbst seinem verfassungsmäßigen Auftrag auf „unverzügliche Prüfung jeder Beschwerde“ und „ehestmögliche Mitteilung des Prüfungsergebnisses an den Beschwerdeführer“ nachzukommen hat (Artikel 59 Absatz 2 der Tiroler Landesordnung 1989).*

## **2.2.2 Förderungen müssen kalkulierbar sein**

In den letzten zwei Berichtsjahren wurden mehrere Beschwerden betreffend die Abwicklung von Wirtschaftsförderungen und Förderungen in der Landwirtschaft an den Landesvolksanwalt heran getragen.

Unter anderem wurden folgende Beschwerdepunkte vorgebracht:

- Die Förderung sei nach Antragstellung und Vorlage umfangreicher Unterlagen ersatzlos ausgesetzt worden
- Vor der Zusage einer Förderung sei die gänzliche und nachweisliche Ausfinanzierung des Projektes verlangt worden
- Eine Bundesförderung sei verloren gegangen, weil die Förderstelle des Landes auf diese Möglichkeit nicht hingewiesen habe

Dem Landesvolksanwalt ist bewusst, dass nach der „Rahmenrichtlinie für die Wirtschaftsförderung des Landes Tirol“ grundsätzlich kein Rechtsanspruch auf die Gewährung einer Förderung besteht und das Land Tirol Förderungen generell als Träger von Privatrechten gewährt. Dementsprechend sind die Bestimmungen des Allgemeinen Verfahrensrechtes auf die Abwicklung der Förderverfahren nicht anzuwenden.

*Dennoch wird angeregt, auf die oben geschilderten Beschwerdepunkte einzugehen und diesbezüglich zukünftig bei der Abwicklung von Förderverfahren im Sinne von Recht und Billigkeit eine Verbesserung anzustreben.*

So war es beispielsweise für den Landesvolksanwalt weder billig noch nachvollziehbar, dass eine beträchtliche Förderung für die Landwirtschaft nach Antragstellung und Vorlage umfangreicher Unterlagen mit dem Argument, derartige Anlagen generell nicht mehr zu fördern, ersatzlos ausgesetzt wurde. Im konkreten Fall war diese Entscheidung auch zweifellos mit ein Grund, dass der betroffene Landwirt nicht unerhebliche wirtschaftliche Probleme zu bewältigen hatte.

## **2.2.3 Errichtung von „Handymasten“ - Änderung der Tiroler Bauordnung 2001**

Bereits im Jahresbericht 2006 wurde diese Problematik angesprochen und eine entsprechende Änderung der Tiroler Bauordnung 2001 angeregt. Nun wurde dem Landesvolksanwalt im Herbst des Berichtsjahres mitgeteilt, dass dieser Anregung im Hinblick auf kompetenzrechtliche Bedenken nicht näher getreten wird.

Im Berichtsjahr 2007 sind weitere Beschwerden über die Errichtung von Handymasten an den Landesvolksanwalt herangetragen worden. Wie bereits im Vorjahr wird immer wieder bemängelt, dass den Anrainern nicht nur keine verfahrensrechtlichen Möglichkeiten zur Verfügung stehen, sondern darüber hinaus auch jede Information über die Errichtung geplanter Handymasten fehlt.

In diesem Sinne ist es für die Bürgerinnen und Bürger dieses Landes und auch den Landesvolksanwalt nicht nachvollziehbar, warum in Tirol keine Regelung zum Schutze der Nachbarn möglich sein sollte, jedoch die baurechtlichen Bestimmungen mehrerer Bundesländer in Österreich entsprechende Schutzbestimmungen enthalten.

Zur Untermauerung, dass auch zahlreiche Gemeinden die Notwendigkeit einer Änderung der Tiroler Bauordnung 2001 zu dieser Thematik sehen, darf angemerkt werden, dass im Jahre 2007 von der Gemeinde Silz eine entsprechende „Petition Antennenmasten“ an den Landesvolksanwalt und weitere Dienststellen gerichtet wurde. Diese Petition, welche von mehreren Gemeinden des Bezirkes Imst unterstützt wurde, schließt mit dem Satz: *„Die Gemeinde Silz fühlt sich verpflichtet zum Schutze ihrer Bürgerinnen und Bürger diese Petition an Sie zu richten“.*

*In diesem Sinne wird die Anregung, in die Tiroler Bauordnung 2001 Nachbarrechte für Betroffene im Umfeld von geplanten Mobilfunkanlagen mit aufzunehmen, wiederholt.*

## **2.2.4 Tiroler Kriegsoferversverband - Entschädigungen**

Leistungen nach dem Kriegsoferversorgungsgesetz (KOVG) und Heeresversorgungsgesetz (HVG) sind kein „Einkommen“ sondern eine „Entschädigung“.

Der Tiroler Kriegsoferversverband setzte sich mit dem Behindertenansprechpartner in Verbindung und bemängelte, dass nach den Richtlinien zur Brennmittelaktion des Landes Tirol Leistungen nach dem KOVG und HVG als „Einkommen“ gelten und daher in einigen Fällen die Betroffenen keinen Brennmittelzuschuss erhalten. Von der Interessensvertretung wurde weiters ausgeführt, dass diese Leistungen für

- Betroffene eine „Entschädigung“ für erlittene Kriegsbeschädigung und
- Angehörige eine „Entschädigung“ für Hilfestellungen für den Betroffenen sind

und weder nach dem Kriegsoferversorgungsgesetz noch dem Einkommensteuergesetz und auch nicht nach dem Allgemeinen Sozialversicherungsgesetz als „Einkommen“ gelten.

Erhebungen unsererseits haben zudem ergeben, dass diese Leistungen auch bei der Berechnung des Kirchenbeitrages, bei der Befreiung von der Rezeptgebühr und bei der Befreiung von der Rundfunkgebühr nicht als Einkommensbestandteile gewertet werden.

Der Anregung im Jahre 2006, die Leistungen nach dem KOVG und HVG bei der Brennmittelaktion 2007 und in Zukunft nicht als Einkommen zu werten wurde vorerst nicht entsprochen. In einem anderen Bereich, nämlich bei der

Änderung der „Richtlinien für die Gewährung von Förderungen aus dem Kriegsopfer- und Behindertenfonds“ hat die Landesregierung jedoch am 10. April 2007 beschlossen, dass die Versehrtengrundrente und die Witwengrundrente nach dem KOVG sowie die Kriegsgefangenenentschädigung „bei der Berechnung des Einkommens“ außer Betracht bleiben bzw. in Abzug zu bringen sind.

Für den engagierten Präsidenten des Tiroler Kriegsopferverbandes als Vertreter der Betroffenen sowie den Behindertenansprechpartner ist aber nicht verständlich, weshalb die Landesregierung beim Kriegsopfer- und Behindertenfonds Leistungen nach dem KOVG und HVG nicht als Einkommen berücksichtigt, bei der Brennmittelaktion des Landes aber diese Entschädigungen als Einkommen gelten. Auf beide Leistungen besteht kein Rechtsanspruch.

In einem weiteren Fall ist die Situation ähnlich gelagert:

Empfängern von Leistungen zu den Pflegekosten in einem Alten- und Pflegeheim haben innerhalb ihrer Möglichkeiten einen finanziellen Beitrag zu leisten. Auch hier werden bis heute Grundrenten nach dem KOVG und HVG als Einkommen berücksichtigt. Auch hier handelt es sich um Leistungen des Landes im Privatwirtschaftsbereich.

*Es ergehen daher die beiden Anregungen, Grundrenten nach dem KOVG und HVG bei der Brennmittelaktion im Jahre 2008 wie auch bei der Berechnung des Selbstbehaltes zu den stationären Pflegekosten außer Acht zu lassen.*

Wir werden über das Ergebnis dieser Anregungen im nächsten Jahresbericht informieren.

## **2.2.5 Tiroler Rehabilitationsgesetz - Grundsicherung**



Behinderte Menschen, die eine Leistung nach dem Tiroler Rehabilitationsgesetz beziehen, erhalten von der Fachabteilung des Landes eine Hilfe zur Sicherung des Lebensunterhaltes, wenn sie sich in einer Notlage befinden. In diesem Verfahren sind die Bestimmungen des Tiroler Grundsicherungsgesetzes (TGSG) und auch der Tiroler Grundsicherungsverordnung (TGSV) anzuwenden.

Bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen erhalten Grundsicherungsempfänger im März, Juni, September und Dezember jedes Jahres eine Sonderzahlung im Ausmaß der Hälfte des Richtsatzes zum Leben (z.B. für Alleinstehende 50 % von € 431,--), auch wenn dieser Richtsatz zum Leben monatlich nicht in voller Höhe ausbezahlt wird, z. B., weil der Betroffene ein eigenes Einkommen bezieht, das die Höhe der Grundsicherung reduziert.

Die Höhe der Richtsätze zum Leben findet sich im § 5 Absatz 1 lit. a der TGSV und wird jährlich durch Beschluss der Landesregierung festgelegt.

Im vorliegenden Fall bezieht eine behinderte Vorsprechende, die regelmäßig auf Kosten des Landes Tirol über das Tiroler Rehabilitationsgesetz eine Hilfe in der Haushaltsführung erhält, auch eine (nicht in voller Höhe des Richtsatzes zum Leben zugesprochene) Grundsicherung.

Hinsichtlich der Sonderzahlung findet sich im Standardbescheid der Behörde folgende Formulierung:

„Zusätzlich wird Ihnen in den Monaten März, Juni, September und Dezember je eine Sonderzahlung im Ausmaß von 50 v. H. des auf die Lebenssituation des Hilfeempfängers ungekürzten Richtsatzes gewährt.“

Diese Formulierung war für die vorsprechende Partei nicht verständlich, zumal sich im Bescheid kein Hinweis fand, in welcher Höhe die Sonderzahlung tatsächlich geleistet wird.

*Es ergeht daher die Anregung, zum besseren Verständnis für die Parteien in zukünftigen Bescheiden hinsichtlich der Sonderzahlung jenen Betrag zu nennen, den die Empfänger konkret erhalten.*

## **2.2.6 Tiroler Grundsicherungsfonds - Sitzungen**

Die Sitzungen des Grundsicherungsfonds, die noch vor einigen Jahren wöchentlich erfolgten, finden derzeit nur einmal im Monat statt.

Die steigende Frequenz bei den Vorsprachen im Sozialbereich zeigen, dass die Not im Lande in den letzten Jahren nicht geringer geworden ist und auch der Bedarf an verschiedenen finanziellen Hilfeleistungen gestiegen ist.

*Zur Verkürzung der Wartezeit auf eine Entscheidung beim Grundsicherungsfonds und zur Beschleunigung der Verfahren wird angeregt, die Sitzungen in kürzeren Abständen abzuhalten.*

## [ WEITERE THEMENSCHWERPUNKTE ]

### **3.1 Europäisches Ombudsmann-Institut (EOI)**

Dem Europäischen Ombudsmann-Institut mit Sitz in Innsbruck gehören als europäische Vereinigung der Volksanwälte (Ombudsleute, Bürger- und Menschenrechtsbeauftragte) zwischenzeitlich 110 institutionelle, 150 individuelle und 80 korrespondierende Mitglieder aus ganz Europa an. Das EOI hat sich in den letzten Jahren vor allem für eine Verbreitung der Ombudsmann-Idee in den neuen Demokratien Mittel- und Osteuropas eingesetzt. Schon aus der Anzahl der Mitglieder kann dessen Bedeutung abgeleitet werden.

Nach den Statuten dieses nach österreichischem Recht eingerichteten Vereins werden insbesondere die Förderung des Erfahrungsaustausches auf nationaler, europäischer und internationaler Ebene sowie die wissenschaftliche Behandlung und Forschung auf dem Gebiet von Menschenrechts- und Ombudsmann-Fragen bezweckt. Insbesondere der Erfahrungsaustausch im Rahmen der in verschiedenen Ländern organisierten Veranstaltungen ist für eine regionale Einrichtung wie den Landesvolksanwalt von besonderer Bedeutung.

In den Büroräumlichkeiten des EOI in Innsbruck entstand in den letzten Jahren eine einzigartige Sammlung der Tätigkeitsberichte der europäischen Ombuds-Institutionen an ihre Parlamente in mehr als 30 Sprachen. In diesem Zusammenhang sei dem ersten Landesvolksanwalt von Vorarlberg, Herrn MMag. Dr. Nikolaus Schwärzler, als langjähriges geschäftsführendes Vorstandsmitglied des EOI für seinen unermüdlichen Einsatz herzlich gedankt.

Auf Initiative des Geschäftsführers MMag. Dr. Nikolaus Schwärzler und nach entsprechender Beschlussfassung durch den Vorstand eröffnete sich im Sommer 2005 die Möglichkeit, an der bisherigen Vereinsadresse in Innsbruck, Salurnerstraße 4, neue Räumlichkeiten zu beziehen. Dadurch konnte die bisher äußerst beengte Bürosituation einer zeitgemäßen Lösung zugeführt werden. Die neuen Räumlichkeiten ermöglichen nicht nur ein angenehmes Arbeiten, sondern auch Gastbesuche (Erfahrungsaustausch mit Vereinsmitgliedern), Vorstandssitzungen sowie Arbeits- und Pressegespräche.

So konnte am 11. Feber 2007 eine 10-köpfige Delegation von **Repräsentanten türkischer Menschenrechts-Institutionen** in Innsbruck begrüßt werden. Vom 12. bis 17. Feber wurde intensiv über die Sinnhaftigkeit, Arbeitsweise und Bedeutung der Ombudsperson für den Bürger diskutiert. Für den im Rahmen dieser Veranstaltung möglichen Erfahrungsaustausch mit der Kinder- und Jugendanwältin, der Patientenvertretung, der Gleichbehandlungsbeauftragten, Herrn Univ.-Prof. Dr. Karl Weber von der Universität Innsbruck und den Landesvolksanwälten von Vorarlberg und Tirol bedankten sich die Delegationsteilnehmer sehr herzlich. Ebenso herzlich bedankt wurde Herr MMag. Dr. Nikolaus Schwärzler als Geschäftsführer des EOI für die ausgezeichnete Gesamtorganisation des Studienbesuches.

Am 02. Juni 2007 fand **in Mainz die ordentliche Generalversammlung des EOI** statt. Im Rahmen der statutengemäßen Neuwahlen wurde von der Generalversammlung folgender Vorstand gewählt:

- Ullrich Galle, Staatsminister a.D. und Bürgerbeauftragter von Rheinland-Pfalz, zum neuen Präsidenten
- Dr. Burgi Volgger, Landesvolksanwältin von Südtirol, zur neuen Vizepräsidentin

- DDr. Felix Dünser, Landesvolksanwalt von Vorarlberg zum neuen Vizepräsidenten
- Lic.iur. Dieter von Blarer, Ombudsmann von Basel-Stadt, zum neuen Schriftführer
- Dr. Josef Hauser, Landesvolksanwalt von Tirol, wie bisher zum Schatzmeister
- Weitere 20 Vorstandsmitglieder aus verschiedenen Ländern

Im Anschluss wurde MMag. Dr. Nikolaus Schwärzler vom Vorstand wiederum zum Geschäftsführer des EOI gewählt.

Dem Bürgerbeauftragten von Rheinland-Pfalz und neuen Präsidenten des EOI, Herrn Ullrich Galle, sei auch an dieser Stelle für die hervorragende Organisation der Generalversammlung herzlich gedankt.

In der Zeit vom 02. bis 05. Juli 2007 besuchte eine 9-köpfige **Delegation serbischer Ombudsmann-Einrichtungen** das EOI und den Landesvolksanwalt von Tirol. Auch diese Veranstaltung war geprägt durch intensiven Erfahrungsaustausch und der Diskussion über Vor- und Nachteile der unterschiedlichen Arbeitsweise.

Am 05. Feber und 09. November des Berichtsjahres hielt das EOI in Zürich und in den Räumen des EOI in der Salurnerstraße in Innsbruck Vorstandssitzungen ab.

Zusammenfassend darf angemerkt werden, dass wir mit dem EOI eine international bedeutsame Einrichtung in Innsbruck haben. Dementsprechend wurde in der Vergangenheit des Öfteren versucht, den Sitz des EOI aus Innsbruck abzuziehen. Ich darf daher den Hohen Tiroler Landtag und die Landesregierung ersuchen, das EOI im Rahmen der bestehenden

Möglichkeiten weiterhin zu unterstützen. Gleichzeitig darf ich, auch namens des gesamten EOI – Vorstandes, für die bisherige Unterstützung danken.



Diskussion mit den Teilnehmern der türkischen Delegation  
(von links: Dolmetscher Mag. Kilic, Univ.-Prof. Dr. Karl Weber, LVA Dr. Josef Hauser)

## 3.2 Internationale und nationale Kontakte

Zahlreiche internationale Kontakte haben sich im Berichtsjahr – wie bereits erwähnt – durch meine Tätigkeit im Vorstand des Europäischen Ombudsmann-Institutes (EOI) und die vom EOI durchgeführten Veranstaltungen ergeben.

Im Rahmen einer Wienreise konnten wir über Einladung am 04. Mai 2007 die **Volksanwaltschaft in Wien** besuchen. Es war für uns eine besondere Ehre,

dass alle drei amtierenden Volksanwälte, nämlich Frau Volksanwältin Rosemarie Bauer und die Herren Volksanwälte Mag. Hilmar Kabas und Dr. Peter Kostelka, an diesem Treffen teilnahmen. An dieser Stelle sei nachträglich nochmals für die freundliche Aufnahme herzlich gedankt.

Ein Besuch bei Herrn Innenminister Günther Platter rundete die Wienreise würdig ab.

In der Zeit vom 06. bis 08. September 2007 hatte ich die Möglichkeit, beim schon traditionellen **Seminar auf Schloß Hofen** gemeinsam mit Kolleginnen und Kollegen aus der Schweiz, Südtirol und Vorarlberg „**Unsere Schwierigkeiten bei der Ombudsarbeit**“ zu diskutieren. Diese im Zwei-Jahresrhythmus stattfindende Veranstaltung bietet eine hervorragende Gelegenheit im Kreise der regionalen Ombudsleute, unterstützt durch erfahrene Referenten, ähnlich gelagerte Problemstellungen ausführlich zu besprechen und wertvolle Erfahrungen für die eigene Arbeit mitzunehmen.

Am 26. November des Berichtsjahres nahm ich über dortige Einladung am „**Festakt 30 Jahre Volksanwaltschaft**“ in Wien teil. Diese hochkarätig besetzte Veranstaltung gab in würdigem Rahmen einen umfassenden Rückblick über die Entwicklung und Arbeit der Volksanwaltschaft Wien in den letzten 30 Jahren.

Bereits anfangs April 2007 wurde ich, gemeinsam mit meinem Vorarlberger Kollegen, Herrn DDr. Felix Dünser, vom zuständigen Ausschuss des Oberösterreichischen Landtages nach Linz eingeladen, um über die Erfahrungen aus der Tätigkeit des Landesvolksanwaltes zu berichten.

Im Hinblick auf die vergleichbaren Rahmenbedingungen der Aufgabenerfüllung bestehen weiterhin ausgezeichnete Kontakte zur Landesvolksanwältin von Südtirol, Frau Dr. Burgi Volgger, zum Landesvolksanwalt von Vorarlberg, Herrn DDr. Felix Dünser, sowie zu den Schweizer Ombudsleuten. Zahlreiche

persönliche Gespräche während des Berichtsjahres brachten mir wertvolle Anregungen und Erfahrungswerte, wofür ich herzlich danke.

Ebenso herzlich bedanke ich mich für die gute Zusammenarbeit mit der Volksanwaltschaft in Wien bei den zwischenzeitlich aus ihrer Funktion ausgeschiedenen Volksanwälten, Frau Volksanwältin Rosemarie Bauer, Herrn Volksanwalt Mag. Hilmar Kabas und Herrn Volksanwalt Mag. Ewald Stadler; beim wieder gewählten Volksanwalt Herrn Dr. Peter Kostelka und bei den neu gewählten Volksanwältinnen Frau Mag. Dr. Maria Theresia Fekter und Frau Mag. Terezija Stoisits. Ausdruck der guten Zusammenarbeit war auch in diesem Jahr die Mitwirkung an den Sprechtagen der Volksanwaltschaft.

Frau Volksanwältin Rosemarie Bauer darf ich für den wohlverdienten Ruhestand alles Beste, besonders Gesundheit, wünschen.

Schließlich bestehen auch zu den weiteren „Landesanwaltschaften“ in Tirol gute und wertvolle Kontakte, welche dem gegenseitigen Erfahrungsaustausch, nicht selten auch der gegenseitigen Unterstützung und Ergänzung dienen. Ausdruck dieser Verbundenheit ist ein alljährliches, jeweils von einer anderen Einrichtung organisiertes, Treffen zum Zwecke der Erörterung aktueller Probleme und Entwicklungen.





Besuch bei der Volksanwaltschaft in Wien  
(von links: VA Dr. Peter Kostelka, LVA Dr. Josef Hauser,  
VA Rosemarie Bauer und VA Mag. Hilmar Kabas mit MitarbeiterInnen)

### 3.3 Öffentlichkeitsarbeit

Öffentlichkeitsarbeit ist für den Landesvolksanwalt von nicht zu unterschätzender Bedeutung. Zweifellos ist diese Institution nach nunmehr 18 Jahren Bestand in Tirol relativ bekannt. Trotzdem ist eine regelmäßige Medienpräsenz zur Information der Bevölkerung über Aufgaben und Möglichkeiten dieser Einrichtung notwendig.

Auch in diesem Berichtsjahr wurde durch diverse Aussendungen, aber auch Radio- und TV-Interviews, entsprechende Öffentlichkeitsarbeit geleistet.

Die jeweils deutlich festzustellende sofortige Zunahme der Inanspruchnahme nach Großartikeln in den Printmedien belegt, wie notwendig und wichtig Öffentlichkeitsarbeit ist.

Ein beutendes Instrument der Öffentlichkeitsarbeit ist der Jahresbericht. Um möglichst bald über das abgelaufene Jahr berichten zu können, wurde im vergangenen Jahr über unsere Initiative von der bisherigen Tradition – der Jahresbericht wurde jeweils in der letzten Sitzung vor der Sommerpause vom Landtag behandelt – abgegangen und der Jahresbericht 2006 bereits im März-Landtag 2007 von den Damen und Herren Abgeordneten ausführlich diskutiert und einstimmig zur Kenntnis genommen.

In diesem Zusammenhang wurde der Jahresbericht 2006, gemeinsam mit dem Präsidenten des Tiroler Landtages, Herrn Prof. Ing. Helmut Mader, und dem Landeshauptmann von Tirol, Herrn DDr. Herwig van Staa, im Rahmen einer Pressekonferenz vorgestellt. Daran anschließend wurde der Bericht durch ausführliche Berichterstattung in den Printmedien und auch im Rundfunk entsprechend gewürdigt.

Im April 2007 wurde eine umfassend überarbeitete und wesentlich informativere Homepage über den Landesvolksanwalt und seine Tätigkeit, samt einem Online-Formular für Anfragen und Beschwerden, welches von den Bürgerinnen und Bürgern in Tirol gerne in Anspruch genommen wird, ins Internet gestellt.

Ein besonderer Dank gilt hier wiederum der Tiroler Landeszeitung, die durch ihre Zustellung an alle Haushalte in Tirol eine besondere Publizität genießt und die Institution des Landesvolksanwaltes, sein Team und dessen Aufgabenstellung sowie die Termine der Sprechtage an den Bezirkshauptmannschaften und größeren Gemeinden Tirols flächendeckend im gesamten Land den Menschen näher bringt. So wurde auch die neue

Homepage von der Landeszeitung der breiten Öffentlichkeit in Tirol vorgestellt.

## [ ABSCHLIESSENDE BEMERKUNGEN ]

Ausgehend von der grundlegenden Annahme, dass es in der Demokratie stets auch wirksamer Kontrolleinrichtungen bedarf, um zu verhindern, dass die Staatsmacht die durch das Recht gezogenen Grenzen überschreitet, kommt dem Volksanwalt zweifellos die Funktion einer institutionalisierten Verbindungsstelle zwischen Bürger und Staat zu. Er hat dabei einerseits staatliches Handeln auf seine Rechtmäßigkeit zu prüfen und andererseits in Ergänzung zum bestehenden Rechtssystem verstärkt für Billigkeit und Gerechtigkeit und damit zugleich für mehr Akzeptanz staatlicher Entscheidungen innerhalb der Bevölkerung einzutreten. Gelingt es, diesen wechselseitigen Anforderungen zumindest im Wesentlichen gerecht zu werden, ist der Volksanwalt tatsächlich Hilfe für die Bevölkerung und die öffentliche Hand.

Die vielen Erfolge des letzten Jahres, nur beispielhaft in diesem Bericht aufgezählt, waren jedoch nur möglich, weil dem Landesvolksanwalt bei seiner Tätigkeit allseits umfassende Unterstützung zuteil wurde. Daher möchte ich den Bericht auch zum Anlass nehmen, insbesondere unserem Herrn Landtagspräsidenten, den Damen und Herren Abgeordneten zum Tiroler Landtag, dem Herrn Landeshauptmann, den Regierungsmitgliedern, dem Direktor des Landesrechnungshofes, dem Herrn Landesamtsdirektor, den Bezirkshauptleuten und Abteilungsvorständen, aber auch allen Bediensteten, mit denen eine Kontaktaufnahme erfolgte, herzlich zu danken.

Ebenso herzlich danken möchte ich den zwei Tiroler Bürgermeisterinnen Hilde Zach und Maria Zwölfer sowie allen Herren Bürgermeistern für ihre konstruktive Zusammenarbeit und weiters allen Institutionen, die auch außerhalb der Kompetenz des Landesvolksanwaltes bürgerfreundlich und unbürokratisch zur

Lösung von Problemen beigetragen haben.

Mein besonderer Dank gilt schließlich meinem Team, ohne dessen großartigen Einsatz, verbunden mit großer fachlicher und menschlicher Kompetenz, die im Bericht beispielhaft aufgezählten Erfolge und Leistungen nicht möglich gewesen wären; dies insbesondere im Hinblick auf die bereits dargelegte weiter angestiegene Frequenz der Inanspruchnahme und die vielfach außerordentliche Komplexität der Fälle. Gerade die imposante Zahl von mehr als 2.300 persönlichen Gesprächen wäre für den Landesvolksanwalt alleine unmöglich zu bewältigen und erfordert viel Geduld, Verständnis sowie eine hohe rechtliche und soziale Kompetenz von jedem einzelnen Mitarbeiter. Dankbar erwähnen möchte ich in diesem Zusammenhang das große Engagement meiner Mitarbeiter, auch im Falle von Unzuständigkeit aber erkennbarer Hilfsbedürftigkeit, den Betroffenen im Rahmen unserer Möglichkeiten unterstützend entgegenzukommen.

Somit hoffe ich, mit dem vorliegenden Bericht über das Berichtsjahr 2007 wiederum den Nachweis erbracht zu haben, dass auch in diesem Jahr mit viel Einsatz und großem Engagement gearbeitet wurde. Dabei war es uns immer wichtig, auf die Betroffenen zuzugehen, ihnen das Gefühl kompetenter Hilfestellung zu vermitteln und, wenn notwendig, ihnen auch menschliche Unterstützung zukommen zu lassen.

Für weitergehende Auskünfte zur Tätigkeit des Landesvolksanwaltes stehe ich mit meinen MitarbeiterInnen gerne zur Verfügung.

Ich möchte diesen Jahresbericht mit einer Anmerkung des Europäischen Bürgerbeauftragten, Herrn Prof. P. Nikiforos Diamandouros, in seinem Jahresbericht 2006 schließen: **„An der Art und Weise, wie die öffentliche Verwaltung auf Beschwerden reagiert, lässt sich messen, wie bürgerfreundlich sie ist und wie sie die Entwicklung einer**

***Dienstleistungskultur fördert.“***

Dr. Josef Hauser

*Hinweis:*

*Im Sinne der damit verbundenen Kostenersparnis wurde dieser Bericht - wie in den vergangenen Jahren - in bewährter Weise von der hauseigenen Druckerei des Landes Tirol auf Normalpapier erstellt.*

## **Der Landesvolksanwalt von Tirol**

Innsbruck - Landhaus 1

Eduard-Wallnöfer-Platz 3

Telefon: 0512/508-3052

0810/006200 zum Ortstarif

Telefax: 0512/508-3055

E-Mail: [landesvolksanwalt@tirol.gv.at](mailto:landesvolksanwalt@tirol.gv.at)

[www.tirol.gv.at/landesvolksanwalt](http://www.tirol.gv.at/landesvolksanwalt)