

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

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

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

Das Institut für den sozialen Wohnbau WOB

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Der Sanitätsbetrieb

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

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

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

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

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