

## ZUSAMMENFASSENDE BEMERKUNGEN

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

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

### Einblick

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

gen wurden durch gezielte Überzeugungsarbeit nach und nach abgebaut.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Auf gesamtstaatlicher Ebene ist die Südtiroler Volksanwaltschaft Mitglied des staatlichen Netzwerks der regionalen Volksanwälte (**Coordinamento nazionale Difensori civici regionali**), das zurzeit 14 regionale Volksanwälte umfasst. Seit 10 Jahren setzt sich dieses dafür ein, die Volksanwaltschaft in Italien grundlegend zu stärken. Italien macht nämlich als einziges europäisches Land keine Anstalten, einen gesamtstaatlichen Volksanwalt einzusetzen. Leider ist es nicht gelungen, den im Parlament aufliegenden Gesetzesvorschlag zur Einführung eines nationalen Volksanwaltes weiterzubringen. Unbegreiflich in diesem Zusammenhang ist, dass alle Länder, welche der EU beitreten möchten, als unabdingbares Beitrittskriterium die Einrichtung eines Volksanwaltes vorweisen müssen. Und gerade Italien, das ja ein Gründungsmitglied der Europäischen Gemeinschaft ist, sich weigert, dieser Vorgabe nachzukommen.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Bozen, 18. April 2014

Die Volksanwältin  
Dr. Burgi Volgger

