

VERSCHIEDENES

Öffentlichkeitsarbeit

Auch in diesem Berichtsjahr war mir eine vernünftige und zeitgemäße Öffentlichkeitsarbeit ein großes Anliegen. Die Volksanwaltschaft kann ihre institutionelle Aufgabe nur dann effizient wahrnehmen, wenn sie bekannt ist, und wenn die Bürgerinnen und Bürger über die Aufgaben und Zuständigkeit der Volksanwältin Bescheid wissen.

Die jährliche Pressekonferenz zum Tätigkeitsbericht im Mai ist Tradition geworden. RAI Südtirol lud mich anlässlich des 30 jährigen Jubiläums zu einem „Morgentelefon“ ein und in den Bezirkszeitungen „Erker“ und „Vinschgerwind“ wurde in Form eines Interviews ausführlich über die Aufgaben der Volksanwältin berichtet.

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

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

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

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

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

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

Der **Internetauftritt** **„www.volksanwaltschaft.bz.it“** ist ein Erfolg. Er wurde mit Hilfe des Gemeindeverbandes mit fast allen Gemeinde- Webseiten

verlinkt. Die Besucheranzahl ist konstant gestiegen. Waren es 2010 noch 9.610 Besucher stieg die Anzahl im Jahr 2011 auf 15.291 und im Jahr 2012 belief sie sich auf 20.337. Im Berichtsjahr 2013 erreichte sie 27.739 Besucher. Die benutzerfreundliche Homepage enthält alle wichtigen Informationen über meine Arbeit und die Arbeit meines Teams, sowie den Ort und die Zeit der Sprechstunden. Die **Möglichkeit der Online-Beschwerde** wurde auch in diesem Berichtsjahr viel und gerne in Anspruch genommen: 66% der schriftlichen Beschwerden gehen als Online Beschwerde ein.

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

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

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

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

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

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

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

Institutionelle Kontakte

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

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

Die persönlichen Kontakte zu den **Vertretern der Landesverwaltung** ergaben sich meist im Laufe einer Fallbearbeitung. Auch in mehreren Treffen, wie z. B. mit den Direktoren und Beamten der Abteilung Familie und Sozialwesen, der Agentur für soziale und wirtschaftliche Entwicklung, der Abteilung Europa und der Abteilung Personal, konnte die Art der Zusammenarbeit besprochen werden. Die Kontakte zum Wohnbauinstitut **Wobi** wurden im Berichtsjahr vom Vizepräsidenten und dem Direktor gepflegt.

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

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

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

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

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

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

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

Die Einladungen zur **Eröffnung des Gerichtsjahres** der Rechtssprechungssektion des Rechnungshofes in Bozen und des Verwaltungsgerichtes Bozen waren eine gute Gelegenheit zur informellen Kontaktpflege und haben einen guten Einblick in die jeweilige Tätigkeit geboten.

Mein Anliegen war es immer auch, auf **gesamtstaatlicher und internationaler Ebene** mit anderen Ombudsman-Einrichtungen Kontakte zu pflegen und mit den Volksanwälten der Nachbarregionen eine Zusammenarbeit aufzubauen. Zum Landesvolksanwalt von Tirol Josef Hauser bestehen ausgezeichnete Kontakte.

Auf gesamtstaatlicher Ebene ist die Südtiroler Volksanwaltschaft Mitglied des **staatlichen Netzwerks der regionalen Volksanwälte (Coordinamento nazionale Difensori civili regionali)**, das zurzeit 14 regionale Volksanwälte umfasst und regelmäßige Arbeitstreffen in Rom veranstaltet (siehe Anhang 5). Das große Thema war auch in diesem Berichtsjahr die Frage, wie man die Volksanwaltschaft in Italien grundlegend stärken kann: Italien macht nämlich als einziges europäisches Land keine Anstalten, einen gesamtstaatlichen Volksanwalt einzusetzen. Leider ist es im Berichtsjahr nicht gelungen, den im Parlament aufliegenden Gesetzesvorschlag zur Einführung eines nationalen Volksanwaltes weiterzubringen. Unbegreiflich in diesem Zusammenhang ist, dass alle Länder, welche der EU beitreten möchten, als unabdingbares Beitrittskriterium die Einrichtung eines Volksanwaltes vorweisen müssen. Und gerade Italien, das ja ein Gründungsmitglied der Europäischen Gemeinschaft ist, weigert sich, dieser Vorgabe nachzukommen.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Jubiläum 30 Jahre Volksanwaltschaft in Südtirol

Pressemitteilung - 13.06.2013

30 Jahre auf der Seite der Bürger

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



Volgger bei der Begrüßung der Ehrengäste im Plenarsaal des Landtags

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Grußwort Landtagspräsident Maurizio Vezzali



Sehr geehrte
Volksanwältin!
Verehrte Gäste!

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

RA Maurizio Vezzali
Präsident des Südtiroler Landtages

Grußwort Volksanwältin Terezija Stoitsits



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

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

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

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

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

wurde in den letzten Jahren unter Volksanwältin Volgger besonders intensiviert.

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

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

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

Herzlichen Glückwunsch und Danke für Ihre Aufmerksamkeit.

Mag.a Terezija Stoitsits
Volksanwältin Österreichs
Vorsitzende der Volksanwaltschaft Österreichs

Grußwort Volksanwältin Lucia Franchini



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

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

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

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

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

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

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

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

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

Grußbotschaft Europäischer Ombudsman Nikiforos Diamandouros



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

30 Jahre Volksanwaltschaft sind ein beachtlicher Erfolg.

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

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

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

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

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

Univ. Prof. Nikiforos Diamandouros
Europäischer Ombudsman

Festansprache Rektor Walter A. Lorenz

„Volksanwaltschaft als Garant in das Vertrauen der öffentlichen Verwaltung“



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

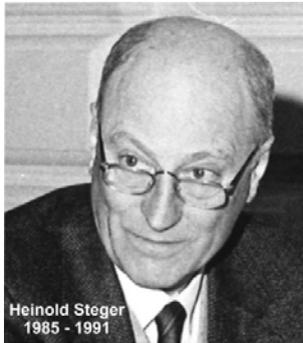
dass nicht für jeden Bereich spezialisierte Volksanwältinnen eingerichtet werden sollten.

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

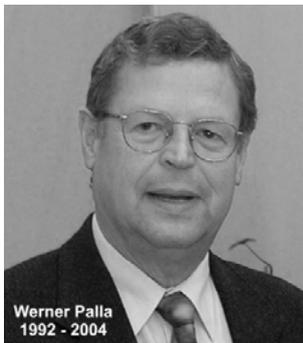
Ich wünsche daher der Volksanwaltschaft in Südtirol noch viele Jahre des fruchtbaren Weiterwirkens und Kommunizierens im öffentlichen Raum und unserem Land ein wachsendes Vertrauen in seine öffentlichen Einrichtungen.

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

30 Jahre Volksanwaltschaft in Südtirol



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



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



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

1. Die Geburt der Volksanwaltschaft

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

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

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

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

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

2. Die Anfänge

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

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

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

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

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

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

3. Die Arbeit beginnt

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

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

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

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

4. Erste Zwischenbilanz

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

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

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

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

5. Neue Aufgaben

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

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

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

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

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

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

6. Die Amtszeit Palla beginnt

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

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

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

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

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

7. Die Kompetenzen des Volksanwaltes werden erweitert

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

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

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

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

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

8. Das neue Volksanwalt-Gesetz 1996

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

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

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

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

9. Bekanntheitsgrad der Volksanwaltschaft steigt weiter an

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

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

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

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

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

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

10. Mehr Bürgernähe

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

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

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

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

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

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

11. Erstmals führt eine Frau die Volksanwaltschaft an

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

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

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

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

In ihrem ersten Jahr haben drei weitere Gemein-

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

12. Ein Zukunftsprofil für die Südtiroler Volksanwaltschaft

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

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

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

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

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

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

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

13. Große Überzeugungsarbeit

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

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

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

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

14. Angemessene Öffentlichkeitsarbeit

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

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

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

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

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

15. Neues Gesetz regelt die Aufgabe des Volksanwaltes

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

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

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

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

16. Soziale Not steigt in Südtirol

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

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

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

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

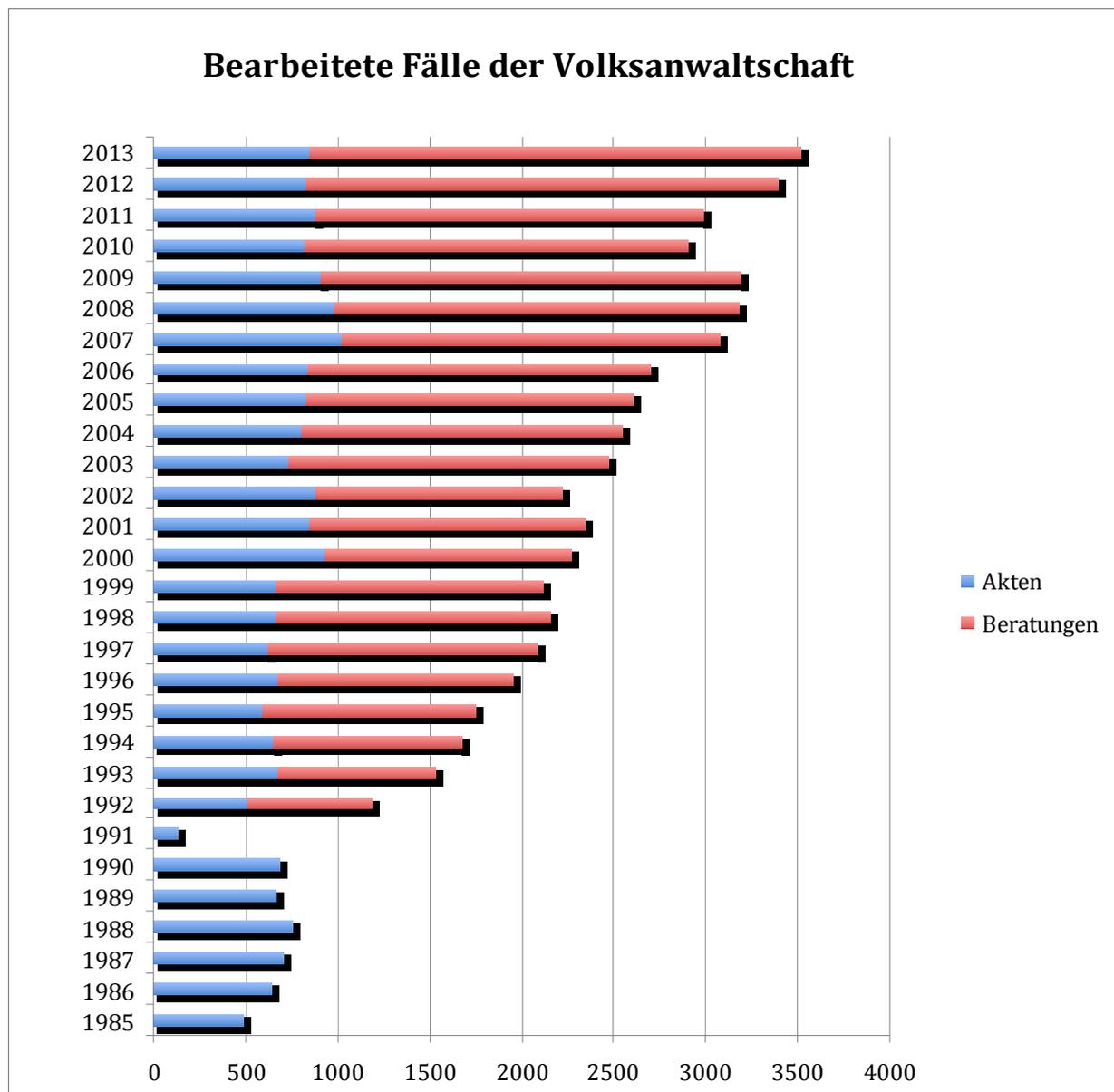
Südtirol verfügt zweifelsohne über ein dichtes soziales Netz. Es gibt Sozialhilfe, Pflegegeld, Familiengeld, Wohngeld, Arbeitslosenunterstützung, Mobilitätsgeld, Sozialrente, Zivildisabledenrente und weitere soziale Unterstützungsmaßnahmen. Dennoch waren im Jahr 2010 laut ASTAT-Umfrage 17,9 Prozent der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

17. Ausblick

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

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

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



25 Jahre Europäisches Ombudsman-Institut (EOI)

Pressemitteilung – 20.09.2013

Volgger als EOI-Präsidentin bestätigt

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



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

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

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

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

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

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

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

Festansprache EOI-Präsidentin Burgi Volgger

Innsbruck, 20. September 2013

“25 Jahre Europäisches Ombudsman-Institut”

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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