



Südtiroler Landtag
Consiglio della Provincia Autonoma di Bolzano
Cunsëi dla Provinzia Autonóma de Bulsan

Der
Volksanwalt

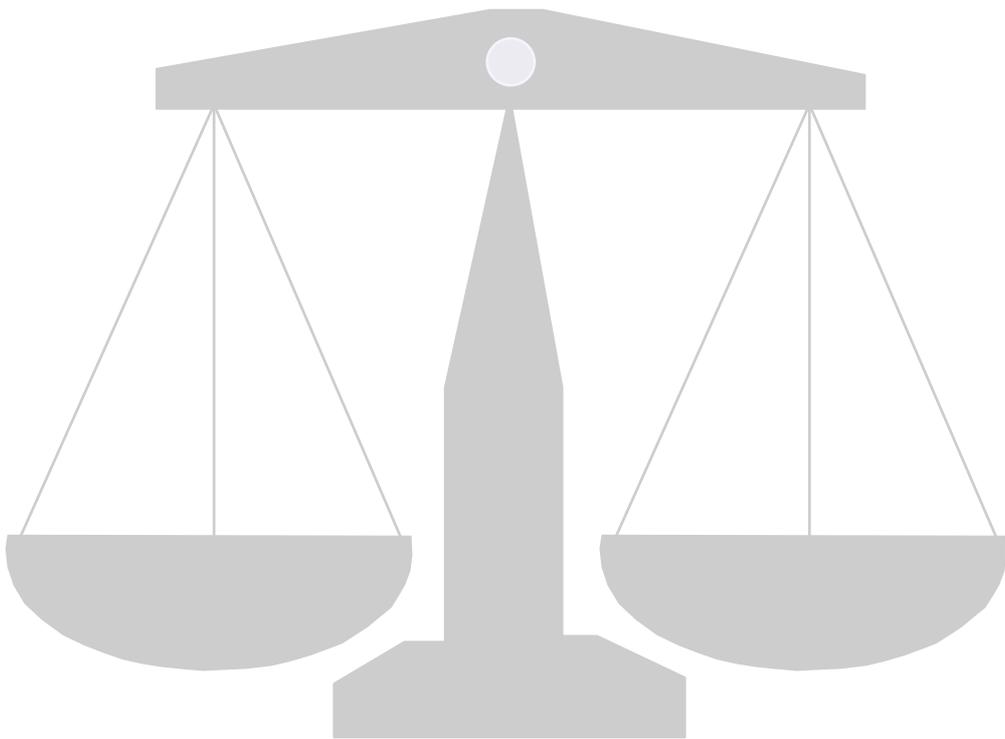
Il difensore
civico

Le defensur
popolar

Tätigkeitsbericht
2001 - 2002 - 2003

www.volksanwaltschaft.bz.it

*Besser schlichten
als richten*



Inhaltsverzeichnis

VORWORT	4
1. ALLGEMEINES	5
1.1 Die Zahl der Anlassfälle	5
1.2 Personal	5
1.2.1 Weiterbildung für die Mitarbeiterinnen	7
1.2.2 Praktikum in der Volksanwaltschaft	8
2. STATISTIK	9
2.1 Aufgliederung der Fälle nach Bearbeitung und Ergebnis	9
2.1.1 Zur Bearbeitung vorliegende Fälle	9
2.1.2 Das Ergebnis der Bearbeitung	9
2.2 Aufgliederung der Fälle nach der Form der Eingabe	10
2.3 Aufgliederung der Fälle nach dem Geschlecht der Beschwerdeführer	10
2.4 Eingereichte Fälle im Jahresvergleich	11
2.5 Eingereichte Fälle in der Monatsübersicht	12
2.6 Die Zuständigkeitsbereiche	12
2.6.1 Anzahl der Anfragen/Beschwerden	12
2.6.2 Verteilung der Fälle nach Zuständigkeitsbereichen	14
3. DER VOLKSANWALT: INSTITUTIONELLE AUFGABEN UND NÜTZLICHE ENGAGEMENTS	15
3.1 Auf Landesebene	15
3.1.1 Teilnahme an Veranstaltungen	15
3.1.2 Vorträge	17
3.2 auf nationaler Ebene	17
3.2.1 Teilnahme an Veranstaltungen	17
3.2.2 Vorträge	18
3.3 auf internationaler Ebene	18
3.3.1 Teilnahme an Veranstaltungen	18
3.4 Der Umgang mit den Massenmedien	20

4. EIN EIGENSTÄNDIGER UMWELTANWALT?	21
5. KEINE ZUSAMMENARBEIT MIT DER VOLKSANWALTSCHAFT!	22
6. „DAS OMBUDSMAN-WESEN“ – kein Lehrstoff in den Oberschulen und in den universitären Strukturen Südtirols?!	23
6.1 weitere Lehrveranstaltungen	23
7. DIE GEMEINDEN – EIN BESONDERES KAPITEL	24
7.1 Allgemeines	24
7.2 Zwei signifikante Beispiele	24
7.2.1 BOZEN – ein positives Beispiel	25
7.2.2 KASTELRUTH – ein negatives Beispiel	26
7.3 Ein demokratiepolitischer Meisterstreich	27
7.4 Beispiele von Ungesetzlichkeiten	28
7.4.1 Akte Nr. 241/2003	28
7.4.2 Akte Nr. 277/2003	29
7.4.3 Akte Nr. 312/2003	30
7.5 Gemeindevolksanwalt und Tätigkeitsbericht	31
7.6 Nächtliche Ruhestörungen machen Menschen krank!	31
8. VERSCHIEDENE „WIDERWÄRTIGKEITEN“	33
8.1 Der mutwillige Prozess („lite temeraria“)	33
8.2 Die fehlende und/oder unvollständige Rechtsmittelbelehrung	33
8.3 Keine Antwort: eine Straftat?	34
9. KRITISCHE BEMERKUNGEN ZUM GELTENDEN LANDESGESETZ VOM 10. JULI 1996, NR. 14 ÜBER DIE VOLKSANWALTSCHAFT	35
9.1 Beitrag der Gemeinden an den Südtiroler Landtag – ein Nonsens	35
9.2 "Bürokratielastige" Vorgangsweise bei Interventionen	35

9.3 Die Amtsdauer des Volksanwaltes – es gibt bessere Lösungen	35
9.4 Die Personalbestimmung - die größte Schwachstelle des Gesetzes	36
10. EINE KURZWEILIGE, INFORMATIVE PUBLIKATION	37
11. KURZBESCHREIBUNG DER FÄLLE	38
12. VOM 1.1. BIS 4.4.2004 EINGEREICHTE BESCHWERDEN	39
SCHLUSSWORT	49
ANHANG:	
1 Tätigkeitsbericht 2003 für die Präsidenten von Kammer und Senat	51
2 Diplomarbeit der Mediatorin/Mitabeiterin Dr. Verena Crazzolara	55
3 Bericht über Praktikum in Innsbruck - Mitarbeiterin Dr. Tiziana De Villa	77
4 Bericht über Praktikum in Bozen - Frau Anna Chadia (Griechenland)	81
5 Workshop-Kurzprotokoll über Umweltanwalt	86
6 FAQ und Landesgesetz vom 10. Juli 1996 Nr. 14 - Volksanwaltschaft	87
7 Verzeichnis der Gemeinden mit Konvention	92
8 Musterkonvention für Gemeinden	94
9 Vier-Jahresbericht betreffend die Gemeinde Meran	97
10 EntschlieBung für die Tagung des Verwaltungsgerichtes	103
11 Der Volksanwalt Albaniens in Südtirol	105
12 Vortrag bei Tagung in Florenz - Mitarbeiterin Dr. Tiziana De Villa	107
13 Warum braucht ein Ombudsman PR? Dr. J. Wippersberg, Wien	112
14 WIENER APPELL nach dem 11. September 2001	129
15 Grundsatzpapier für die EOI-Mitglieder	131
16 EOI-Tagung in Sarajevo (Föderation Bosnien und Herzegowina)	134
17 Kurzansprache - Jubiläum 25 Jahre Ombudsstelle Kanton Zürich	136
18 Tagung in Innsbruck: Der Ombudsmann in alten und neuen Demokratien - Vorwort in der Tagungspublikaton	139
19 Der Ombudsman - ein "Schnell-Durchlauf" in der Geschichte	140
20 Verzeichnis der Regionalen Volksanwälte Italiens	159

VORWORT

Einmal mehr habe ich die gesetzliche Vorschrift, einen **jährlichen** Tätigkeitsbericht abzustatten, nicht eingehalten. Nach den Zweijahresberichten 1997/1998 und 1999/2000 folgt nun sogar ein Dreijahresbericht, und zwar betreffend die Tätigkeit in den Jahren 2001, 2002 und 2003. Die im Jahre 2004, vom 1. Januar bis zum 4. April, dem letzten Tag meiner über 12 Jahre dauernden Amtstätigkeit, eingegangenen 208 Beschwerden werden der Chronik halber in diesem Bericht nur in einer Kurzbeschreibung (Kapitel 12) erwähnt.

Die Ursachen für diese erhebliche Verzögerung bei der Vorlage dieses Berichtes waren folgende:

- die prekäre Situation in Bezug auf den Mitarbeiterstand (s. Kapitel 1.2 Personal);
- mein demzufolge auf knapp 2 Wochen reduzierter Jahresurlaub und notwendig gewordener voller Arbeitseinsatz auch an Wochenendtagen: 8 Samstage und 2 Sonntage im Jahre 2001, 12 Samstage und 1 Sonntag im Jahre 2002 und 16 Samstage und 4 Sonntage im Jahre 2003;
- das bei den Politikern nahezu fehlende und selten von Beamten bekundete Interesse an diesen Tätigkeitsberichten, wofür ich zugegebenermaßen auch froh war, denn sonst hätte ich neben den berechtigten Erwartungen der Beschwerdeführer auf eine möglichst rasche Behandlung ihrer Anliegen auch diesen Druck aushalten müssen.

Diese Umstände waren der Grund bzw. ermöglichten es erst überhaupt, dass anstelle der termingerechten Vorlage von Tätigkeitsberichten, die wichtigste gesetzlich vorgeschriebene Aufgabe des Volksanwaltes – Information, Beratung, Vermittlung bei Konflikten und Beschwerdeprüfung – mit absolutem Vorrang erfüllt werden konnte. Dafür können meine Mitarbeiterinnen und ich mit Freude auf die hohe „Erfolgsquote“ unserer Arbeit zurückblicken. Es konnten nämlich in den vergangenen drei Jahren durchschnittlich 74,5 % der Beschwerdeführer von sich behaupten, dass sich der Weg zur Volksanwaltschaft ausgezahlt hat.

Die jährlichen Tätigkeitsberichte für die Präsidenten von Kammer und Senat im Sinne des Gesetzes Nr. 127/97 konnte ich jeweils pünktlich liefern. Von den drei Berichten können die Interessierten jenen aus dem Jahre 2003 im **Anhang Nr. 1** nachlesen.

1. ALLGEMEINES

1.1 Die Zahl der Anlassfälle

im Jahre 2001:

Die Zahl der Bürger, die in diesem Jahr einen Erstkontakt mit der Volksanwaltschaft hatten, betrug

2342.

Im Vergleich zum Jahre 2000 mit 2268 Erstkontakten entspricht dies einer **Zunahme von fast 3,3 %**. Von diesen wurden 1491 informell, also ohne Aktenanlage erledigt, größtenteils auch weil sie privatrechtlichen Inhalts waren oder unmittelbar bei der Vorsprache erledigt/geklärt werden konnten. Von den erwähnten 2342 Fällen wurden

851

Beschwerden, das sind **8,1 % weniger** als im Vorjahr, in Form von Aktenvorgängen angelegt. Dabei ist zu bemerken, dass das Vorjahr, das Jahr 2000, ein besonderes Jahr war, wie im VORWORT des Tätigkeitsberichtes 1999-2000 nachgelesen werden kann.

im Jahre 2002:

Die Erstkontakte im obgenannten Sinne betragen in diesem Jahr

2221.

Dies entspricht im Vergleich zum Jahr 2001 einem **Minus von 5,2 %**. Davon wurden 1344 Anfragen/Beschwerden informell erledigt und für

877

wurden formelle Akten angelegt. Dies entspricht im Vergleich zum Vorjahr einer **Zunahme von 3,1 %**.

im Jahre 2003:

Auffällig ist in diesem Jahr im Vergleich zu früheren Jahren einerseits die **Zunahme** der Erstkontakte von Bürgern mit der Volksanwaltschaft **um 11,4 %**, nämlich von 2221 auf

2473

und andererseits die **Abnahme um 15,7 %** der aktenmäßig angelegten Anlassfälle von 877 auf

739.

Die Ursache dieser Auffälligkeit – einer deutlichen Zunahme bei den Erstkontakten steht eine ebenso deutliche Abnahme bei der Aktenanlage gegenüber – besteht meines Erachtens darin, dass bei der Südtiroler Bevölkerung wohl das Wissen über die Existenz der Volksanwaltschaft zugenommen hat, nicht aber über deren Aufgaben und Zuständigkeiten. Tatsache ist, dass immer mehr Bürgerinnen und Bürger sich mit privatrechtlichen Angelegenheiten an die Volksanwaltschaft wenden. Dabei sind Rechtsfragen oft nur ein Vorwand, um bei einer neutralen Stelle, eben beim Volksanwalt, viel persönliches Leid mit oft tragischem Hintergrund zu „deponieren“. Sicherlich spielt auch die Tatsache, dass die Inanspruchnahme des Volksanwaltes kostenlos ist, eine bedeutende Rolle für die Zunahme jener Anfragen, die nicht in die Zuständigkeit der Volksanwaltschaft fallen, ganz nach dem Motto „fragen kostet nichts“.

1.2 Personal

Der vom Landtag für die Volksanwaltschaft beschlossene Stellenplan sieht **vier** akademische MitarbeiterInnen und einen Sekretariatsposten vor. Nach meiner anfänglichen Einschätzung hätte dieser Personalstand **bei vollem Arbeitseinsatz aller, dem Volksanwalt inbegriffen**, zur Bewältigung der anfallenden Aufgaben ausgereicht. Die Realität und auch Vergleiche mit anderen Volksanwaltschaften sprechen aber eine andere Sprache. So hatte die

Volksanwaltschaft einer anderen Region zum Beispiel im Jahre 2003 bei gleichem Personalstand 547 und wir 837(!) Fälle zu bearbeiten!!

Folgende Gründe machen außerdem deutlich, warum dieser Stellenplan in Wirklichkeit nicht ausreicht und auch eine Ursache war, dass ich die jährlichen Tätigkeitsberichte nicht liefern konnte:

1. Der volle Einsatz von 5 MitarbeiterInnen konnte nicht erbracht werden: Die Stelle der **vierten** akademischen Mitarbeiterin war nämlich **vom 30. August 2000 bis zum 4. April 2001, also über 7 Monate, vakant**. Da fehlten nach Adam Riese ganze 25 % der Mitarbeiterressourcen. Die im Dienst der Volksanwaltschaft stehenden und bestens bewährten **drei** akademischen Mitarbeiterinnen - **Frau Dr. Verena Crazzolara** seit 1. Jänner 1993, **Frau Dr. Priska Garbin Touboul** seit 1. Oktober 1997 und **Frau Dr. Tiziana De Villa** seit 1. Dezember 1999 – wurden über das Maß gefordert, sie taten das Möglichste, ich danke ihnen sehr dafür. **Am 5. April 2001** hat **Frau Dr. Vera Tronti Harpf** den Dienst - **Teilzeitarbeit von 75 %** - in der Volksanwaltschaft angetreten. Sie brauchte wie alle, die eine neue Arbeit beginnen, eine angemessene Anlernzeit, was wiederum zu Lasten der vorhandenen Arbeitskraft ging. Seit dem **27. September 2002** und vorläufig bis zum 5. Oktober 2004 ist Frau Dr. Vera Tronti Harpf wegen Schwangerschaft/Mutterschaft/Elternzeit abwesend. Am **3. Februar 2003** hat als deren Ersatz Frau **Dr. Irene Pacher** bei der Volksanwaltschaft den Dienst angetreten. Also standen wiederum für mehr als 4 Monate nur drei akademische Mitarbeiterinnen zur Verfügung. Frau Dr. Irene Pacher, die ohne Anfangsschwierigkeiten einen großen Arbeits- und Teamgeist entwickelte, verließ aus beruflichen Gründen – sie wurde Siegerin eines Wettbewerbes für Grundbuchsführer – zum Bedauern aller bereits nach 9 Monaten, am **30. Oktober 2003**, die Volksanwaltschaft. Seither wurde kein Ersatz eingestellt. Nicht so schwerwiegend, aber auch mit beträchtlichen Mühen und in der Folge mit nachhaltigen Arbeitsrückständen gestaltete sich die Besetzung des Postens im Sekretariat. Seit dem **23. August 2002** ist die Ersatzsekretärin Frau Verena Riegler wegen Schwangerschaft/Mutterschaft/Elternzeit vom Dienst abwesend. Am **19. August 2002** trat an deren Stelle **Frau Carmen Ortler** in den Dienst. Sie versah ihre Aufgabe als Sekretärin in der Volksanwaltschaft mit vollem Einsatz und großer Freude. Das Pendeln – täglich Naturns-Bozen-Naturns – bewog sie schließlich eine Arbeitsstelle im Raume ihrer Heimatgemeinde anzutreten. Und so verließ auch Frau Ortler zu meinem großen Bedauern am **1. März 2004** die Volksanwaltschaft. Am **22. März 2004**, zwei Wochen vor meinem Ausscheiden als Volksanwalt, trat an die Stelle von Frau Ortler ohne jede Möglichkeit einer Anlernzeit **Herr Thomas Silgoner**. Weiterhin mit 9 Wochenstunden und unter besonderen Umständen ausnahmsweise auch mit mehr Stunden unterstützte mit großem Können und liebenswert teamfähig **Frau Sonja Paris** die Arbeit im Sekretariat.

2. Die Beschwerden im Sanitätsbereich werden sich möglicherweise nicht in den bisherigen Grenzen von 7 bis 11 % des „Jahresumsatzes“ halten. Viele Klagen werden nämlich der Volksanwaltschaft **formell**, d. h. mit dem klaren Auftrag der Beschwerdeprüfung, **erst gar nicht vorgelegt**. Sollten aber in Zukunft die Bürger mit der Absicht, **etwas verändern und/oder bewegen zu wollen**, mehr Zivilcourage zeigen und die Volksanwaltschaft mit der Prüfung ihrer Beschwerden **auch formell** befassen, wird sich der oben genannte Prozentsatz zwangsläufig erhöhen. Bis heute wurden der Volksanwalt und seine Mitarbeiterinnen noch viel zu oft **nur informell** mit Beschwerden über das Sanitätswesen, wie

- lange Wartezeiten,
- Mängel in der Qualität der gebotenen Behandlung und Pflege,
- mangelhafte Informationen über den Zugang zu Diensten, zu Leistungen und auch zum Volksanwalt,
- die ausufernde Bürokratie,
- das Verhalten von Basis/Vertrauensärzten
- u. a. m.

befasst, d. h. man sollte sich in der Volksanwaltschaft die Beschwerde wohl anhören, aber ja nicht intervenieren, da sonst „Repressalien“ zu befürchten seien.

Bei dieser Gelegenheit sei mir erlaubt, im Folgenden kurz das Verhältnis bzw. die Qualität der Zusammenarbeit zwischen der Volksanwaltschaft und den vier Sanitätsbetrieben des Landes zu beurteilen.

- Sanitätsbetrieb Nord: Die Führungskräfte - Generaldirektor, Sanitätsdirektor und Verwaltungsdirektor – im Verbund mit dem Leiter des Amtes für die Beziehungen zum Bürger sind seit jeher feste und verlässliche Ansprechpartner des Volksanwaltes im Dienste der beschwerdeführenden Patienten.
- Sanitätsbetrieb Ost: Die ausgezeichnete Zusammenarbeit seit vielen Jahren mit der Sanitätsdirektion und das Bemühen der Leiterin des Amtes für die Beziehungen zum Bürger sind hervorzuheben.
- „Im Rang alternierend“ hat sich im Laufe der Zeit das Verhältnis zu den Sanitätsbetrieben Bozen und Meran herausgestellt. Änderungen in den Führungspositionen, u. a. in der Sanitätsdirektion und im Amt für die Beziehungen zur Öffentlichkeit haben beim Sanitätsbetrieb Bozen eine Qualitätssteigerung in den Beziehungen zur Volksanwaltschaft bewirkt.

3. Der seit der Verfassungsreform aus dem Jahre 2001 nahezu vollständige Wegfall der Kontrolle der Gemeindebeschlüsse durch die Landesregierung verursacht zwangsläufig eine höhere Inanspruchnahme der Volksanwaltschaft in Gemeindeangelegenheiten.

Diese drei Gründe

- das große Defizit bei der „Mitarbeiterverwaltung“,
 - die mögliche Zunahme der Beschwerden im Sanitätsbereich und
 - der größer werdende Anteil an „Gemeindebeschwerden“ - im Jahre 2003 waren es annähernd 40 % (274 von 739) aller Beschwerden -
- machen eine Erhöhung des Stellenplanes in der Volksanwaltschaft meines Erachtens zwingend notwendig.

1.2.1 Weiterbildung für die Mitarbeiterinnen

Die Mitarbeiterinnen in der Volksanwaltschaft waren stets an Veranstaltungen für ihre Weiterbildung sehr interessiert, wenn diese teilweise auch mit großen Opfern für die Teilnehmer (Kurse über die Wochenenden, Fahrten zu den Veranstaltungsorten u. a.) verbunden waren. Selbstverständlich fanden sie dabei meine uneingeschränkte Unterstützung. Glücklicherweise waren im Haushalt des Südtiroler Landtages für die teils kostspieligen Lehrgänge die erforderlichen Mittel vorhanden.

An welchen Weiterbildungsveranstaltungen haben im Einzelnen meine drei (Vollzeit)Mitarbeiterinnen teilgenommen?

- **Frau Dr. Verena Crazzolaro** hat den 4-semesterigen Lehrgang „Mediation & Konfliktregelung“, veranstaltet vom ARGE Bildungsmanagement Wien, im Umfang von 270 Unterrichtsstunden und verschiedenen Seminaren besucht. Die Ausbildung zur Mediatorin hat sie mit der Diplomarbeit **„Die Rolle des Mediators und des Ombudsmannes: Gemeinsamkeiten und Unterschiede anhand eines Fallbeispiels“** abgeschlossen (**Anhang Nr.2**). Sie ist damit zur Durchführung von Mediation & Konfliktregelung befähigt. Das Diplomzeugnis trägt das Datum: Wien und Sarns, am 24. Mai 2003. Frau Dr. Crazzolaro besucht außerdem einen 1-jährigen ESF-Kurs, der die Weiterbildung zur Überwindung des Rassismus und der Gewalt innerhalb demokratischer Gesellschaften nach den Methoden der „Thèrapie Sociale“ von und mit Charles Rojzman, Paris, zum Inhalt hat. Der Lehrgang besteht aus 5 Blöcken zu je 5 Tagen. Außerdem besuchte sie die Schulung „Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz“.
- **Frau Dr. Priska Garbin** hat einen 3-jährigen, über verlängerte Wochenenden und 550 Unterrichtsstunden dauernden Kurs besucht. Der Lehrgang handelte über „psychologic

counseling“ und wurde vom „Istituto internazionale psicosintesi educativa“, Verona, organisiert.

Außerdem besuchte auch sie die Schulung „Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz“.

- **Frau Dr. Tiziana De Villa**, die sich seit ihrem Einstand in der Volksanwaltschaft am 1. Dezember 1999 schwerpunktmäßig mit Patientenbeschwerden befasst hat, konnte sich schon durch die intensive und zeitaufwändige Behandlung der Fälle, auch durch Kontaktierung von unabhängigen Ärzten und Gesundheitseinrichtungen, vertieftes Wissen auf diesem Gebiete aneignen. Im Sommer 2003 absolvierte sie ein **14-tägiges Praktikum in der Patienten-anwaltschaft an der Universitätsklinik Innsbruck** bei Frau Dr. Gertrud Kalchschmid, der ich hiermit meinen besonderen Dank für ihr Entgegenkommen aussprechen möchte. Dabei konnte sie überaus wichtige Erkenntnisse gewinnen und für ihre Arbeit in der Volksanwaltschaft nützliche Erfahrungen machen, wie aus ihrem Bericht im **Anhang Nr. 3** ersichtlich ist.

Frau Dr. De Villa hat außerdem im November 2003 an der vom Sanitätsbetrieb Bozen und der Landesabteilung für Gesundheitswesen organisierten **Fortbildungsveranstaltung** „Ethischer Notstand im Gesundheitswesen“ teilgenommen.

1.2.2 Praktikum in der Volksanwaltschaft

Im vergangenen Tätigkeitsbericht hatte ich ausführlich über die verschiedenen Praktika in der Volksanwaltschaft berichtet. Im Sommer 2002 hat eine Akademikerin aus Thessaloniki in Griechenland, Frau Anna Chadia, Absolventin des **European Master's Degree in Human Rights and Democratisation – E.MA** bei uns ein Praktikum gemacht.

Was ist das für ein Master mit der Homepage **www.ema-humanrights.org**? Ich zitiere aus dem Jahresbericht 2003 des Ludwig Boltzmann Institutes für Menschenrechte:

„Dieser europäische Master ist ein einzigartiges Beispiel einer europäischen interuniversitären Kooperation zwischen 29 teilhabenden Universitäten aus den 15 EU Mitgliedsländern, die von dem 2002 gegründeten EIUC in Venedig (European Inter-University Centre for Human Rights and Democratisation) koordiniert wird.

Der interdisziplinäre Lehrgang für Menschenrechte und Demokratisierung bildet AbsolventInnen aus verschiedensten Studienrichtungen zu praxisorientierten SpezialistInnen im Bereich Menschenrechte und Demokratisierung aus, die im Rahmen europäischer Organisationen (vor allem EU, Europarat und OSZE) und Institutionen Verwendung finden sollen. Das Wintersemester findet in Venedig statt, wobei die Lehre auf die 29 teilnehmenden Universitäten aufgeteilt wird. Das Sommersemester verbringen die Studierenden nach eigener Wahl an einer dieser Universitäten, wo sie Seminare besuchen und eine Diplomarbeit verfassen.“

Frau Chadia lernte ich auf einer Tagung an der Universität von Padua kennen, zu der mich Prof. Antonio Papisca, u. a. Direktor des Zentrums für Menschenrechte und Internationales Recht an der eben genannten Universität, eingeladen hatte. Aber ich möchte Frau Chadia über ihre Erfahrungen und Eindrücke während ihres Praktikums in der Südtiroler Volksanwaltschaft selbst berichten lassen (**Anhang Nr. 4**).

2. STATISTIK

2.1 Aufgliederung der Fälle nach Bearbeitung und Ergebnis

2.1.1 Zur Bearbeitung vorliegende Fälle

am 1.1.2001 übernommene Akten.....	180
im Berichtsjahr 2001 neu hinzugekommene Fälle	851
im Jahre 2001 insgesamt zu bearbeitende Fälle.....	1031
im Jahre 2001 erledigte Fälle	866 *
am 31.12.2001 noch in Bearbeitung befindliche Fälle.....	165
im Berichtsjahr 2002 neu hinzugekommene Fälle	877
im Jahre 2002 insgesamt zu bearbeitende Fälle	1042
im Jahre 2002 erledigte Fäll	944 *
am 31.12.2002 noch in Bearbeitung befindliche Fäll	98
im Berichtsjahr 2003 neu hinzugekommene Fäll	739
im Jahre 2003 insgesamt zu bearbeitende Fälle.....	837
im Jahre 2003 erledigte Fälle.....	803 *
am 31.12.2003 noch in Bearbeitung befindliche Fälle.....	34

2.1.2 Das Ergebnis der Bearbeitung

	2001	in %	2002	in %	2003	in %
positiv	624	72,1 %	740	78,4 %	585	72,9 %
negativ	151	17,4 %	124	13,1 %	144	17,9 %
zurückgezogen	91	10,5 %	80	8,5 %	74	9,2 %
<i>* insgesamt erledigt</i>	866	100 %	944	1000 %	803	100,0 %

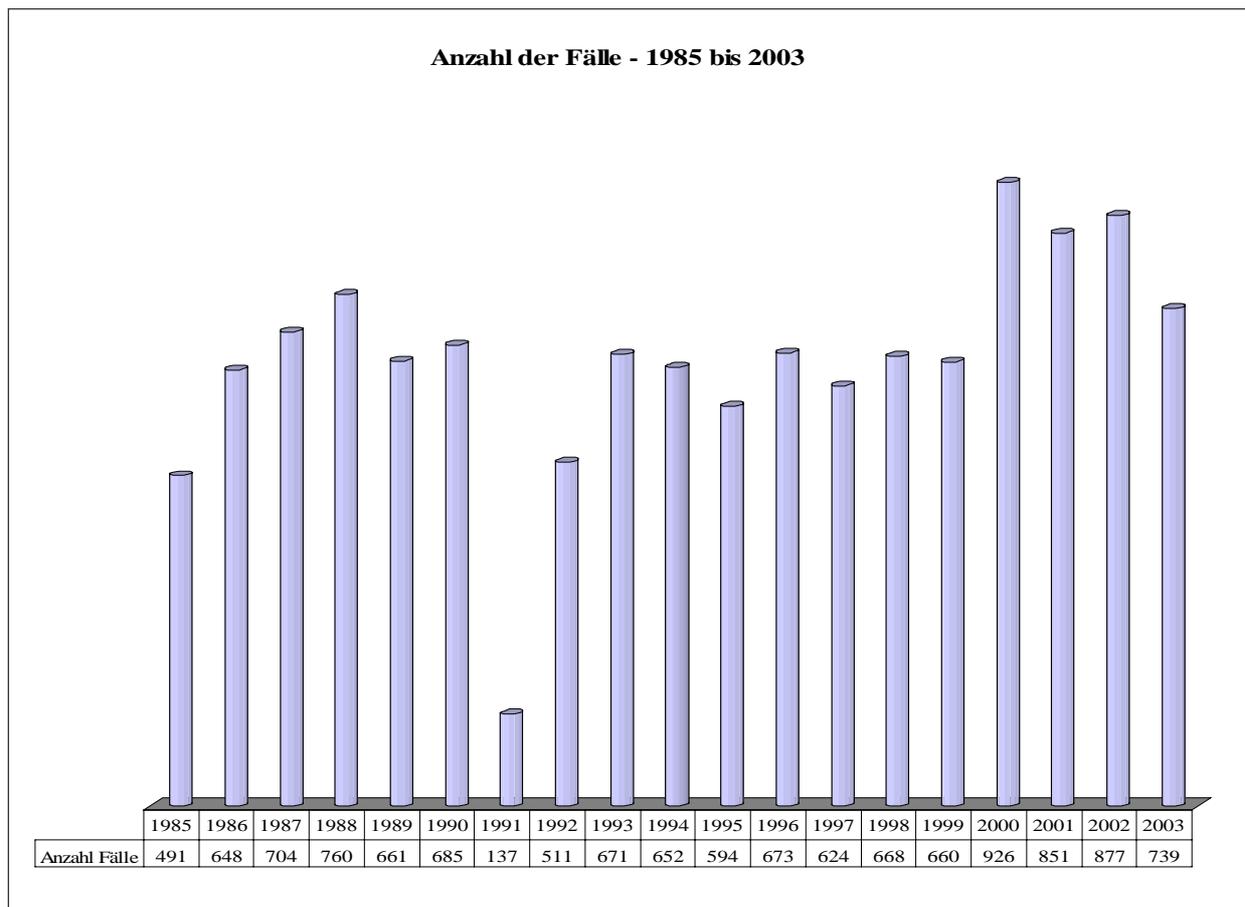
2.2 Aufgliederung der Fälle nach der Form der Eingabe

	1999		2000		2001		2002		2003	
Persönliche Vorsprachen	408	61,8 %	636	68,7 %	523	61,5 %	529	60,3 %	420	56,8 %
Schriftliche Eingaben	195	29,5 %	178	19,2 %	208	24,4 %	208	23,7 %	198	26,8 %
Telefonische Eingaben	43	6,5 %	70	7,6 %	70	8,2 %	78	8,9 %	47	6,4 %
Eingaben mittels Telefax	8	1,2 %	24	2,6 %	20	2,4 %	12	1,4 %	21	2,8 %
Eingaben mittels E-Mail	6	1,0 %	18	1,9 %	30	3,5 %	49	5,6 %	51	6,9 %
Zeitungsartikel	-	-	-	-	-	-	1	0,1 %	2	0,3 %
Insgesamt	660	100,0 %	926	100,0 %	851	100,0 %	877	100,0 %	739	100,0 %

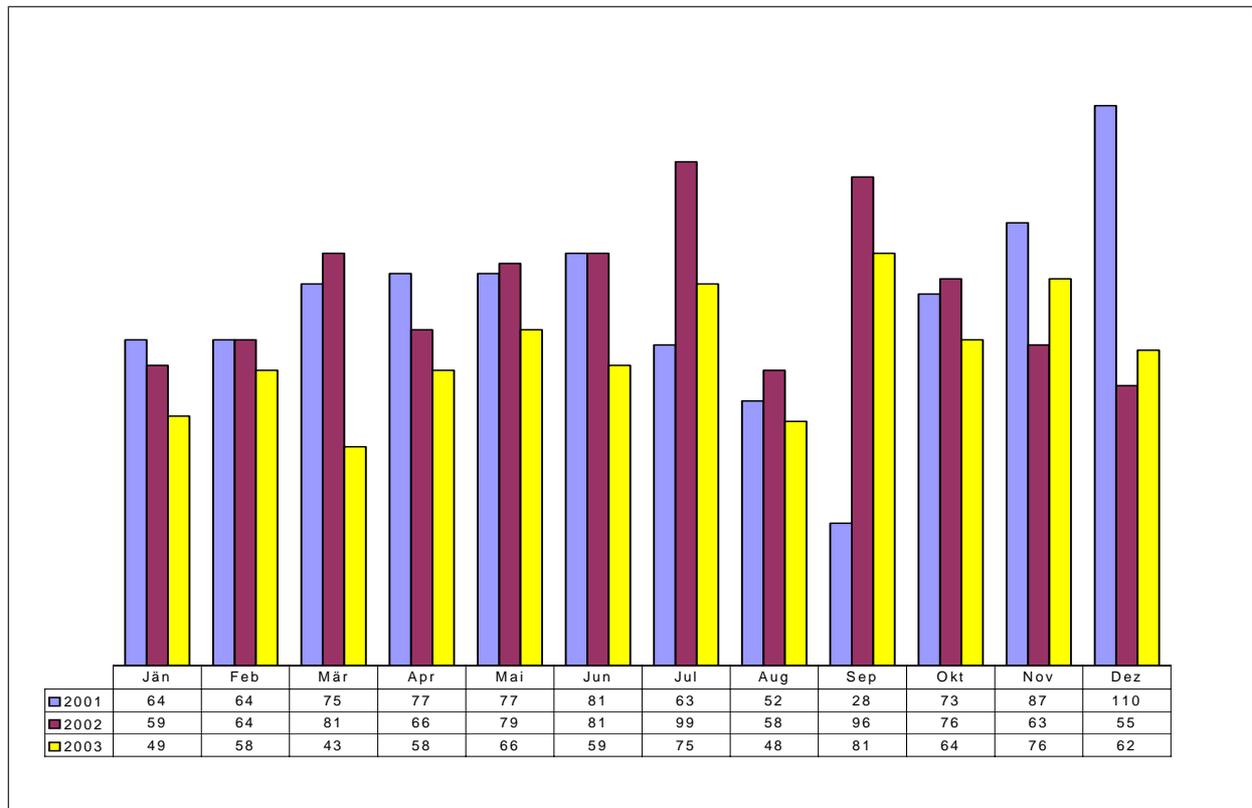
2.3 Aufgliederung der Fälle nach dem Geschlecht der Beschwerdeführer

	1999		2000		2001		2002		2003	
Männer	349	52,9 %	476	51,4 %	463	51,2 %	458	52,2 %	360	48,7 %
Frauen	264	40,0 %	388	41,9 %	349	41,0 %	347	39,5 %	283	38,3 %
Sammelbeschwerden	47	7,1 %	62	6,7 %	66	7,8 %	35	4,0 %	47	6,3 %
Ämter	--	--	--	--			5	0,6 %	5	0,7 %
Firma	--	--	--	--			6	0,7 %	10	1,4 %
Körperschaften	--	--	--	--			5	0,6 %	7	0,9 %
Paare	--	--	--	--			21	2,4 %	27	3,7 %
Insgesamt	660	100 %	926	100 %	851	100 %	877	100 %	739	100 %

2.4 Eingereichte Fälle im Jahresvergleich



2.5 Eingereichte Fälle in der Monatsübersicht



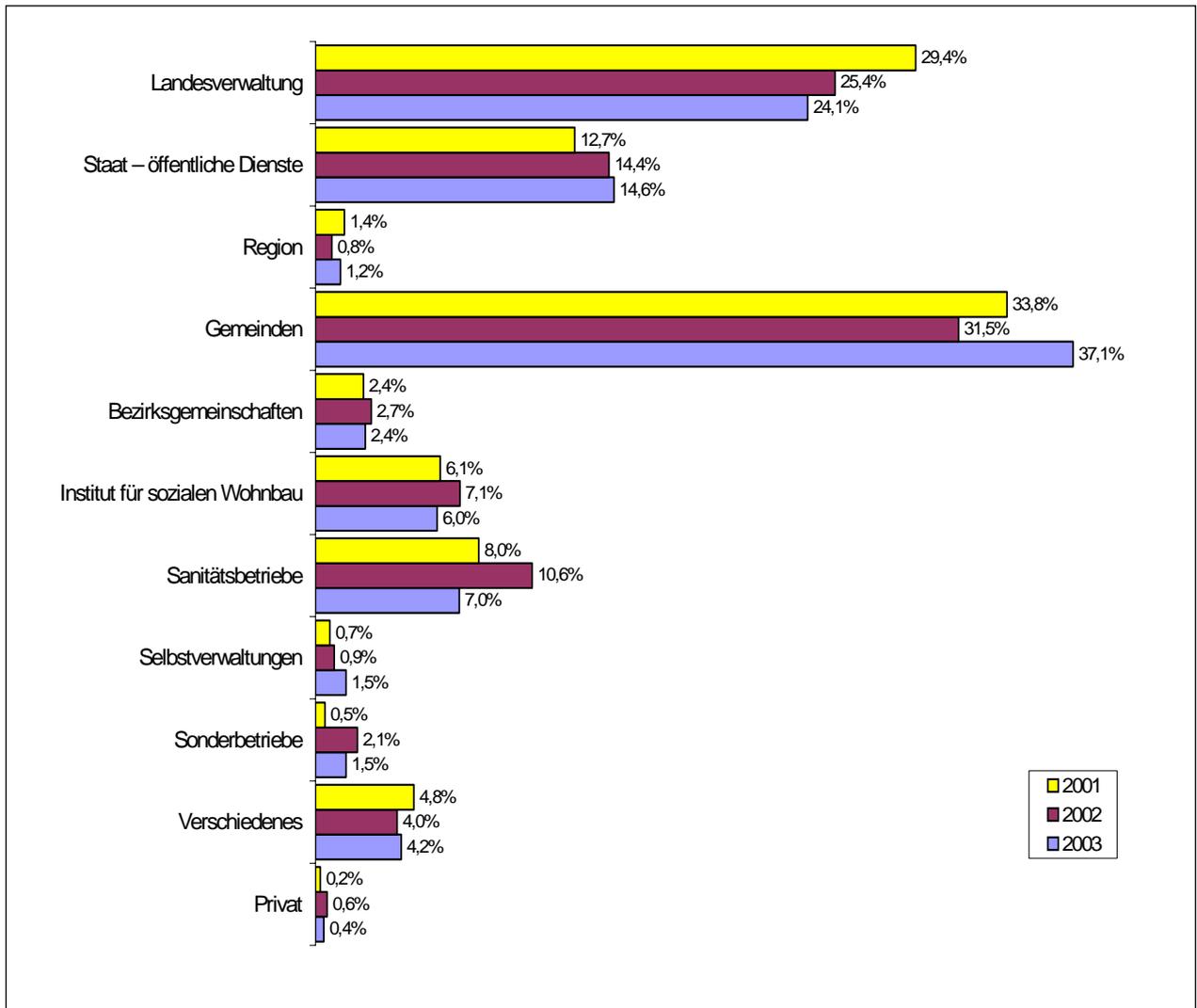
2.6 Die Zuständigkeitsbereiche

2.6.1 Anzahl der Anfragen/Beschwerden

Zuständigkeit	2001		2002		2003	
Generaldirektion	2	0,8 %	3	1,4 %	5	2,8 %
Abt. 1 – Präsidium	2	0,8 %	2	0,9 %	2	1,1 %
Abt. 3 – Anwaltschaft des Landes	5	2,0 %	4	1,8 %	1	0,6 %
Abt. 4 – Personal	39	15,6 %	32	14,3 %	21	11,7 %
Abt. 5 – Finanzen und Haushalt	2	0,8 %	3	1,4 %	5	2,8 %
Abt. 6 – Vermögensverwaltung	6	2,4 %	10	4,5 %	4	2,2 %
Abt. 7 – Örtliche Körperschaften	1	0,4 %	-	-	-	-
Abt. 8 – Landesinstitut für Statistik (Astat)	-	-	1	0,5 %	-	-
Abt. 10 - Tiefbau	2	0,8 %	3	1,4 %	3	1,7 %
Abt. 11 – Hochbau und technischer Dienst	2	0,8 %	3	1,4 %	2	1,1 %
Abt. 12 – Straßendienst	7	2,8 %	3	1,4 %	4	2,2 %
Abt. 13 – Denkmalpflege	5	2,0 %	1	0,5 %	5	2,8 %
Abt. 14 – Deutsche Kultur	-	-	1	0,5 %	-	-
Abt. 15 – Italienische Kultur	-	-	3	1,4 %	1	0,6 %
Abt. 16 – Deutsches Schulamt	12	4,8 %	16	7,1 %	14	7,9 %
Abt. 17 – Italienisches Schulamt	5	2,0 %	9	4,0 %	5	2,8 %

Zuständigkeit	2001		2002		2003	
Abt. 18 – Ladinisches Schulamt	-	-	-	-	1	0,6 %
Abt. 19 – Arbeit	6	2,4 %	6	2,7 %	6	3,4%
Abt. 20 – Deutsche und ladinische Berufsbildung	3	1,2 %	1	0,5 %	4	2,2 %
Abt. 21 – Italienische Berufsbildung	1	0,4 %	3	1,4 %	4	2,2 %
Abt. 22 – Land-, forst- und hauswirtschaftliche Berufsbildung	-	-	1	0,5 %	2	1,1 %
Abt. 23 – Gesundheitswesen	11	4,4 %	11	4,9 %	10	5,7%
Abt. 24 – Sozialwesen	52	20,8 %	26	11,7 %	9	5,1 %
Abt. 25 – Wohnungsbau	21	8,4 %	16	7,2 %	23	12,9 %
Abt. 26 – Brand- und Zivilschutz	4	1,6 %	2	0,9 %	3	1,7 %
Abt. 27 – Raumordnung	4	1,6 %	2	0,9 %	1	0,6 %
Abt. 28 – Natur und Landschaft	2	0,8 %	3	1,4 %	1	0,6 %
Abt. 29 – Landesagentur für Umwelt und Arbeitsschutz	7	2,8 %	8	3,7 %	12	6,8 %
Abt. 30 – Wasserschutzbauten	3	1,2 %	4	1,8 %	2	1,1 %
Abt. 31 – Landwirtschaft	2	0,8 %	11	4,9 %	4	2,2 %
Abt. 32 – Forstwirtschaft	6	2,4 %	5	2,2 %	4	2,2 %
Abt. 33 – Land- und forstwirtschaftliches Versuchswesen	-	-	1	0,5 %	1	0,6 %
Abt. 34 – Industrie	-	-	2	0,9 %	-	-
Abt. 35 – Handwerk	4	1,6 %	3	1,4 %	1	0,6 %
Abt. 36 – Tourismus, Handel und Dienstleistungen	6	2,4 %	3	1,4 %	-	-
Abt. 37 – Wasser und Energie	1	0,4 %	4	1,8 %	3	1,7 %
Abt. 38 – Verkehr und Transportwesen	22	8,8 %	9	4,0 %	8	4,5 %
Abt. 39 – Europa-Angelegenheiten	1	0,4 %	-	-	2	1,1 %
Abt. 40 – Schulfürsorge und Berufsberatung	4	1,6 %	8	3,7 %	5	2,8 %
Landesverwaltung insgesamt	250	100,0 %	223	100,0 %	178	100,0 %
Staat und privatisierte Dienste	108		126		108	
Region	12		7		9	
Gemeinden	288		276		274	
Bezirksgemeinschaften	20		24		18	
Institut für den sozialen Wohnbau des Landes Südtirol	52		62		44	
Sanitätsbetriebe	68		93		52	
Selbstverwaltungen	6		8		11	
Sonderbetriebe	4		18		11	
Verschiedenes	41		35		31	
Privat	2		5		3	
<i>Gesamtanzahl</i>	851		877		739	

2.6.2 Verteilung der Fälle nach Zuständigkeitsbereichen



3. DER VOLKSANWALT: INSTITUTIONELLE AUFGABEN UND NÜTZLICHE ENGAGEMENTS

Die klassische Aufgabe des Volksanwaltes ist jene der Beschwerdeprüfung bezogen auf Ämter der öffentlichen Verwaltung, die in Südtirol tätig sind. Außerdem hat er die vom Gesetz vorgegebenen Aufgaben der Information, der Beratung und der Vermittlung bei Konflikten wahrzunehmen. Die Teilnahme an volksanwaltstypischen Veranstaltungen und Initiativen bringt es mit sich, dass er sich für das Ombudsmann-Wesen auch über seinen eigentlichen, lokal beschränkten Aufgabenbereich hinaus engagiert. Dazu mehr in den nachfolgenden Abschnitten:

3.1 auf Landesebene

Mit dem Artikel 45 des Landesgesetzes vom 5. März 2001, Nr. 7 über die Neuregelung des Landesgesundheitsdienstes 2001 wurde bei der Landesabteilung Gesundheitswesen der **Bürgerrat für das Gesundheitswesen** errichtet. In diesem Bürgerrat ist der Volksanwalt **Rechtsmitglied** und hat damit eine **institutionelle Aufgabe** wahrzunehmen. Bei den anberaumten Sitzungen habe ich teilgenommen. Da dieser Bürgerrat aber nur in Angelegenheiten, die ihm von der Landesregierung unterbreitet werden, angehört wird, also nicht von sich aus initiativ werden kann, ist die Mitarbeit dort, vornehm ausgedrückt, wenig motivierend.

Da wäre, wie in anderen Regionen und Ländern auch, die Mitgliedschaft im **Landeskomitee für Ethik** (Art. 44 des Landesgesetzes vom 5. März 2001, Nr. 7 – Neuregelung des Landesgesundheitsdienstes 2001) mehr angebracht.

Eine weitere **institutionelle Aufgabe** wurde dem Volksanwalt dadurch übertragen, dass ihn verschiedene Gemeinden – Meran, Margreid, St. Christina in Gröden u. a. – in die Fachkommission für die Prüfung der Zulässigkeit von Volksbefragungen entsandten.

Eine für die Volksanwaltschaft nützliche Verpflichtung war für mich im Berichtszeitraum auch **die Teilnahme, gelegentlich vertreten durch eine Mitarbeiterin, u. a. an folgenden**

3.1.1 Veranstaltungen:

- Eröffnung der Gerichtsjahre des Verwaltungsgerichtes Autonome Sektion für die Provinz Bozen und der Rechtssprechungssektion des Rechnungshofes Bozen;
- Eröffnung der akademischen Jahre der Freien Universität Bozen;
- verschiedene Jahresvollversammlungen: Südtiroler Bergrettungsdienst, Katholischer Familienverband Südtirol, Südtiroler Ärzte- und Zahnärztekammer, Verband der Kaufleute und Dienstleister, Landesverband der Handwerker, Industriellen/Unternehmerverband Bozen, Südtiroler Sängerbund;
- Jahrestagfeiern anlässlich der Gründung des Korps der Finanzpolizei in Bozen;
- Feierstunde „15 Jahre – FRAUEN HELFEN FRAUEN“ in Bozen;
- Aussprache mit dem Bezirksrat der Bezirksgemeinschaft Eisacktal;
- Einweihung des neuen Sitzes der Sozialgenossenschaft „HandiCar“ in Bozen;
- Tagung „Junior + Senior: Gemeinsam im Betrieb?“, organisiert von den Jungindustriellen im Industriellenverband in Kaltern;
- auf Einladung des Südtiroler Landeshauptmannes am Vortrag des Präsidenten des italienischen Verfassungsgerichtshofes Cesare Ruperto zum Thema „La legalità costituzionale“ in Bozen;
- an der in Bozen vom Istitut Ladin „Micurà de Rü“ organisierten Vorstellung des Wörterbuches „DEUTSCH – GADERTALERISCH“;
- mit einem eigenen Diskussionsbeitrag (**Anhang Nr. 10**) an der Tagung vom 7. April 2001 in Bozen, die von der Vereinigung der Generalsekretäre der Verwaltungsgerichte I-

taliens organisiert wurde und die Rolle derselben bei der Beschleunigung des Verwaltungsprozesses zum Inhalt hatte;

- in Bozen am Diskussionsforum „Wie leistungsfähig sind Südtirols Verwaltungen“, organisiert von der Europäischen Akademie Bozen;
- in Bozen am Vortrag von Prof. Dr. Dr. h. c. Franz Matscher „MENSCHENRECHTE IN EUROPA – die neue Charta der Grundrechte der Europäischen Union“, organisiert von der Freien Universität Bozen;
- Vorstellung des Berichtes des Regierungskommissärs zum Stande der Sicherheit in Südtirol, Bezugsjahr 2000, in Bozen;
- VI. Marienberger Klausurgespräche im Kloster Marienberg in Burgeis/Mals zum Thema *„Mediation – Von der Notwendigkeit einer neuen Streitkultur zur Konfliktregelung in der Gegenwartsgesellschaft“*;
- in Bozen am „Tag des Verbraucherschutzes“ auf Einladung der Verbraucherzentrale Südtirol;
- jeweils im Jahre 2001 und 2003 stattgefundenen Abschlussfeiern des Lehrgangs „Mediation in sozialen Arbeitsfeldern“ in Sarns bei Brixen,
- im Dezember 2002 auf der Haselburg in Bozen an der Vorstellung der Festschrift „Roland Riz 75“, und zwar als Mitautor mit dem Aufsatz „VON DEN BESCHWERDE- UND KONTROLLORGANEN DER ANTIKE ÜBER DEN OMBUDSMAN VON SKANDINAVIEN BIS ZU SYNONYMEN IN DER GEGENWART“ (Näheres dazu im Kapitel 8 dieses Berichtes);
- Einweihung des Reha-Zentrums für psychisch Kranke in Sinich/Meran,
- Eröffnungsfeier des neuen Sitzes der Europäischen Akademie Bozen,
- Festakt „800 Jahre Märkte und Messen in Bozen“ im Merkantilgebäude,
- an den von WELCOME Gen.m.b.H. in Bozen organisierten Tagungen über „Mobbing“ und zum Thema „Arbeitsqualität als Lebensqualität“, vertreten durch die Mitarbeiterin Frau Dr. Garbin;
- Tagung des Südtiroler Landtages zum Thema „1992. Ende eines Streits“;
- Eurac-Diskussionsforum „Wie leistungsfähig sind Südtirols Verwaltungen?“ in Bozen;
- internationaler Kongress „Familienmediation in Europa – Standpunkte im Vergleich“ in Bozen, organisiert vom Landesamt für Familie, Frau und Jugend und vom Zentrum für den Beistand Getrennter und Geschiedener, vertreten durch die Mitarbeiterin Frau Dr. Crazzolara;
- Treffen von Vertretern von Umweltgruppen in Bozen,
- an Veranstaltungen der „Initiative für mehr Demokratie“ in Bozen,
- im Oktober 2002 an der Tagung in Bozen „Stress und psychosoziale Risiken am Arbeitsplatz“ mit Beteiligung am Workshop „Die Bewältigung der zwischenmenschlichen Konflikte“;
- 40-Jahr-Jubiläum der Cusanus Akademie in Brixen,
- Vortrag „Amtsdeutsch aD.“ im Kolpinghaus in Bozen, organisiert vom Südtiroler Kulturinstitut;
- VIII. Marienberger Klausurgespräche im Kloster Marienberg in Burgeis/Mals zum Thema *„Mit und ohne Kind und Kegel - Sozialer und politischer Handlungsbedarf im demographischen Gegenwartsdilemma“*, vertreten durch die Mitarbeiterin Frau Dr. Garbin,
- am Besuch in Südtirol des albanischen Volksanwaltes mit zwei Mitarbeiterinnen, worüber im **Anhang Nr. 11** eingehender informiert wird;
- Feier zur Verleihung des „Europäischen Journalistenpreises 2002“ an Dr. Paolo Magagnotti in Bozen;
- Schulsegnungsfeier für den neuen Sitz der Landesberufsschule „Christian Josef Tschuggmall“ in Brixen;
- an dem vom Südtiroler Jugendring in Bozen organisierten Vortrags- und Diskussionsabend.

3.1.2 Vorträge:

- beim Informationsabend, organisiert vom Katholischen Familienverband Südtirol (KFS) in Eppan;
- bei der Junglandwirteausbildung in der Fachschule für Land- und Hauswirtschaft „Salern“ in Vahrn;
- bei Jahresversammlungen des Katholischen Verbandes der Werktätigen (KVW) in Gummer (Karneid), in Girlan (Eppan), in Tartsch (Mals), in Percha, in Tisens, in Bruneck, in Taisten/Welsberg, in Stern/Abtei;
- beim Seniorentreff in Eppan;
- beim Lions-Club in Meran;
- in Leifers für die Sozialdienste des Sprengelsitzes Leifers, Branzoll und Pfatten;
- für interessierte Landesbedienstete im Seminarraum, Landhaus 8 in Bozen;
- für die Jugendlichen bei der von der Gemeinde und dem Jugenddienst veranstalteten Volljährigkeitsfeier in Freienfeld;
- für die Ortsgruppe Naturns des Autonomen Südtiroler Gewerkschaftsbundes (ASGB);
- für Teilnehmer im Rahmen der Lehrerfortbildung an der Handelsoberschule in Bruneck, gehalten von der Mitarbeiterin Frau Dr. Garbin;
- für Teilnehmer an der vom „CTRRCE ALTROCONSUMO“, Meran, organisierten Veranstaltung, gehalten von der Mitarbeiterin Frau Dr. Crazzolara;
- für die Katholische Frauenbewegung in Bozen;
- für die Mütterrunde in der Cusanus Akademie Brixen;
- für die Südtiroler Krebshilfe-Bezirk Eisacktal in Brixen;
- für die Südtiroler Volkspartei (SVP) in Nals;
- für den Bildungsausschuss in Rodeneck;
- für die Union für Südtirol (UfS) in Bozen;
- für den Verband Angehöriger und Freunde psychisch Kranker in Kaltern;
- für Teilnehmer an der von der „Associazione Tumori ALTO ADIGE Circondario Vall'Isarco“ in Brixen organisierten Vortagsreihe, gehalten von der Mitarbeiterin Frau Dr. De Villa.

3.2 auf nationaler Ebene

3.2.1 Veranstaltungen:

- an der Eröffnung der Gerichtsjahre 2001, 2002 und 2003 des Oberlandesgerichtes in Trient;
- an den regelmäßigen Arbeitstagen des *„Coordinamento dei Difensori civici Regionali e delle Province Autonome di Trento e Bolzano“* in Rom;
- in Rom als Mitglied des *“Gruppo di Lavoro tecnico-politico della III^a Commissione del Congresso delle Regioni“* an den entsprechenden Arbeitstreffen zwecks Erarbeitung von Vorschlägen für die Aufnahme von Bestimmungen in die Statuten der Regionen betreffend das Ombudsmann-Wesen;
- an einer Tagung in Riccione zum Thema *„Das Gewicht des Volksanwaltes“*, vertreten durch die Mitarbeiterin Frau Dr. Tronti Harpf;
- im Februar 2002 in Trient an der von der Region Trentino Südtirol und der Universität Trient organisierten Studientagung *„Die strafrechtliche Zuständigkeit des Friedensrichters und die ‚neuen‘ nicht freiheitsentziehenden Strafen – eine leistungsfähige und milde Rechtsprechung“*;
- im Juni 2002 in Padua am Seminar der dortigen Universität zum Thema *„Der Volksanwalt im System der nationalen Institutionen für Menschenrechte“* mit einem eigenen Diskussionsbeitrag;
- im Mai 2003 an der Tagung in Rom *„Verso una legge sul Garante nazionale per l'infanzia e l'adolescenza“*, vertreten durch die Mitarbeiterin Frau Dr. Garbin;

- im Juni 2003 an der Begegnung mit dem Bürgerbeauftragten der EU im Rahmen einer Konferenz mit den regionalen Volksanwälten Italiens in Florenz;
- im Juli 2003 in Policoro (MT) an der Tagung *„Die Rolle der Volksanwaltschaft für ein ausgeglichenes Verhältnis Bürger – Öffentliche Verwaltung“* mit einem eigenen Diskussionsbeitrag.
- im September 2003 in Florenz, vertreten durch die Mitarbeiterin Frau Dr. De Villa mit einem eigenen Referat **(Anhang Nr. 12)**, an der Tagung *„Die Erfahrung des Volksanwaltes im Sanitätsbereich: die Ergebnisse und die voraussichtliche Entwicklung im Streitverfahren betreffend die Berufshaftung und die damit zusammenhängenden Gesichtspunkte zum Schutze der durch Blutübertragungen, Impfungen und Blutderivate im Sinne des Gesetzes 210/92 geschädigten Bürger“*;
- in Venedig am 31. Oktober 2003 am Treffen der Volksanwälte der Region Venetien zum Thema *„Statuti Regionali e Garanzie: il Ruolo del Difensore Civico“*;
- in Padua an der Tagung *„Der Volksanwalt ein effizienter Vermittler“*.

3.2.2 Vorträge:

- in Rom am 19.6.2001 vor dem „Ausschuss für Rechts- und Verfassungsfragen des Niedersächsischen Landtages“ über das Petitionswesen, insbesondere über die Aufgaben und die Stellung des Südtiroler Landesvolksanwaltes.

3.3 auf internationaler Ebene

3.3.1 Veranstaltungen:

- als Vorstandsmitglied und seit Mai 2002 Präsident des Europäischen Ombudsmann-Institutes (EOI) an den anberaumten Tagungen in Berlin, Innsbruck, Zürich, Mainz, Sarajevo und Rotterdam;
- an der Tagung *„Alpenombudsmänner“* in Zürich am 12.1.2001;
- an einer Arbeitstagung, die vom Europäischen Ombudsmann-Institut gemeinsam mit dem Europarat im Rahmen des Stabilitätspaktes für Südosteuropa am 29.6.2001 in Chisinau (Moldawien) organisiert wurde und das von Mag. Dr. Julia Wippersberg, Universität Wien, erstellte Arbeitspapier zum Thema *„Der Ombudsman und seine Beziehungen zu den Massenmedien“* zur Grundlage hatte. Dieses Arbeitspapier liegt diesem Bericht als **Anhang Nr. 13** bei. Das Papier, auch als Hilfestellung für PR-Interessierte geeignet, wurde von unserem Büro (Frau Dr. De Villa) ins Italienische übersetzt.
- An der II. WIENER KONFERENZ FÜR MEDIATION & DEMOKRATIE zum Thema *„Methoden der Konflikt diagnose zur Verbesserung der Fallkompetenz“*, gemeinsam mit der Mitarbeiterin Frau Dr. Crazzolaro, was auch den Anstoß gab, dass dieselbe den Kurs für die Ausbildung zur Mediatorin besuchte. Der Beginn dieser Konferenz fiel auf den 12. September 2001, fand also unmittelbar nach den Anschlägen in New York und Washington am 11. September statt, was die Teilnehmer veranlasste, den so genannten **„WIENER APPELL“** zu verfassen **(Anhang Nr. 14)**.
- Im September 2001 in Brüssel am Seminar der regionalen und nationalen Bürgerbeauftragten der EU zum Thema *„Bürgerbeauftragte gegen Diskriminierung“*;
- im Oktober 2001 in Wien an Arbeitsgesprächen mit den drei neuen österreichischen Volksanwälten zusammen mit den Ombudsleuten des Kantons Zürich, der Bundesländer Vorarlberg und Tirol und mit dem geschäftsführenden EOI-Vorstandsmitglied;
- im November 2001 in Zürich am 7. Round-Table-Gespräche des Europarates mit den europäischen Ombudsleuten mit den Themenschwerpunkten *„Grundprinzipien guter Verwaltungsarbeit“* und *„Wahrung der Grundrechte durch Polizeiorgane“*;
- im Dezember 2001 in Tirana auf Einladung des albanischen Volksanwaltes an der Tagung *„Staat und zivile Gesellschaft zum Schutze des Grundrechtes Leben“*, mit Beteiligung am Workshop zum erschütternden Thema *„die Blutrache“*;

- im Januar 2002 in Braunwald (CH) an einem Intensiv-Seminar für die Weiterbildung von Ombudsleuten;
- an der Fachtagung in Linz im Februar 2002 zum Thema „Bei Trennung und Scheidung: Kinder achten.....beachten.....begutachten.....“, vertreten durch die Mitarbeiterin Frau Dr. Garbin;
- im April 2002 in Wien an der vom Österreichischen Institut für Menschenrechte in Zusammenarbeit mit der Volksanwaltschaft organisierten Enquete zu den Themen „Grundrechtsverständnis, Verfahrensgarantien und europäische soziale Grundrechte als Prüfungsmaßstab der Volksanwaltschaft“;
- im Mai 2002 wiederum in Wien auf Einladung des Präsidenten des österreichischen Nationalrates und der Mitglieder der österreichischen Volksanwaltschaft an der Festveranstaltung „25 Jahre Volksanwaltschaft“ zu deren Anlass eine feierliche Enquete zum Thema „Verwaltungskontrolle und Kontrolldefizite“ abgehalten wurde;
- vom 22. bis 24. Mai 2002 in Krakau, Polen, an der VI. Europäischen Ombudsman Konferenz zu den Themen „Zusammenhang der Menschenrechte, dem Bürgerschutz und dem Ombudsmann“, und „Entwicklung und aktive Förderung der Sozial-, Wirtschafts- und Kulturrechte“ und an der Generalversammlung des Europäischen Ombudsmann-Institutes mit Neuwahl des Vorstandes; der neue EOI-Vorstand setzt sich zusammen aus:

Präsident:

Dr. Werner PALLA, Landesvolksanwalt, Südtirol/Italien

Vizepräsidenten:

Markus KÄGI, Ombudsmann, Kanton Zürich/Schweiz

Prof. Dr. Andrej ZOLL, Ombudsman, Polen

Schriftführer:

Dr. Johannes PEZZEI, Landesvolksanwalt Tirol/Österreich

Kassierer:

DDr. Felix DÜNSER, Landesvolksanwalt Vorarlberg/Österreich

Geschäftsführendes Vorstandsmitglied:

MMag. Dr. Nikolaus SCHWÄRZLER, Ombudsman aD, Österreich

weitere Mitglieder des Vorstandes:

Prof. Dr. Bernardo DEL ROSAL BLASCO, Ombudsman, Valencia/Spanien

Dr. Romano FANTAPPIÈ, Ombudsman, Toskana/Italien

Arne FLIFLET, Ombudsman, Norwegen

Ulrich GALLE, Bürgerbeauftragter, Rheinland-Pfalz/Deutschland

Heidemarie LÜTH, Vorsitzende Bundespetitionsausschuss, Deutschland

Prof. Dr. Oleg O. MIRONOV, Ombudsman, Russische Föderation

Branka RAGUZ, Ured Federalnih Ombudsmana, Föderation Bosnien und Herzegowina

Migiel VAN KINDEREN, Ombudsman, Rotterdam/Niederlande

Prof. Jerry WHITE, Ombudsman, Großbritannien

Beispiele über meine Tätigkeit in dieser Funktion sind in den **Anhang Nr. 15** und **Nr. 16** ersichtlich;

- im Juni 2002 gemeinsam mit der Mitarbeiterin Frau Dr. Tronti Harpf Teilnahme am Weiterbildungsseminar „Ombudsmann und Öffentlichkeitsarbeit“ im Bildungshaus Schloss Hofen in Lochau bei Bregenz;
- im März 2003 in Zürich am Festakt „25 Jahre Ombudsmann/Ombudsperson des Kantons Zürich“ mit einer Begrüßungsansprache (**Anhang Nr. 17**) und einem redaktionellen Beitrag in der Festschrift;
- im April 2003 in Valencia an der IV. Konferenz der regionalen Ombudsleute der EU mit dem Tagungsschwerpunkt „Die Zukunft Europas: die Zuwanderung, der Schutz der Umwelt u. a.“;
- am 26. Juni 2003 in Innsbruck, in der Aula Magna der dortigen Universität, an der internationalen Konferenz „DER OMBUDSMANN IN ALTEN UND NEUEN DEMOKRATIEN“ mit Referenten aus Österreich, Italien, Deutschland, Polen, Russische Föderation, Großbri-

tannien und Holland wo ich zur Eröffnung Grußworte an die Teilnehmer richten und das Vorwort (**Anhang Nr. 18**) zur Publikation beinhaltend die Beiträge aller Referenten schreiben durfte;

- an der Tagung der Vorsitzenden und stellvertretenden Vorsitzenden der Petitionsausschüsse des Bundes und der Länder mit den Bürgerbeauftragten aus der Bundesrepublik Deutschland und dem deutschsprachigen Raum Europas vom 14. bis 15. September 2003 im Landtag von Schleswig-Holstein, Kiel;
- im September 2003 an der III. WIENER KONFERENZ FÜR MEDIATION zum Thema »culture meets culture« - *Mediation im 21. Jahrhundert*, gemeinsam mit der mittlerweile zur Mediatorin ausgebildeten Mitarbeiterin Frau Dr. Verena Crazzolaro und der Mitarbeiterin Frau Dr. Irene Pacher. Die Teilnahme an den verschiedenen Workshops und Paneldiskussionen gab den Anstoß, dass wie vor zwei Jahren schon Frau Dr. Crazzolaro nunmehr auch Frau Dr. Pacher den 2-jährigen Kurs für die Ausbildung zur Mediatorin belegte, den die ARGE Bildungsmanagement, Wien, in Südtirol organisiert.

3.4 Der Umgang mit den Massenmedien

Um es auf den Punkt zu bringen: Ich habe die Journalisten nie gesucht, mich ihnen aber auch nie verweigert.

Dementsprechend gab ich eine Pressekonferenz zwecks Vorstellung meines letzten Tätigkeitsberichtes und anschließend für die verschiedenen Zeitungen und Rundfunksender Interviews.

Dann war ich Gast bei der RAI, Sender Bozen, in den Sendungen „Punto e a Capo“ und „Treffpunkt“. Demselben Sender konnte ich im Laufe des Berichtszeitraumes Interviews geben für das „Morgentelefon“, das „Mittagsmagazin“ und für Nachrichtensendungen.

Eigene Interviews gab ich auch für „Radio Tirol“ und „Radio 2000“.

4. EIN EIGENSTÄNDIGER UMWELTANWALT?

Ich hatte schon im Tätigkeitsbericht 1999-2000 auf den vom Landesamt für Personalentwicklung für den 20. Februar 2001 festgesetzten Seminartag zum Thema „**Die Rolle des Volksanwaltes im Bereich des Umwelt- und Landschaftsschutzes**“ hingewiesen. Bemerkenswert dabei ist, dass die Initiative zu diesem Kurs von einem Mitarbeiter der Landesumweltagentur ausgegangen ist. Ebenso bemerkenswert ist die hohe Zahl der Kursteilnehmer, nämlich 31, wovon 15 in der Abteilung Natur und Landschaft und 16 in der Landesagentur für Umwelt und Arbeitsschutz tätig sind.

Der Seminartag fand im Kolpinghaus in Bozen statt und wurde in zeitlicher Reihenfolge, mit eingeschobenen Pausen, wie nachstehend abgewickelt:

- Begrüßung und Vorstellung der Abteilung Landesagentur für Umwelt und Arbeitsschutz durch den Abteilungsdirektor Dr. Walter Huber,
- Vorstellung der Abteilung Natur und Landschaft durch den Abteilungsdirektor Dr. Roland Dellagiacomà,
- mein Referat über die Aufgaben und Befugnisse des Südtiroler Volksanwaltes im Natur- und Umweltbereich,
- Vortrag des Umwelthanwaltes aus der Steiermark, Dr. Alois Oswald, über seine Aufgaben im Umweltschutz, Rechtsgrundlagen und Praxis, Umweltverträglichkeitsprüfung mit konkreten Beispielen, wie Funkanlagen, Schianlagen, Gasleitungen, Eisenbahn und Straßenbau,
- Vortrag des Tiroler Umwelthanwaltes, DI Sigbert Riccabona, über die Parteirechte in Behördenverfahren, Mitwirkungsrechte in Raumordnungsgremien und über die Öffentlichkeitsarbeit.
- Aufarbeitung des Arbeitsthemas in zwei Arbeitsgruppen.
- Diskussion über das Ergebnis der Arbeitsgruppen.

Eine der beiden Arbeitsgruppen befasste sich anhand der Vorträge und der konkreten Berufserfahrung ihrer Mitglieder mit der Frage, ob in Südtirol die Errichtung einer eigenständigen Umwelthanwaltschaft angebracht wäre. Das Ergebnis wurde in einem Kurzprotokoll, das im **Anhang Nr. 5** nachgelesen werden kann, festgehalten. Vorwegnehmen kann ich, dass die Arbeitsgruppe die Schaffung eines eigenen Umwelthanwaltes in Südtirol für sinnvoll gehalten hat. Im Laufe der Diskussion wurde deutlich, dass die zwei Abteilungsdirektoren dieser Auffassung ihrer MitarbeiterInnen durchaus kritisch begegneten.

5. KEINE ZUSAMMENARBEIT MIT DER VOLKSANWALTSCHAFT!

Eine Großzahl der im Lande tätigen öffentlichen Ämter arbeitet mit der Volksanwaltschaft bei der Suche nach möglichen Lösungen von Bürgerbeschwerden zusammen. Es gibt aber einzelne Stellen/Amtsinhaber – und es wird solche immer geben –, die das Wesen der Volksanwaltschaft noch immer nicht verstanden haben oder nicht verstehen wollen und sich dementsprechend auch abweisend dieser gegenüber verhalten.

Folgendes Beispiel gibt ein signifikantes Zeugnis von dieser bürgerfeindlichen Haltung ab: Ich schrieb dem Präsidenten der Landesüberwachungskommission für den geförderten Wohnbau

„Mit großem Bedauern nehme ich zur Kenntnis, dass auf mein Schreiben vom..... bis dato keine wie immer geartete Rückmeldung erfolgt ist.

*Der Umstand, dass beim Verwaltungsgericht der Rekurs von N.N. gegen die Entscheidung der Landesüberwachungskommission für den geförderten Wohnbau vom anhängig ist, hält mich nicht davon ab, **neuerdings bei Ihnen im Sinne meines vorerwähnten Schreibens vom zu intervenieren**, und zwar kraft der Bestimmung gemäß Art. 3, Absatz 3 des Landesgesetzes vom 10. Juli 1996, Nr. 14, der da lautet: „Eingeleitete Rekurse und Einsprüche auf gerichtlichem oder Verwaltungswege schließen eine Befassung des Volksanwaltes in derselben Sache nicht aus, noch kann das zuständige Amt die Auskunft bzw. die Zusammenarbeit verweigern“. Der Gesetzgeber schrieb dem Volksanwalt nämlich u. a. die Aufgabe eines ‚Verhinderers‘ von kostspieligen und langwierigen Gerichtsverfahren zu und als solcher wird er auch weltweit verstanden.*

Wenn die Landesüberwachungskommission für den geförderten Wohnbau auch kein ‚Amt‘ im engeren Sinne ist, ist sie doch Teil der öffentlichen Verwaltung, weshalb ich über Ihr bisheriges Schweigen, gelinde ausgedrückt, verwundert bin.“

Tatsache ist,

- dass eine Zusammenarbeit mit der Volksanwaltschaft zum Zwecke einer Prozessvermeidung verweigert wurde,
- dass ca. ein Jahr nach meinem Brief das Verwaltungsgericht dem Rekurs von N.N. „wegen Fehlens wesentlicher Elemente eines Verwaltungsaktes“ und mit einem Ausdruck von Zweifeln auch in meritorischer Hinsicht stattgegeben und die Entscheidung der Landesüberwachungskommission aufgehoben hat und
- dass schließlich das Verwaltungsgericht die Spesenkompensierung (jede Streitpartei muss für die eigenen Spesen selbst aufkommen) ausgesprochen hat, was trotz des „Sieges“ über die Autonome Provinz Bozen für N.N. eine unverständliche, ja auch finanziell unerträgliche „Niederlage“ darstellt, belaufen sich die Rechtsanwaltskosten für N.N. bei einem Streitwert von ca. 120.000 € im konkreten Fall auf immerhin rund. 17.500 €.

Der Urteilsspruch „Spesenkompensierung“ wird vom Verwaltungsgericht so erklärt: „Es bestehen ausreichende Gründe für eine Spesenkompensierung“. Eine derartige Begründung ist für den „siegreichen“ Rekurssteller, und nicht nur für diesen, kaum, ja geradezu nicht nachvollziehbar. Ein nicht aussichtsloser Rekurs beim Staatsrat gegen diese „Spesenkompensierung“ wurde von N.N. nicht mehr gewagt: der Schock saß zu tief! Die derart von einer Spesenkompensierung betroffenen Bürger fühlen sich auch als völlig im Recht stehende der öffentlichen Verwaltung gegenüber noch mehr ausgeliefert und werden Prozesse, in denen sie offenkundig auch Recht bekommen würden, tunlichst meiden und damit gewissermaßen „um ihr Recht gebracht“.

Die Tatsache, dass der gesetzliche Auftrag an den Volksanwalt und dessen engagierter Einsatz, zur Vermeidung von Prozessen beizutragen, von der Behörde (in diesem Falle von der Landesüberwachungskommission für den geförderten Wohnbau) ignoriert, ja geradezu abgelehnt wurden, ist schlichtweg ungut!

6. "DAS OMBUDSMAN-WESEN" - kein Lehrstoff in den Oberschulen und in den universitären Strukturen Südtirols?!

Ich zitiere aus meinem letzten Tätigkeitsbericht:

*„Im öffentlichen Recht der meisten demokratischen Länder ist das Rechtsinstitut ‚Volksanwalt-Ombudsman‘ ein fester Bestandteil. Die Kenntnis über diese öffentlich-rechtliche Einrichtung sollte zum Allgemeinwissen der Bevölkerung gehören. Deshalb **empfehle ich Südtirols Direktoren und Direktorinnen der Landesfachhochschulen, der Oberschulen, der Landesfachschulen und der anderen über die Mittelschulen hinausreichenden Schulen** im Lehrplan - vorzugsweise der letzten Klassen - für den Bereich ‚Rechtsfächer‘ eine diesbezügliche **Unterrichtseinheit von 2 bis 4 Stunden** vorzusehen. Dasselbe gilt für die **Universität und die universitären Strukturen Südtirols**. Auch Lehrpersonen – selbst für die Fächer Rechts- und Bürgerkunde - wissen oft nicht Bescheid über die Aufgaben von Ombudsleuten. Der Volksanwalt und seine akademischen Mitarbeiterinnen bieten in Bezug auf eine gewünschte Referententätigkeit ihre uneingeschränkte Bereitschaft an.“*

Einige Zeit nach der Übermittlung des Tätigkeitsberichtes auf dem Postwege habe ich außerdem direkt per E-Mail allen DirektorInnen der rund 50 Oberschulen das Angebot wie oben unterbreitet.

Die Reaktionen waren sehr dürftig, wofür eigentlich nur schwer eine Erklärung zu finden ist, wenn nicht jene, dass die Rechts- und Bürgerkundelehrer selbst wenig und keine Ahnung über die Existenz und die Aufgaben eines Volksanwaltes haben und die direkt angeschriebenen DirektorInnen sich um die Materie erst gar nicht kümmern.

In der Tat haben meiner Initiative entsprechend in den drei Berichtsjahren nur Schulklassen folgender Schulen, angeführt von deren Lehrern, denen übrigens meine Anerkennung gilt, eine Lehrveranstaltung mit der Volksanwaltschaft „genossen“:

- die Maturaklassen der Oberschule für Geometer „Peter Anich“ in Bozen,
- die Maturaklassen der Gewerbeoberschule „G. Galilei“ in Bozen,
- Maturaklassen der Handeloberschule „Heinrich Kunter“, Bozen, im Vortragssaal der Volksanwaltschaft,

6.1 weitere Lehrveranstaltungen

Unabhängig von den wie oben erwähnt „eigens eingeladenen“ Oberschulen Südtirols wurden im Berichtszeitraum für folgende Lehreinrichtungen auf Ersuchen engagierter Rechts- und BürgerkundelehrerInnen oder im Rahmen von Kursen eine Reihe von Referaten über die Aufgaben der Volksanwaltschaft gehalten:

- die Landeshotelfachschule „Kaiserhof“ in Meran,
- die Landesberufsschule für Handwerk, Industrie und Handel „Guglielmo Marconi“, Meran, im Vortragssaal der Volksanwaltschaft,
- die Mittelschule „Ada Negri“ in Bozen, vertreten durch die Mitarbeiterin Frau Dr. Priska Garbin,
- die Europäische Akademie Bozen bei Kursen für die Ausbildung von Sekretariatsassistenten/Innen und Verwaltungsexperten/Innen, im Vortragssaal der Volksanwaltschaft.

7. DIE GEMEINDEN – EIN BESONDERES KAPITEL

7.1 Allgemeines

Fürs Erste:

Ich habe bei **allen** Südtiroler Gemeinden immer dann, wenn es notwendig schien, interveniert. Dies in Befolgung des Artikels 3, Absatz 5 des Landesgesetzes Nr. 14/1996 (**Anhang Nr. 6**). Mit den meisten Gemeinden konnte im Laufe meiner Amtszeit ein gutes Verhältnis aufgebaut werden. Die Rolle des Volksanwaltes als fairer Vermittler, gelegentlich aber auch als hartnäckiger Anwalt des Rechts wurde vermehrt erkannt.

Fürs Zweite:

Im Sinne des Art. 19 des Regionalgesetzes vom 4. Jänner 1993, Nr. 1 („*Die Gemeindegatzung kann das Amt des Volksanwaltes vorsehen*“) haben von den **116** Gemeinden Südtirols **97** oder **83,6 %** in ihrem Statut aus dem Jahre 1994 dementsprechend eine Bestimmung eingebaut. Dabei wurden die unterschiedlichsten Möglichkeiten ins Auge gefasst, u. a. auch der Abschluss einer Konvention mit dem Landesvolksanwalt. Die übrigen **19** oder **16,4 %** haben es nicht der Mühe wert gefunden, einen „Gemeindevolksanwalt“ überhaupt vorzusehen und eine davon, nämlich Rodeneck, statuiert im Art. 21 ihrer Satzung geradezu: „*Die Gemeinde führt das Amt des Volksanwaltes im Sinne des Regionalgesetzes vom 04.01.1993, Nr. 1 nicht ein.*“ Nun, über den Umstand, dass ein Gemeinderat *expressis verbis*, also ausdrücklich und dazu noch einstimmig eine Bürgerschutzeinrichtung wie die Volksanwaltschaft nicht will, kann man sich eigentlich nur wundern. Der Gerechtigkeit halber muss ich aber betonen, dass der informelle Kontakt, den die Volksanwaltschaft in Beschwerdesachen mit der Gemeinde Rodeneck pflegt, korrekt ist.

Bis zum Ende meiner Amtszeit am 5. April 2004 haben von den 97 Gemeinden mit einem statutarisch vorgesehenen Volksanwalt nur **57** oder **58,8 %** eine Konvention mit dem Landesvolksanwalt abgeschlossen. Im **Anhang Nr. 7** zu diesem Bericht sind diese Gemeinden, die - in chronologischer Reihenfolge - mittels Vereinbarung „ihren Gemeindevolksanwalt“ in der Person des Landesvolksanwaltes bestellt haben, ersichtlich.

40 Gemeinden oder 41,2 % haben ihre mit der Genehmigung der Satzung eingegangene Verpflichtung – die Bestellung eines Gemeindevolksanwaltes - bisher nicht erfüllt. Die Gründe dafür und auch für die Tatsache, dass ein Sechstel der Gemeinden Südtirols einen Volksanwalt in ihrer Satzung nicht vorsehen, sind unterschiedlichster Natur und spannen sich über einen weiten Bogen von

- arroganter Überheblichkeit bis zu
- schlichter Gleichgültigkeit

der Verwalter. Auch scheint oftmals ansonsten kritischen Mitgliedern des Gemeinderates das Thema „Gemeindevolksanwalt“ kein bewusstes Anliegen zu sein.

So kann ich mir, wenigstens teilweise, auch erklären, warum in den 12 Jahren meiner Tätigkeit als Volksanwalt beim jährlich stattfindenden und vom Südtiroler Gemeindenverband organisierten „Gemeindetag“ die Gemeindevolksanwaltschaft nie ein Tagungsthema war.

7.2 Zwei signifikante Beispiele

Im Folgenden zeige ich zwei Beispiele auf, wie unterschiedlich das Verhältnis zwischen einer Gemeinde und der Volksanwaltschaft sein kann. Der Leser wird sich nicht schwer tun, zu erkennen, wovon eine gute Zusammenarbeit zwischen der Gemeinde und der Volksanwaltschaft im Interesse aller und nicht nur des Beschwerdeführers abhängt. Ausschlaggebend ist allemal das Rollenverständnis des so genannten Ersten Bürgers der Gemeinde und allenfalls jenes seiner engsten MitarbeiterInnen.

7.2.1 BOZEN - ein positives Beispiel

Die Gemeinde Bozen hat mit Ratsbeschluss Nr. 51 vom 17.3.1994 die Gemeindegatzung beschlossen. Mit dem Artikel 54 wurde die Einföhrung eines eigenen Volksanwaltes vorgesehen. Mit Ratsbeschluss Nr. 18 vom 7.2.1995 wurde die diesbezügliche Ordnung beschlossen. Es vergingen die Jahre und ein eigener Gemeindevolksanwalt wurde nicht bestellt. Währenddessen hatte die Landesvolksanwaltschaft immer dann bei den Ämtern der Gemeinde Bozen interveniert, wenn sie mit Beschwerden/Fragen befasst wurde. Dies in Befolgung des eingangs zu diesem Kapitel erwähnten Artikels 3, Absatz 5 des Landesgesetzes Nr. 14/1996.

In den Jahren vor dem Bürgermeisterwechsel 1995 waren diese Interventionen keine leichte Aufgabe und meistens auch eine verlorene Liebesmühe. Allmählich und dann immer schneller änderte sich die Situation: Der neue Bürgermeister RA Giovanni Salghetti Drioli und der Generaldirektor Dr. Renzo Caramaschi, beide mit der Philosophie des Ombudsman-Wesens bestens vertraut, gaben den Rhythmus für eine offene und konstruktive Behandlung der Interventionen der Volksanwaltschaft vor und die einzelnen Zweige der Stadtverwaltung zogen größtenteils schnell und eifrig nach.

Dieses reale Verhältnis sollte wohl auch ein normatives Kleid bekommen. Demzufolge hat die Gemeinde Bozen mit Ratsbeschluss Nr. 135 vom 21. Dezember 1999 den Artikel 54 der eigenen Satzung aus dem Jahre 1994 insofern ergänzt, als der Gemeinderat den Bürgermeister ermächtigen kann, *„eine Vereinbarung mit dem Volksanwalt/der Volksanwältin der Autonomen Provinz Bozen abzuschließen, um dessen/deren Funktionen auf die Verwaltungstätigkeit der Gemeinde Bozen und ihrer Betriebe und Institutionen im Interesse der Bürger und Benützer auszudehnen“*.

Mit Ratsbeschluss Nr. 51 vom 16.5.2002 wurde der Bürgermeister zum Abschluss dieser Vereinbarung ermächtigt und am 12.8.2002 war es dann so weit: Die Vereinbarung wurde von Bürgermeister RA Giovanni Salghetti Drioli und meiner Wenigkeit unterzeichnet und über die Medien der Bürgerschaft vorgestellt. Dieser Unterzeichnung ging ein Schreiben des Bürgermeisters an mich voraus, das sinngemäß folgenden Inhalt hatte: *„..... in Anbetracht der ausgezeichnet funktionierenden Zusammenarbeit hat der Gemeinderat mit Beschluss Nr. 51 vom 16.5.2002 die Ermächtigung erteilt, mit Ihrem Amte eine Vereinbarung abzuschließen, womit Ihnen die Aufgaben des Gemeindevolksanwaltes von Bozen übertragen werden. Ich bin überzeugt, das die bestehenden Beziehungen sich festigen werden und ich wünsche mir, dass die Gemeindeverwaltung Ihren Anregungen und Vorschlägen immer besser entsprechen wird, damit die Erwartungen der Bürgerschaft in die Transparenz, die Unparteilichkeit, die Zügigkeit und die Rechtmäßigkeit der Verwaltungstätigkeit immer mehr erfüllt werden. Ich danke Ihnen sehr und übermittle Ihnen und Ihren Mitarbeiterinnen herzliche Grüße Avv. Giovanni Salghetti Drioli.“*

Dementsprechend werden von der Gemeinde Bozen die Fälle in der Regel zügig behandelt und finden für den Bürger in den meisten Fällen auch einen positiven Abschluss.

Wie sieht aber die Zusammenarbeit mit der Stadtgemeinde Bozen konkret in jenen Fällen aus, wo „es sich sperrt“, d. h. wo die schriftlich oder mündlich kontaktierte Amtsstelle nicht in einer angemessenen Zeitspanne reagiert? Die Beschwerde (Akte Nr. 110/2003) mit dem Inhalt *„Die Staub- und Lärmbelästigung durch die anliegende Baustelle wird schärfstens beanstandet“* soll hier als Beispiel dienen.

1. Die Beschwerdeföhrer schreiben an den Volksanwalt.
2. Die Volksanwaltschaft interveniert umgehend schriftlich beim zuständigen Stadtrat; es folgt keine Antwort.
3. Auch ein zweites Interventionsschreiben bleibt unbeantwortet, worauf die Volksanwaltschaft mit einem weiteren Schreiben, dieses Mal zur Kenntnis an den Generaldirektor gerichtet, beim Stadtrat eine Stellungnahme anmahnt.
4. Der Generaldirektor macht den Stadtrat unverzüglich schriftlich (z. K. an den Volksanwalt) darauf aufmerksam, dass sich alle Ämter der Gemeinde Bozen verpflichtet haben, die Anfragen des Volksanwaltes innert 7 Tagen zu beantworten.

5. Nach wenigen Tagen kommt die angeforderte Stellungnahme des Stadtrates mit der gleichzeitigen Entschuldigung, nicht sofort auf das erste Interventionsschreiben geantwortet zu haben.

Diese Amtsstelle wird nicht noch einmal vom Generaldirektor belehrt werden wollen. Und dieses Beispiel machte Schule, so dass am Ende meiner Amtszeit die Dienststellen der Gemeinde Bozen mit wenigen Ausnahmen die vom Bürgermeister und vom Generaldirektor vorgegebene Arbeitsweise in Bezug auf die Zusammenarbeit mit der Volksanwaltschaft befolgt haben.

7.2.2 KASTELRUTH – ein negatives Beispiel

Am 20.10.1997 hatte ich mit dem Bürgermeister der Gemeinde Kastelruth im Sinne des Artikels 20 der am 23.3.1994 vom Gemeinderat beschlossenen Gemeindegatsung und gemäß Ratsbeschluss vom 25.6.1997 die Vereinbarung über die Wahrnehmung der Aufgaben als Gemeindevolksanwalt von Kastelruth unterzeichnet. Zu jener Zeit arbeitete in der Gemeinde Kastelruth Frau Dr. Gabriele Morandell, die dem Ombdusman-Wesen gegenüber sehr aufgeschlossen war und den Abschluss der Vereinbarung mit Nachdruck betrieben hatte. Schon bald aber zeigte sich, dass das Gemeindeoberhaupt selbst mit dieser Bürgerschutzeinrichtung und Vermittlerstelle wenig Freude hatte. Entsprechend mühselig waren auch die Interventionen, die ich meinem Auftrage nachkommend im Interesse von beschwerdeführenden Bürgern wahrgenommen hatte.

Im Berichtsjahre 2001 wurde der Bogen aber eindeutig überspannt. Aufgrund der Umstände habe ich es – auch dem Bürger gegenüber - für korrekter und ehrlicher empfunden, die am 20.10.1997 geschlossene Vereinbarung einseitig zu kündigen, als diese nur dem Scheine nach weiterzuführen.

Folgender Fall gab den nach meiner Auffassung gebotenen Anlass dazu:

- Am 14.9.2000 ersuchte ich den Bürgermeister schriftlich um die Überprüfung eines von einer Gruppe von Bürgern aus Kastelruth beschriebenen Sachverhaltes und um seine Stellungnahme dazu.
- Am 24.10.2000 erinnerte ich den Bürgermeister, *„dass ich immer noch auf eine Antwort auf meinen vorhergehenden Brief ... warte und ich ihm für die hoffentlich umgehende Antwort danke.“*
- Am 27.11.2000 drückte ich in einem weiteren Schreiben an den Bürgermeister mein großes Bedauern über sein Schweigen aus, gab aber meiner Hoffnung erneut Ausdruck im Sinne der Bürgernähe und der Transparenz eine Antwort zu bekommen.
- Am 9. Jänner 2001 schrieb ich dem Herrn Bürgermeister:
*„Der Umstand, dass Sie auf meine Schreiben vom 14.9., 24.10. und 27.11. v. J. in ein und derselben Angelegenheit **bis heute überhaupt nicht reagiert haben**, veranlasst mich, Sie zu fragen, welchen Sinn die von der Gemeinde Kastelruth am 23.3.1994 (rectius 25.6.1997) beschlossene und in diesem Falle wohl nur „so genannte“ Vereinbarung mit dem Volksanwalt hat? Vielleicht beantworten Sie offen diese Frage, damit beiderseits die eventuell notwendigen Konsequenzen gezogen werden können. Ihr Verhalten erschwert jedenfalls meine Aufgabe ungemein. Ich werde näher in meinem Tätigkeitsbericht darauf eingehen.“*
- Am 20.7.2001 richtete ich an den Vize-Bürgermeister der Gemeinde Kastelruth Herrn Dr. Hartmann Reichhalter, an die Mitglieder des Gemeindegatschusses und zur Kenntnisnahme an den Bürgermeister, an die Präsidentin des Südtiroler Landtages und an den Südtiroler Gemeindegatsverband ein Schreiben mit folgenden wesentlichen Aussagen:
*„Sehr geehrter Herr Vize-Bürgermeister, sehr geehrte Mitglieder des Gemeindegatschusses! Kenntnis- und für mich jetzt wohl auch zuständigkeitshalber übermittle ich Ihnen beiliegend meine vier(!) Briefe an den Bürgermeister zu **ein und derselben** Angelegenheit, die für Kastelruther BürgerInnen von Interesse ist (oder war). Allesamt blieben bis dato*

unbeantwortet!! ... Das Schweigen auf meinen Brief vom 9. Jänner 2001 ... ist schwerwiegend. Nachdem der Bürgermeister von Kastelruth - hoffentlich nur beschränkt auf dem Umgang mit der Volksanwaltschaft - vom Vertragsgrundsatz **„Pacta sunt servanda“** (ist ein Vertrag in Kraft, so bindet er die Vertragsparteien und ist von ihnen nach Treu und Glaube zu erfüllen) ganz offenkundig nichts hält, werde ich ... die Gültigkeit der am 25. Juni 1997 vom Kastelruther Gemeinderat mit Stimmeneinhelligkeit beschlossenen und am 20. Oktober 1997 unterzeichneten Vereinbarung **gänzlich suspendieren** und zwar so lange bis ich von Ihnen, sehr geehrter Herr Vize-Bürgermeister, einen günstigen Bescheid bekomme. Selbstredend tut mir diese gut überlegte und auch einmalige Entscheidung für die Kastelruther Bevölkerung, die darüber unterrichtet werden muß, leid. Redlicher als nur eine „Feigenblattfunktion“ zu erfüllen ist sie aber allemal; zudem ist sie für die Volksanwaltschaft zeit- und energiesparend. Freundliche Grüße ...“.

Die Reaktion der angeschriebenen Personen war gleich null, was - bezogen auf das Verhältnis zwischen der Volksanwaltschaft und der Gemeinde Kastelruth – die Gemeindeverwalter **insgesamt** in alles anderem als in einem günstigen Licht erscheinen lässt.

Eine Rüge:

Die Gemeinde Kastelruth hat sich überdies eine scharfe Rüge mit ungewöhnlichen Vorhaltungen seitens des Regierungskommissariates eingehandelt. Das Schreiben des Regierungskommissärs erging an den Bürgermeister und z. K. an den Landeshauptmann, an den Präsidenten des Südtiroler Gemeindenverbandes, an den Volksanwalt und an den Leiter des Dienstes für Erstaufnahme und Beratung für Einwanderer.

Es hatte sinngemäß und auszugsweise folgenden Inhalt:

„Dieses Amt erhält Beschwerden betreffend das Verhalten Ihrer Verwaltung in Bezug auf Anträge von Ausländern zwecks meldeamtlicher Eintragung, die ‚systematisch abgelehnt‘ werden. Diese abnorme Situation ist seit geraumer Zeit Gegenstand einer vertieften Überprüfung. Diese hat nicht nur ergeben, dass ca. 1/3 der hier in der Zeit vom 1. Jänner 2002 bis 30. April 2004 eingelangten Rekurse allein die Gemeinde Kastelruth betrifft, sondern vor allem auch, dass beinahe 100 % dieser Rekurse im vorgesehenen Einvernehmen mit dem Landeshauptmann angenommen wurden.“ Im weiteren Verlauf des Briefes werden der Gemeinde grobe Verfahrensfehler und unzulässige Unterlassungen bei der Behandlung der Anträge und bei den von der Aufsichtsbehörde verlangten Stellungnahmen zu den Rekursen vorgeworfen. Aus diesem Verhalten, und jetzt wird der Regierungskommissär deutlich, kann man entnehmen, *„dass das für das Meldeamt zuständige Personal die diesbezüglichen Bestimmungen kaum kennt, ohne offen annehmen zu wollen, dass der ausdrückliche Wille besteht, diese zu missachten.“* Das Schreiben schließt mit der Aufforderung, das Gesetz genau anzuwenden widrigenfalls die erforderlichen Verfügungen erlassen werden.

7.3 Ein demokratiepolitischer Meisterstreich

Die Beschreibung des Falles Nr. 874/2002 unter der Rubrik ‚Gemeinden‘ lautet:

„Die Gemeinde verhindert die Durchführung einer Volksbefragung, weil sie die entsprechende Verordnung nicht erlässt.“ Hinter dieser Fallbeschreibung verbirgt sich ein Sachverhalt, der alle Bürger, denen Formen der direkten Demokratie ein Anliegen sind, vor den Kopf stößt.

Welches ist nun der Beschwerdeinhalt?

Ein Promotorenkomitee für die Abhaltung einer Volksbefragung kommt mit ihrem Anliegen bei der Gemeinde Rodeneck „nicht weiter“. Der Volksanwalt möge intervenieren. Auf eine erste Intervention seitens der Volksanwaltschaft, die das Problem schon von früher her kannte, teilt der Bürgermeister in einem Schreiben vom 26.11.2001 u. a. mit *„Darüber hin-*

aus gibt es auch organisatorische Probleme für die Durchführung einer Volksbefragung. Die in der Gemeindegatzung vorgesehene Gemeindegatzung ist nämlich noch nicht erlassen worden. Somit fehlt die eigentliche Grundlage für die konkrete Durchführung einer Volksbefragung.“

In meinem abschließenden Schreiben vom 28.8.2003 musste ich dem Beschwerdeführer mein Bedauern zum Ausdruck bringen, dass die Bürger von Rodeneck noch immer nicht das demokratische Instrument der Volksbefragung nutzen können. Die Gemeinde ist nämlich in den vergangenen **mehr als 9(!) Jahren** – die Gemeindegatzung ist im Jahre 1994 in Kraft getreten - ihrem statutarischen Auftrag nicht nachgekommen. Das ist System und nichts anderes. Den Beweis dafür liefert der Bürgermeister selbst, wenn er in einem Interview in der NEUEN SÜDTIROLER TAGESZEITUNG vom 19.6.2003 im Zusammenhang mit einem Referendum auf Staatsebene auf die Frage der Journalistin **„Was halten Sie von Referenden im Allgemeinen?“** folgende Antwort gab, ich zitiere: *„Insgesamt muss ich sagen, dass ich absolut gar nichts von Referenden halte. Ein Referendum ist für die Gemeinde nur hufenweise Arbeit und eine große Geldverschwendung. Die gewählten Vertreter sollen entscheiden.“*

Mit dieser die Volksbefragung verhindernden Einstellung steht der Bürgermeister von Rodeneck in Südtirol nicht alleine da.

7.4 Beispiele von Ungesetzlichkeiten

Mit der Verfassungsreform vom Jahre 2001 sind die vorhergehenden Gesetzeskontrollen für Beschlüsse u. a. der Gemeinden praktisch weggefallen. Mussten **früher alle und ab 1998 immerhin noch die wichtigsten Beschlüsse** des Gemeinderates und des Gemeindeausschusses zwecks Überprüfung an die Landesabteilung „Örtliche Körperschaften“ (umgangssprachlich: Gemeindeaufsicht) eingeschickt werden, **unterliegen nunmehr keine Beschlüsse mehr dieser Kontrolle**. Das hat zur Folge, dass mitunter Beschlüsse gefasst bzw. Handlungen gesetzt werden, die, wie an den nachstehend angeführten Beispielen ersichtlich ist, schlichtweg ungesetzlich sind. Es ist erstaunlich, mit welcher Unbekümmertheit mitunter Verwalter gesetzeswidrige Maßnahmen setzen und dabei rechtliche, auch strafrechtliche Sanktionen riskieren.

7.4.1 Akte Nr. 241/2003: Der Bürgermeister „lehnt die Bestätigung der Hinterlegung eines Teilungsplanes ab“ und handelt damit gesetzeswidrig.

Herr XY sucht bei der Fraktionsverwaltung um den Kauf eines Grundstreifens an. Die Fraktionsverwaltung gibt dem Antrag statt und fordert Herrn XY auf, den entsprechenden Teilungsplan erstellen zu lassen und vorzulegen. Der Kaufwerber beauftragt damit einen Geometer, der den Teilungsplan im Sinne des Art. 18, Abs. 5 des Gesetzes Nr. 47/1985 in geltender Fassung bei der Gemeinde hinterlegt.

Daraufhin schreibt der Bürgermeister dem Präsidenten der Fraktionsverwaltung: *„Der besagte Teilungsplan wird vom Bürgermeister nicht unterzeichnet, da durch gegenständlichen Grundverkauf das Vorhaben der Gemeindeverwaltung, dem Wunsche der Bürger entsprechend in diesem Bereich einen Gehsteig zu realisieren, unmöglich wird“.*

Der so Angeschriebene sieht sich veranlasst, beim Landesaufsichtsamt eine Antwort vor allem auf die Frage

„Ist der Bürgermeister der Gemeinde befugt, einen Teilungsplan abzulehnen?“ einzuholen.

Die Antwort der geschäftsführenden Amtsdirektorin beinhaltet eine kurze Rechtsbelehrung und stellt dann kurz und bündig fest: *„Die Gemeindeverwaltung besitzt keinen Ermessensspielraum die Hinterlegung ‚anzunehmen‘ oder nicht.“*

In den darauf folgenden Wochen finden Aussprachen statt, ohne dass man eine Einigung in der Grundfrage findet. Gleichzeitig blockiert der Bürgermeister durch seine Unterschriftenverweigerung die Erfüllung des Kaufvertrages zwischen Herrn XY und der Fraktionsverwaltung. Diese sieht sich neuerdings - nach einer ausführlichen Darlegung des Sachverhaltes - veranlasst, dem Aufsichtsamt zu schreiben und es um eine Intervention zu ersuchen, *„so dass die Rechte der Fraktionsverwaltung und des Herrn XY gewahrt bleiben.“*

In dieser Phase wendet sich Herr XY mit der Bitte an den Volksanwalt, gegen diese Willkür des Bürgermeisters einzuschreiten. Daraufhin schicke ich dem Bürgermeister und zur Kenntnisnahme dem Direktor der Landesabteilung Örtliche Körperschaften-Aufsichtsamt im Zeitraum von gut einem Monat zwei Briefe – das erste Schreiben blieb unbeantwortet – mit zusammengefasst folgendem Inhalt: *„Ich stelle fest, dass Ihr Verhalten nicht nur eine Verletzung des Art. 97 der italienischen Verfassung und der geltenden Gesetze über das Verwaltungsverfahren darstellt, sondern auch strafrechtlich relevante Tatbestände zum Inhalt haben könnte. Außerdem könnte Ihre Unterlassung auch Gegenstand von Schadenersatzklagen sein. Ich empfehle Ihnen, die Hinterlegung des besagten Teilungsplanes unverzüglich, jedenfalls innerhalb von 30 Tagen zu bestätigen. Den Abteilungsdirektor, dem dieses Schreiben kenntnishalber übermittelt wird, ersuche ich im Rahmen seiner aufsichtsbehördlichen Befugnisse jene Interventionsmöglichkeiten auszuloten, die der Sicherung rechtsstaatlicher Grundsätze dienen und die Rechte des Bürgers schützen“.* In dieser Zeit wird der Bürgermeister auch von der Aufsichtsbehörde aufgefordert, innerhalb von 30 Tagen die erfolgte Hinterlegung des Teilungsplanes zu bestätigen, widrigenfalls sich die Landesregierung gezwungen sieht, einen Kommissar für die Durchführung der unterlassenen Handlungen zu ernennen.

Der Bürgermeister ersucht nun den Volksanwalt um eine Aussprache. Im Anschluss an dieses umfassende Gespräch am Sitze der Volksanwaltschaft teilt der Bürgermeister mir und dem Beschwerdeführer XY schriftlich mit, dass er die Hinterlegung des Teilungsplanes bestätigt und gleichzeitig die Fragen eines damit verknüpften Baugesuches geklärt hat.

Ende gut, alles gut sagte der langmütige Herr XY, wenn auch von der Hinterlegung des Teilungsplanes im Gemeindebauamt bis zu deren Bestätigung durch den Bürgermeister **mehr als 9 Monate (!) vergangen waren.**

7.4.2 Akte Nr. 277/2003: Die Gemeinde berechnet nicht nach den gesetzlichen Kriterien die Miete.

Herr XY ist Mieter einer Gemeindewohnung und bekommt vom Wohnbauinstitut die Mitteilung, dass sein Gesuch um Mietenbeitrag für das Jahr 2002 abgelehnt wurde. In den vorhergehenden Jahren kam XY wegen seiner wirtschaftlichen Verhältnisse in den Genuss des Beitrages. Als Begründung für diesen ablehnenden Bescheid zitiert das Wohnbauinstitut den Art. 117, Abs. 2 des Landesgesetzes Nr. 13/1998, der folgendermaßen lautet: *„Die Miete für die gemeindeeigenen Wohnungen wird nach denselben Kriterien berechnet, wie sie für die Wohnungen des Wohnbauinstitutes vorgesehen sind.“*

Trotz der klaren Gesetzesbestimmung berechnet die Gemeinde die Miete weiterhin aufgrund des im Jahre 1991 abgeschlossenen Mietvertrages. Die so berechnete Monatsmiete beträgt 346,46 € anstelle der wirklich geschuldeten sozialen Miete von 15,32 €. Der Hinweis der Gemeinde, dass die Wohnungszuweisung schon vor Inkrafttreten des erwähnten Artikels erfolgte, wird vom Wohnbauinstitut mit der Feststellung entkräftet, dass die Verpflichtung der Gemeinde, die Mieten nach denselben Kriterien des Wohnbauinstitutes zu berechnen, schon mit dem Artikel 41, Absatz 2 des Landesgesetzes Nr. 15/1972 eingeführt wurde.

Zum Zwecke einer vertieften Überprüfung der Sachlage wurde durch die Volksanwaltschaft beim Direktor der Abteilung Wohnungsbau, Dr. Adolf Spitaler, ein Rechtsgutachten angefordert, das u. a. Folgendes besagt: *„Was insbesondere die Miete betrifft, besagt Artikel 117 Absatz 2 des Landesgesetzes vom 17. Dezember 1998, Nr. 13, unzweideutig, dass dieselbe nach den gleichen Kriterien zu berechnen ist, wie sie für die Wohnungen des Institutes für*

den sozialen Wohnbau vom Gesetz vorgesehen sind“ und weiter „Sollte eine Gemeinde für eine Wohnung ... den vollen Landesmietzins rechnen und nicht den sozialen Mietzins anwenden, wenn seitens des Mieters die subjektiven Voraussetzungen gegeben sind, dann liegt eindeutig eine Gesetzesverletzung vor.“

Auf meine darauf folgende ernsthafte Empfehlung, bei der Berechnung der fraglichen Miete **das Gesetz zu beachten**, schickte der Bürgermeister *„im Auftrag des Gemeindeausschusses“* eine umfangreiche Stellungnahme, in der u. a.

- erklärt wird, wie der Mietzins für die im Jahre 1989 konventionierte Wohnung berechnet wird,
- der Verwunderung Ausdruck verliehen wird, wie verschieden das Wohnbauinstitut Bestimmungen interpretiert,
- mit Bedauern festgehalten wird, *„dass durch solche Gesetzesmaßnahmen die Finanzautonomie der Lokalkörperschaften weiter beschnitten wird und der Gemeinde die für die Instandhaltung des Wohnungsvermögens notwendigen Mittel fehlen“*,
- mitgeteilt wird, dass ein Gemeindeassessor beauftragt wurde, mit dem Institut für den sozialen Wohnbau Verhandlungen über eine mögliche Vermietung der Wohnung an dasselbe zu führen,
- es für wünschenswert erachtet wird, *„eine Änderung des Gesetzes zu erwirken“*, wofür der Bürgermeister im Rahmen seiner Möglichkeiten eintreten wird.

Diese „ausführliche“ Stellungnahme war für die Lösung des für Herrn XY großen Problems nicht hilfreich. Der Umstand, dass Körperschaften – in diesem Falle das Wohnbauinstitut und die Gemeinde – sich über die Auslegung eines Gesetzes nicht einigen können und noch dazu auf dem Rücken bzw. zum Schaden des einfachen Bürgers, ist schlichtweg untragbar. Jedenfalls muss ein Gesetz während der Zeit seiner Gültigkeit eingehalten werden, auch von Gemeindeverwaltern, und zwar auch dann, wenn gute Argumente für eine Gesetzesänderung sprechen würden.

Fürs Erste wurde folgende Lösung erzielt:

- Die Gemeinde toleriert bis zu einer normativen Regelung des Problems, dass der Bürger mit Beginn des Jahres 2004 den sozialen Mietzins von monatlich 15,36 € bezahlt.
- Für die in den Jahren 2002 und 2003 zu viel bezahlten, weil nicht mit Wohngeld bezuschussten Mieten in der Höhe von rd. 8.000 € wurde bis zum Abschluss dieses Berichtes noch keine Lösung gefunden.

7.4.3 Akte Nr. 312/2003: Die Gemeinde verzögert gesetzeswidrig die Genehmigung eines Durchführungsplanes.

Herr XY ist Eigentümer des Grundes, der im Bauleitplan der Gemeinde als „Zone für touristische Einrichtungen – Campingplatz“ ausgewiesen ist. Vor Erteilung einer Baukonzession muss ein Durchführungsplan eingereicht und vom Gemeinderat genehmigt werden.

Herr XY legt den in Auftrag gegebenen Durchführungsplan der Gemeindebaukommission vor, die ihn nach Anbringung einiger Änderungen positiv begutachtet. Nun sollte der Gemeinderat darüber befinden. Herr XY liegt aber im Streit mit seinem Nachbarn, der gegen den Bau des Campingplatzes ist. Dies wissen natürlich auch die Gemeindeväter. Und so glaubt der Gemeinderat bei der wiederholten Behandlung des vorgelegten Durchführungsplanes eine salomonische Entscheidung zu treffen, wenn er beinahe einstimmig u. a. beschließt, ich zitiere *„Die Genehmigung solange auszusetzen bis eine einvernehmliche Lösung mit dem Nachbarn gefunden worden ist.“* Im Vorspann der Beschlussniederschrift wird u. a. folgerichtig auch festgehalten *„Nach Anhören des Bürgermeisters, der hervorhebt, dass er sich persönlich wiederholt um eine einvernehmliche Lösung in Anwesenheit der Parteien und ihrer Rechtsanwälte bzw. Interessensvertreter bemühte, jedoch diese bis zum heutigen Tage nicht zustande kam.“*

Herr XY wendet sich nun an den Volksanwalt und beklagt die auf diese Weise zustande gekommenen erheblichen Verzögerungen seines geplanten Bauvorhabens, nämlich die Errichtung des im Gemeindebauleitplan ausgewiesenen Campingplatzes.

Nach einer fernmündlichen Rücksprache mit dem Bürgermeister, gab ich auf dessen Anregung, auch als Argumentationshilfe für den Gemeinderat, eine schriftliche Stellungnahme zum Sachverhalt ab, die u. a. folgenden Inhalt hatte: *Der Umstand, dass die Ablehnung des Durchführungsplanes nicht aus urbanistischen Gründen erfolgt, sondern mit der fehlenden ‚einvernehmlichen Lösung mit dem Nachbarn‘ begründet wird, widerspricht den geltenden Verwaltungsverfahrensgesetzen und kann auch zivilrechtlich (Schadensersatzforderungen) eingeklagt werden. Auch eine gegebenenfalls gut gemeinte Vermittlerrolle zwischen streitenden Parteien ändert nichts an der Tatsache, dass Verwaltungsabläufe gesetzlich sein müssen.*“

Meiner Empfehlung, den zur Diskussion stehenden Durchführungsplan dem Gemeinderat ohne Verzögerung neuerdings vorzulegen, damit dieser darüber einen gesetzeskonformen Beschluss fassen kann, wurde in der 10 Tage darauf folgenden Gemeinderatssitzung stattgegeben. Der Durchführungsplan wurde genehmigt.

Es ist mir bei dieser Gelegenheit ein Anliegen, zu unterstreichen, dass bei der Behandlung von Beschwerden gegenüber Gemeinden, Eigenverwaltungen der bürgerlichen Nutzungsrechte und anderen örtlichen Körperschaften und Anstalten der zu Rate gezogene Direktor der Landesabteilung „Örtliche Körperschaften“ und dessen MitarbeiterInnen mit ihrer Gutachterstätigkeit der Volksanwaltschaft außerordentlich wertvolle Dienste geleistet haben. Für diesen Beitrag zum Rechtsfrieden will ich ihnen hiermit ausdrücklich danken.

7.5 Gemeindevolksanwalt und Tätigkeitsbericht

Im Punkt 2 der zwischen dem Landesvolksanwalt und den Gemeinden abgeschlossenen Vereinbarung (**Anhang Nr. 8**) steht: *„Bei der Ausübung dieser Funktionen richtet sich der Landesvolksanwalt nach den in der Gemeindegatzung diesbezüglich enthaltenen Vorgaben und den im Landesgesetz vom 10. Juli 1996, Nr. 14, enthaltenen Richtlinien“*. Nach diesen Vorgaben und Richtlinien hätte der Volksanwalt u. a. auch einen jährlichen Tätigkeitsbericht zu liefern. Diesen Tätigkeitsbericht habe ich aber nur auf ausdrücklichem Verlangen der Gemeinden gemacht. Demzufolge habe ich während meiner Amtszeit nur der Gemeinde Meran einen solchen Bericht geliefert (**Anhang Nr. 9**). Mit einem solchen Bericht könnte man nämlich nur allzu leicht das ebenfalls gesetzlich vorgeschriebene Amtsgeheimnis verletzen. Aus der Fallbeschreibung, wie z. B. *„Muss der Grundeigentümer die Kosten für die Entfernung der überflüssig gewordenen Gemeindecläranlage tragen?“* ist für fast jeden Bürger, besonders von kleineren Gemeinden, ersichtlich, wer der Beschwerdeführer ist. Und ein Bericht ohne wenigstens eine kurze Beschreibung der Fälle würde wenig aussagen.

7.6 Nächtliche Ruhestörungen machen Menschen krank!

Im Berichtszeitraum wurden bei der Volksanwaltschaft rund 30 (Sammel)Beschwerden gegen nächtliche Ruhestörungen im Umfeld von „Pubs“, Tanzlokalen u. ä. eingereicht. Fast alle Betroffenen mussten über längere Zeiträume – 5 Tage in der Woche bis drei Uhr in der Früh und noch länger - „einschlägige“ Erfahrungen machen und gar einige litten auch schon unter psychischen und/oder physischen Störungen, von Konzentrationsschwächen in der Schule oder am Arbeitsplatz ganz zu schweigen. In einem Falle verlangte telefonisch die Lehrerin von betroffenen Schülern die Intervention des Volksanwaltes. Die Behandlung dieser Beschwerden gestaltete sich in der Regel sehr schwierig, u. a. auch weil die für die Bekämpfung dieses Lärms zuständigen Behörden – auf Gemeinde- und auf Landesebene und teils

auch seitens der Ordnungskräfte – den nötigen Einsatz und die erhoffte Zusammenarbeit mit der Volksanwaltschaft vermissen ließen.

In einem Falle sah ich mich veranlasst, die Beschwerdeunterlagen der Staatsanwaltschaft (und z. K. den zuständigen Behördvertretern) zu schicken mit der Bitte zu überprüfen, ob durch das Verhalten von Verantwortungsträgern strafrechtliche Bestimmungen verletzt werden. Die Reaktionen blieben nicht aus: ein neuer Lokalbetreiber und eine neue Sperrstunde bescheren den Anrainern eine bessere (Nacht)Zeit.

In puncto Bekämpfung des nächtlichen Lärms durch laute Musik und randalierende Lokalbesucher ist einmal mehr die Stadtgemeinde Bozen positiv in Erscheinung getreten, indem sie mit Verordnungen des Bürgermeisters wirkungsvoll dagegen interveniert hat.

8. VERSCHIEDENE „WIDERWÄRTIGKEITEN“

8.1 Der mutwillige Prozess („lite temeraria“):

Nicht nur Privatpersonen können zur Zahlung von Prozess- und Schadensersatzkosten verurteilt werden, wenn sie sich mutwillig, also „von vorneherein auf verlorenem Posten“ aktiv oder passiv in einen Streit einlassen. Auch die gewählten Vertreter von örtlichen Körperschaften – zum Beispiel Gemeindeverwalter - können in Fällen von mutwilliger Prozessführung für deren Folgen vom Rechnungshof **persönlich zur Rechenschaft gezogen werden**. Der nicht selten gehörte Ausspruch und mehr noch das gedachte Ansinnen von Bürgermeistern und anderen öffentlichen Verwaltern *„lass ihn (den Bürger) nur rekurrieren, wenn wir verlieren, werden die Kosten sowieso aus der Gemeindekasse bestritten“* hat, wie oben erwähnt, seine Grenzen. Fälle von begründetem Verdacht auf mutwilliger Prozessführung können der Staatsanwaltschaft beim Rechnungshof gemeldet werden mit der möglichen Folge, dass nicht die Gemeindekasse - und somit der Steuerzahler - für Prozessspesen und möglichen Schadensersatzzahlungen herhalten muss, sondern der **öffentliche Verwalter persönlich dazu verurteilt wird**.

Folgende Frage sei hier erlaubt: Wie steht es mit der moralischen Verantwortung und mit dem Berufsethos jener Rechtsanwälte, die in mutwilligen Prozessen als Parteienvertreter mitwirken?

8.2 Die fehlende und/oder unvollständige Rechtsmittelbelehrung

Der gesetzlich mehrfach festgeschriebene Grundsatz, wonach „jede Mitteilung einer Verwaltungsakte eine Belehrung über die Beschwerdefrist und das Organ, bei dem die Beschwerde einzubringen ist, beinhalten muss“ hat in (zu) vielen Fällen noch nicht Eingang in die ständige Verwaltungspraxis öffentlicher Ämter gefunden.

Am folgenden Beispiel kann der Leser dieses Berichtes ersehen, wie arbeitsintensiv die Behandlung einer solchen Beschwerde sein kann:

- Der Sachverhalt: Herr XY rekurrierte gegen das Vorhaltungsprotokoll der Stadtpolizei wegen Übertretung der Straßenverkehrsordnung beim Regierungskommissariat. Diese Möglichkeit des Rekurses war auf dem Vorhaltungsprotokoll vermerkt. Der Einspruch wurde abgewiesen und Herr XY zahlte, wie das Gesetz es bei Abweisung des Rekurses durch den Regierungskommissar vorsieht, das Doppelte der ursprünglichen Strafe.
- Recherchen in der Volksanwaltschaft hatten ergeben, dass man gegen Vorhaltungsprotokolle wegen Übertretung der Straßenverkehrsordnung auch beim Friedensrichter Einspruch erheben kann, ohne dass bei Abweisung des Rekurses die Strafe verdoppelt wird.
- Herr XY beklagte das Fehlen dieses Hinweises auf dem Vorhaltungsprotokoll und auch, dass niemand sonst ihn von dieser Möglichkeit unterrichtet hätte.
- **Die Aufgabe der Volksanwaltschaft war somit klar vorgegeben:** Alles in die Wege zu leiten, damit die von Organen der Stadt/Gemeindepolizei Südtirols ausgestellten Vorhaltungsprotokolle wegen Übertretung der Straßenverkehrsordnung mit einer vollständigen Rechtsmittelbelehrung versehen werden. Erhebungen hatten nämlich ergeben, dass die Polizeistellen aller Südtiroler Gemeinden diesbezüglich in Verzug waren.
- Eine erste diesbezügliche Intervention beim Südtiroler Gemeindenverband brachte vorläufig nicht den gewünschten Erfolg, weil dieser, sich berufend auf das Regierungskommissariat, die Auffassung vertrat, dass die Beschwerdemöglichkeit an den Friedensrichter aufgrund einer geänderten Gesetzeslage nicht mehr zulässig sei. Man sei aber gerne bereit, sich mit möglicherweise neuen Aspekten der Angelegenheit zu befassen.

- Unsere darauf folgende Kontaktnahme mit dem Regierungskommissariat erbrachte die Erkenntnis, dass der Hinweis auf den Friedensrichter deshalb nicht im Vorhaltungsprotokoll aufscheint, weil kein Gesetz dies vorsieht, wenngleich nach gefestigter Rechtsprechung auch beim Friedensrichter Rekurs eingereicht werden kann.
- Nun war interessant zu wissen, wie die Carabinieri und die Straßenpolizei zum Thema standen. **Die Verkehrsteilnehmer sollten ja von allen Ordnungsorganen gleich behandelt werden.** Die freundlicherweise abgegebenen Stellungnahmen beider Landeskommendanten besagten übereinstimmend: Die von den Carabinieri und den Straßenpolizisten ausgestellten Vorhaltungsprotokolle wegen Übertretungen der Straßenverkehrsordnung werden, wenn nicht schon jetzt so in Zukunft sicher, auf beide – Regierungskommissar und Friedensrichter – Rekursmöglichkeiten hinweisen.
- Nach einigen Unklarheiten in Bezug auf den Rekurstermin – 30 oder 60 Tage -, die auch auf Grund von höchstrichterlichen Urteilen beseitigt werden konnten, war der Zeitpunkt gekommen, ein zweites Mal beim Südtiroler Gemeindenverband zu intervenieren. Dementsprechend ersuchte ich ihn, aufgrund der Rechtslage und der erhaltenen Stellungnahmen, den Gemeinden Südtirols mittels eines Rundschreibens zu empfehlen, die Vorhaltungsprotokolle im Sinne der zur Diskussion stehenden Rechtsmittelbelehrung zu ergänzen.
- Bald darauf richtete der Regierungskommissar im oben erwähnten Sinne ein Rundschreiben an das Provinzialkommando der Carabinieri, an die Finanzwache, an die Verkehrspolizei und an die Befehlsstellen der Gemeindepolizei Südtirols.
- Später setzte auch der Südtiroler Gemeindenverband in Form einer Mitteilung „*An die Gemeindeverwaltungen der Autonomen Provinz Bozen*“ diese von der neuen Situation in Kenntnis. Er berief sich dabei auf die Intervention des Volksanwaltes und ersuchte die Gemeinden, deren „*Polizisten anzuweisen, auf den Formularen der Vorhaltungsprotokolle auch den Hinweis auf die Rekursmöglichkeit beim Friedensgericht vorzusehen*“.

Seit Einreichung der Beschwerde bei der Volksanwaltschaft durch Herrn XY bis zur, **auch für viele andere Verkehrsteilnehmer**, positiven Lösung des Problems sind immerhin fast 8 Monate vergangen bzw. mussten wir so lange mit Recherchen und Korrespondieren „am Ball“ bleiben.

8.3 Keine Antwort: eine Straftat?

Unter bestimmten Voraussetzungen, ja!

Der Absatz 2 des Artikels 328 des Italienischen Strafgesetzbuches bestimmt: „*Abgesehen von den in Absatz 1 vorgesehenen Fällen wird die Amtsperson oder die mit einem öffentlichen Dienst beauftragte Person, die **innerhalb von 30 Tagen** nach der Antragstellung durch den Berechtigten **die Amtshandlung nicht vornimmt** und **nicht die Gründe für die Verzögerung darlegt**, mit Gefängnisstrafe bis zu einem Jahr oder mit Geldstrafe bis zu 1.032 (tausendzweiunddreißig) EURO bestraft. Dieser Antrag muss schriftlich gestellt sein und die Frist von dreißig Tagen beginnt mit dem Eingang des Antrages selbst.*“

Die Zahl der **Beschwerden über ausgebliebene Antworten auf schriftliche Anfragen oder Anträge**, nicht nur gegenüber Gemeinden, ist erheblich.

In der Regel hat die Volksanwaltschaft in diesen Fällen als erste Maßnahme die eingereichte Beschwerde an die zuständige Amtsperson oder an die mit dem öffentlichen Dienst beauftragte Person mit dem Hinweis weitergeleitet, dass die beklagte Unterlassung eine Straftat sein könnte.

Dieser Hinweis auf eine mögliche Strafanzeige tat oft schon seine Wirkung, insofern als unmittelbar darauf, also ohne weitere Intervention durch die Volksanwaltschaft, die angesprochenen Amtspersonen dem Bürger die verlangte Antwort erteilt bzw. die gebotene Amtshandlung gesetzt haben.

9. KRITISCHE BEMERKUNGEN ZUM GELTENDEN LANDESGESETZ VOM 10. JULI 1996, NR. 14 ÜBER DIE VOLKSANWALTSCHAFT (ANHANG NR. 6)

9.1 Beitrag der Gemeinden an den Südtiroler Landtag – ein Nonsens

Der Absatz 2-bis des Artikels 2 wurde mit Artikel 4 des Landesgesetzes vom 30. Jänner 1997, Nr. 1 eingefügt und besagt:

„Das Präsidium des Südtiroler Landtages kann einen Pauschalbeitrag festlegen, den die Körperschaften, mit denen eine Vereinbarung laut Absatz 2 abgeschlossen wurde, dem Südtiroler Landtag entrichten müssen, um die Mehrausgaben abzudecken, welche aus der Tätigkeit der Volksanwaltschaft für besagte Körperschaften entstehen.“

Schon die Tatsache, dass nach so vielen Jahren diesbezüglich noch nichts geschehen ist, beweist

1. mit wie wenig Überlegung die Bestimmung eingeführt wurde,
2. dass sie folgerichtig in diesem Gesetz auch nichts zu suchen hat und
3. bei nächster Gelegenheit, schon aus Respekt vor dem Grundsatz der „Wahrheit des Gesetzes“, entfernt werden sollte.

Ich habe mich mit dem Thema bereits in der Vergangenheit befasst und bin in meinem Aufsatz mit dem Titel DIE RECHTLICHEN UND FAKTISCHEN GRUNDLAGEN FÜR DAS VERHÄLTNIS DES LANDESVOLKSANWALTES ZU DEN GEMEINDEN SÜDTIROLS auch ausführlich darauf eingegangen; für die Interessierten nachzulesen im Tätigkeitsbericht 1997-1998 unter www.landtag-bz.org/volksanwaltschaft oder im **VARIA** 20 der Publikationsreihe des Europäischen Ombudsmann-Institutes unter www.tirol.com/eoi

9.2 „Bürokratielastige“ Vorgangsweise bei Interventionen

In den Absätzen 1 und 2 des Artikels 3 wird eine auf Terminen fixierte Vorgangsweise bei der Einreichung und Behandlung der Bürgerbeschwerden festgeschrieben. Dieser schon im Landesgesetz aus dem Jahre 1983 vorgesehene Verfahrensweg wurde bei der täglichen Arbeit in der Volksanwaltschaft in den vergangenen 19 Jahren nicht gegangen. Schon mein Vorgänger Dr. Heinold Steger nämlich kümmerte sich, wie man in seinen Berichten nachlesen kann, nicht um diese verfahrensrechtliche „Fessel“. Diese steht meines Erachtens auch in Widerspruch zum Grundsatz *„Der Volksanwalt arbeitet vollkommen frei und unabhängig“* (Absatz 5 des Artikels 2).

So sollte auch diese Bestimmung dem Grundsatz der „Wahrheit des Gesetzes“ entsprechend aus dem Gesetz gestrichen werden.

9.3 Die Amtsdauer des Volksanwaltes – es gibt bessere Lösungen

Ich denke dabei an die Gesetze über die Volksanwaltschaft in Österreich. Für die nationalen Volksanwälte in Wien und für den Vorarlberger Landesvolksanwalt gilt nämlich folgende Regelung: Eine Amtszeit dauert, unabhängig von der Dauer der Legislatur des Parlamentes bzw. des Landtages 6 Jahre und kann einmal um weitere 6 Jahre verlängert werden. Folgende Gründe sprechen für die österreichische Regelung:

- Das Zusammenfallen der Amtszeit mit jenem des Landtages (Absatz 1 des Artikels 8) erzeugt in Bezug auf die Unabhängigkeit und Fachkompetenz der Volksanwaltschaft unter Umständen eine schiefe Optik. Die Wahl des Volksanwaltes unmittelbar nach der Wahl des Landtages könnte nämlich in einem engen Zusammenhang mit Vorgängen vor

der Landtagswahl oder während der Regierungsbildung stehen und dadurch abweichend von objektiven Kriterien erfolgen,

- Während 6 Jahre zu wenig sind, reichen 12 Jahre aus. Aus dieser Erkenntnis habe ich auch nach 12 Jahren beschlossen, mich nicht einer erneuten Wahl zu stellen. In 12 Jahren engagierter Tätigkeit drückt man dem Amt unweigerlich (s)einen Stempel auf und dann ist die Zeit gekommen, dass die Fertigung eines neuen Stempels in Angriff genommen wird. Außerdem ist bei einer Amtszeit nach österreichischem Muster die Nachfolge-regelung bei einem eventuellen Ausscheiden des Volksanwaltes vor Ablauf der Amtszeit mit weniger Problemen verbunden.

9.4 Die Personalbestimmung - die größte Schwachstelle des Gesetzes

Die in Südtirol geltende Regelung – erster Satz des 1. Absatzes des Artikels 11 *„Zur Bewältigung seiner/ihrer Aufgaben nimmt der Volksanwalt/die Volksanwältin die Mitarbeit des Personals in Anspruch, das ihm vom Südtiroler Landtag zugewiesen wird“* – ist nicht nur europä- , sondern weltweit eine der rückständigsten. Ich weiß, wovon ich schreibe. Mit der heute geltenden Bestimmung, ohne irgendein Mitsprache- oder gar Entscheidungsrecht des Volksanwaltes in der Frage der MitarbeiterInnen kann eine effiziente Tätigkeit erschwert und eine erforderliche Entfaltung der Volksanwaltschaft verhindert werden. Damit wird auch der Grundsatz *„Der Volksanwalt arbeitet vollkommen frei und unabhängig“* (Absatz 5 des Artikels 2) ernsthaft in Frage gestellt.

Ich schlage eine Gesetzesänderung dahingehend vor, dass

1. der Stellenplan für die Volksanwaltschaft vom Landtag im Einvernehmen mit dem Volksanwalt beschlossen werden muss und dass
2. der Volksanwalt sich die MitarbeiterInnen nach eigenem Gutdünken auswählen kann, und zwar aus jenem Personenkreis, der aus MitarbeiterInnen im fixen Dienstverhältnis bei einer in Südtirol tätigen öffentlichen Körperschaft besteht; so könne es auch nicht zu einer von den Gewerkschaften, insbesondere von der GEWERKSCHAFT DER LANDESBEDIENSTETEN befürchteten „Berufung von Außen“ kommen.

10. EINE KURZWEILIGE UND TROTZDEM INFORMATIVE PUBLIKATION

Aus aktuellem Anlass – 75 Jahre Prof. Dr. Roland Riz – wurde im Herbst des Jahres 2002 eine Festschrift veröffentlicht. Ich hatte die Ehre, mittels eines Aufsatzes bei einer Vorgabe von höchstens 25 Seiten an dieser Festschrift mitzuwirken. Dieser Aufsatz trägt folgenden Titel:

VON DEN BESCHWERDE- UND KONTROLLORGANEN DER ANTIKE ÜBER DEN OMBUDSMAN VON SKANDINAVIEN BIS ZU SYNONYMEN IN DER GEGENWART

Der Versuch eines „Schnell-Durchlaufs“ in der Geschichte und zwei neue Gedanken

Der Aufsatz fand reges Interesse bei meinen Kollegen im Vorstand des Europäischen Ombudsmann-Institutes (EOI) und bei vielen anderen Kolleginnen und Kollegen. Deshalb wurde er in der Folge

- ins Niederländische von Rita Passemiers, Ombudsfrau der Stadt Gent,
- ins Russische vom Sprachendienst des Deutschen Bundestages,
- ins Italienische von Stefania Colluccia, Europäische Akademie Bozen, und
- ins Französische von Micol Tagliani, Volksanwaltschaft Aostatal, übersetzt.

Ein unmittelbares Interesse besteht für weitere Übersetzungen, und zwar ins Englische, Spanische und Ladinische. Der Aufsatz in den verschiedenen Sprachen wurde in der Publikationsreihe des EOI unter VARIA 45 veröffentlicht und an Interessierte, vorzugsweise an EOI-Mitglieder und an Ombuds-Institutionen verteilt. Er wird aus Gründen der bestehenden Nachfrage und auch weil er als geschichtliche Abhandlung großes Interesse findet diesem Bericht im **Anhang Nr. 19** beigelegt.

11. KURZBESCHREIBUNG DER FÄLLE

Die Kurzbeschreibung der Fälle findet in der Regel bei den Verantwortlichen und bei den MitarbeiterInnen der betreffenden Organisationseinheiten in der öffentlichen Verwaltung eine mehr oder minder aufmerksame Beachtung. **Fallbezogene Rückfragen und Rückmeldungen sind dann die vom Volksanwalt erwünschten Reaktionen.**

Für die allgemein interessierten Leser der Berichte des Volksanwaltes bietet die Kurzbeschreibung der Fälle einen **umfassenden Einblick in die Vielfältigkeit der vorgebrachten Anliegen und Probleme**, die Bürger in ihrem „Leben mit Ämtern“ mit Hilfe des Volksanwaltes zu bewältigen versuchen.

Die Kurzbeschreibung der Fälle dient offensichtlich auch der Wissenschaft:

Die Studienarbeit (« mémoire ») des Universitätsstudenten Thierry Hennes aus St. Vith, dem deutschen Sprachgebiet Belgiens, hatte den Titel „*Analyse comparative de l'emploi des langues dans les rapports entre l'administration et le citoyen de la minorité germanophone de la région de langue allemande en Belgique et de la région du Trentin-Haute-Adige*“. Bei seinen Recherchen, u. a. auch im Internet, stieß er auf meine Tätigkeitsberichte. Von den darin enthaltenen Kurzbeschreibungen erweckten 9 Fälle aus den Jahren 1998, 1999 und 2000 - allesamt das zu behandelnde Thema betreffend - sein besonderes Interesse. Also wandte sich Herr Hennes per E-Mail an die Volksanwaltschaft mit der Bitte, zu den erwähnten 9 Fällen ausführlichere Informationen zu bekommen. Ich übermittelte ihm einen Kurzbericht über die Behandlung der einzelnen Beschwerden und die Kopien des anonym gehaltenen Schriftverkehrs mit den involvierten Behörden. Daraus konnte Herr Thierry Hennes laut seiner Rückmeldung wertvolle Informationen für seine 160 Seiten (inklusive Anhang) umfassende Arbeit gewinnen, wofür er sich auch besonders bedankte.

Über folgenden Link können Sie in die 2.467 in den Berichtsjahren 2001, 2002 und 2003 eingereichten Fälle Einsicht nehmen."

→ Zu den Fällen aufgeteilt auf die einzelnen Verwaltungen

12. VOM 1.1. BIS 4.4.2004 EINGEREICHTE BESCHWERDEN

Generaldirektion

Akte Nr.	Beschreibung der Fälle
3	Er wartet seit 4 Monaten auf eine Antwort
26	Sie fällt in einen Betonschacht, welcher sich am Rande der Landesstraße befindet - Schadensersatz?
112	Ersucht um den Bau eines Tunnels im Zuge des Ausbaues der Pustertalerstraße

Abteilung 01 - Präsidium

Akte Nr.	Beschreibung der Fälle
186	Die Ablehnung des Gesuches um Eintragung in das Landesverzeichnis der ehrenamtlich tätigen Organisationen wird beklagt

Abteilung 02 - Zentrale Dienste

Akte Nr.	Beschreibung der Fälle
121	Kann der an einem Pkw verursachte Schaden durch "Wildwechsel" vergütet werden?

Abteilung 04 - Personal

Akte Nr.	Beschreibung der Fälle
104	Ist die geforderte Rückzahlung der Sozialabgaben rechtens?
111	Ist die geforderte Rückzahlung der Sozialabgaben rechtens?
116	Ist die geforderte Rückzahlung der Sozialabgaben rechtens?
123	Ist die Ablehnung ihres Antrages auf Verlängerung ihres Arbeitsvertrages auf beschränkte Zeit rechtmäßig?
148	Werden die Schulwarte einer Oberschule mit ihren dringenden Anliegen nicht ernst genommen?
162	Eine Person mit Behinderung befürchtet, bei Rückkehr an ihre bisherigen Arbeitsstelle einer zu starken Belastung ausgesetzt zu werden

Abteilung 06 - Vermögensverwaltung

Akte Nr.	Beschreibung der Fälle
28	Kann er gegen die Vorgangsweise des Vermögensamtes bei der Ausschreibung des Verkaufes einer Räumlichkeit noch Rekurs einreichen?

Abteilung 08 - Landesinstitut für Statistik (Astat)

Akte Nr.	Beschreibung der Fälle
19	Inwieweit muss man der Aufforderungen, statistische Angaben zu liefern, nachkommen?

Abteilung 12 - Straßendienst

Akte Nr.	Beschreibung der Fälle
193	Aus welchem Grund parken Dienst-Lastkraftwagen mit laufendem Motor?

Abteilung 15 - Italienische Kultur

Akte Nr. Beschreibung der Fälle

155 Die Modalitäten für den Aufstieg in die V° Funktionsebene sind nicht klar

Abteilung 16 - Deutsches Schulamt

Akte Nr. Beschreibung der Fälle

33 Das Rundschreiben des Schulamtsleiters bezüglich des Bewertungsmodus der in Österreich erworbenen Studientitel ist rechtlich nicht haltbar

107 Die von der Schule verhängte Disziplinarstrafe erscheint im Widerspruch zur Schülercharta

Abteilung 17 - Italienisches Schulamt

Akte Nr. Beschreibung der Fälle

77 Ihr wird das Gehalt auch nach der schriftlichen Kündigung ausbezahlt und nun muss sie mehr zurückgeben als sie bekommen hat

Abteilung 23 - Gesundheitswesen

Akte Nr. Beschreibung der Fälle

51 Die 12-jährige Tochter muss sich gegen Hepatitis-B impfen lassen

118 Das Gesetz sieht keine Auskunftspflicht über bestimmte Fristen vor, bürgernah wäre eine Auskunft allemal

184 Ein brennendes Thema ist "die Krankenpfleger im Rettungsdienst"

Abteilung 24 - Sozialwesen

Akte Nr. Beschreibung der Fälle

124 Sie muss einen hohen Betrag zurückzahlen, da sie einen Beitrag erhalten hatte, ohne - anscheinend - darauf ein Recht zu haben

163 Hinten und vorne reicht das Geld nicht aus, beklagt eine Pflegefamilie

Abteilung 25 - Wohnungsbau

Akte Nr. Beschreibung der Fälle

14 Sie wird von der Rangordnung der Wohnbaugenossenschaft gestrichen, da sie in den letzten drei Jahren - schuldlos - mehr als 120 Tage lang arbeitslos war

63 Hat angeblich widersprüchliche Informationen in Bezug auf seine Anfrage um Verzicht der Wohnbauförderung erhalten

173 Gibt es eine Möglichkeit den Widerruf des Wohnbaudarlehens zu verhindern

196 Ist die Aufforderung zur Rückerstattung der Wohnbauförderung unwiderruflich?

206 Obwohl sie schwer behindert und unfähig ist, selbständig zu entscheiden, muss sie den Beitrag zurückgeben, den sie jedoch in Wirklichkeit nie genossen hat

Abteilung 26 - Brand- und Zivilschutz

Akte Nr. Beschreibung der Fälle

88 Verstößt der Tagesbefehl des Kommandanten gegen die Verfassungsbestimmung (Art. 18) des freien Zusammenschlusses?

Abteilung 27 - Raumordnung

Akte Nr. Beschreibung der Fälle

128 Ersucht im Sinne des Transparenzgesetz um Übermittlung von Dokumenten

Abteilung 29 - Landesagentur für Umwelt und Arbeitsschutz

Akte Nr. Beschreibung der Fälle

170 Besteht darauf, dass die notwendigen Bodensanierungsmaßnahmen endlich in Angriff genommen werden

Abteilung 31 - Landwirtschaft

Akte Nr. Beschreibung der Fälle

11 Ist die "Ablehnung des Pachtvertrages" gerechtfertigt?

48 Ist die Ablehnung des Ansuchens um Verpachtung von Fraktionsgütern rechtmäßig?

Abteilung 32 - Forstwirtschaft

Akte Nr. Beschreibung der Fälle

64 Eine Person mit Behinderung beklagt, dass für die Befahrung der Straße zur Seiser Alm anscheinend der Invalidenausweis nicht genüge

Abteilung 34 - Industrie

Akte Nr. Beschreibung der Fälle

31 Muss er sich die verbalen Unterstellungen und Beleidigungen seitens des Ex-Vorgesetzten gefallen lassen?

205 Der im Jahre 1998 gewährte Beitrag ist noch nicht ausbezahlt worden

Abteilung 37 - Wasser und Energie

Akte Nr. Beschreibung der Fälle

82 Die Strafe wegen der Übertretung wasserrechtlicher Bestimmungen wird angefochten

115 Eine Antwort auf sein Ansuchen um die Erneuerung der Konzession für die Stromerzeugung ist noch ausständig

Abteilung 40 - Schulfürsorge und Berufsberatung

Akte Nr. Beschreibung der Fälle

114 Erhält sie mit dem dreijährigen Laureatsstudium den Dokortitel?

Institut für den sozialen Wohnbau des Landes Südtirol

Akte Nr. Beschreibung der Fälle

55 Probleme mit der Kondominiumsverwalterin

58 Sie sind nicht imstande, die neu berechnete Miete zu bezahlen

74 Ist eine Verwaltungsbeschwerde bei der Landesüberwachungskommission sinnvoll?

81 Beklagt, dass er von Verantwortlichen des WBI regelrecht verfolgt wird

84 Sie sind nicht in der Lage eine so hohe Miete zu bezahlen

- 109 Der Kleinlaster des Invaliden darf nicht parken, obwohl er nur die Ausmaße eines normalen Pkw hat
- 110 Aufforderung um teilweise Rückerstattung des ausbezahlten Mietenzuschusses: ist eine Ratenzahlung möglich?
- 117 Das Institut hat nicht die finanziellen Mittel für den Bau eines Aufzuges für den 100% Invaliden : Was tun?
- 130 Wegen eines Fehlers hat sie die Sprachgruppenzugehörigkeit nicht vorgelegt und nun muss sie das Wohngeld zurückbezahlen: Sie kann jedoch nicht
- 158 Die Nachbarn machen ihnen anscheinend das Leben zur Hölle und das Wohnbauinstitut unternimmt nichts
- 182 Eine Frau mit psychischen Problemen ersucht dringend um einen Wohnungstausch wegen unzumutbaren Lärms
- 201 Die alte, pensionierte Mutter sollte die vom verstorbenen Sohn hinterlassenen Schulden begleichen

Sanitätsbetriebe

Akte Nr.	Beschreibung der Fälle
9	Die Kosten mehrerer Behelfsmittel sind übernommen worden, nur diejenigen für ein Korsett nicht. Aus welchem Grund?
13	Die nicht gewährte Erneuerung des Führerscheines wegen "ungenügendem Visus" kann nicht nachvollzogen werden
36	Die Folgen einer Operation an den Bandscheiben werden beklagt
45	Vor 14 Jahren wurde die Diagnose auf "nicht herabsetzbare Invalidität mit Begleitzulage" gestellt; jetzt wurde diese gestrichen
46	Ihr schwerwiegender gesundheitlicher Zustand wird im Rahmen der gezielten Arbeitsvermittlung nicht berücksichtigt
65	Ist der Bruch des Handgelenks nicht fachgerecht behandelt worden?
66	Der Führerschein wird für 45 Tage entzogen, bis zur ärztlichen Visite für dessen Wiedererlangung vergehen aber weitere 75 Tage
68	Er beklagt, das Ticket für die Erste-Hilfe-Leistung für die Behandlung derselben Beschwerde zweimal bezahlen zu müssen
72	Das Begleitgeld ist ihr zuerkannt worden, die alte Mutter ist inzwischen verstorben: was nun?
76	War der plötzliche Tod des Vaters die Folge einer falschen Behandlung?
78	Wieso wird der Sohn nicht in einer näher liegenden Struktur versetzt?
80	Ein Beschwerdeschreiben ist bis jetzt ohne Antwort geblieben
90	Aus welchem Grund muss sie das Ticket für die Mammographie bezahlen, wenn sie die Verschreibung des Facharztes hatte?
127	Wie geschützt sind die in der Unfallmeldung enthaltenen persönlichen Daten?
140	Wie viele Dokumente braucht man noch, um die lang ersehnte Rückerstattung der Spesen der Privatklinik endlich zu bekommen?
145	Falsche Anweisungen auf den Formularen geben Anlass zu Missverständnissen
146	Die "letzte Aufforderung zur Impfung" löst bei den Eltern des gesundheitlich angegriffenen Kindes größtes Unbehagen aus
147	Die "letzte Aufforderung" zur Impfung löst bei den Eltern des kränkenden Kindes größtes Unbehagen aus
151	Bei der Teilnahme an einen Wettbewerb für zeitbefristete Stellen werden angeblich diskriminierende Kriterien angewandt
153	Welche Bestimmungen regeln die kostenlose künstliche Befruchtung?

- 159 Aus welchem Grund wird ihr die angeforderte Bestätigung über die Höhe des Rückvergütungsbetrages für eine Operation nicht unmittelbar gegeben?
- 160 Die Patienten des onkologischen Bereiches verfügen leider nicht über eine kontinuierliche Betreuung
- 191 Wird der Zugang zu einem Schreiben zu Unrecht verwehrt?
- 203 Wurde einem wenige Wochen alten Kind ein zu starkes und unpassendes Medikament verabreicht?

Region

Akte Nr. Beschreibung der Fälle

- 171 Nach welchen Kriterien erfolgt die katastermäßige Einstufung von Immobilien?

Gemeinden

Akte Nr. Beschreibung der Fälle

- 2 Seine Anfrage wegen "Lichtverschmutzung" bleibt unbeantwortet
- 5 Verlangt die Gemeinde einen zu hohen Kaufpreis für den geförderten Wohnbaugrund?
- 6 Die Umwidmung im Bauleitplan von Wald in Wiese sollte kein Problem darstellen, da die Parzelle seit jeher Wiese war.
- 7 Der vereinbarte Grundtausch für den Bau eines Gemeindeweges sollte endlich geregelt werden
- 12 Die Verlegung des Wohnsitzes in das Altersheim wird vorgenommen, ohne die Angehörigen zu informieren
- 17 Ist die Aufforderung der Gemeinde, die Gebühr für die Besetzung von öffentlichem Grund zu bezahlen, rechtmäßig?
- 18 Eine Antwort zu ihrem Fall steht aus
- 22 Wann ist das Abonnement für die Benutzung der Badeanlagen wirklich verfallen?
- 24 Eine Verwaltungsstrafe wegen "Falschparkens" in einer Privatstrasse wird verhängt
- 27 Fordert die Erfüllung einer Vereinbarung
- 29 Es wird beanstandet, dass keine Zufahrt zum Eingang des Hauses besteht. Warum interveniert die Gemeinde nicht?
- 30 Ersucht um nachträgliche Gewährung des Freibetrages für die Gemeindeimmobiliensteuer
- 32 Anstelle der vorgeschriebenen Parkplätze wird eine Terrasse gebaut und niemand schreitet ein
- 34 Die Arbeiten im Dachboden wurden anscheinend gesetzeswidrig durchgeführt
- 37 Warum bildet das Sägewerk keine Kubatur?
- 38 Die Spesen für Infrastrukturen im Gewerbeerweiterungsgebiet werden unkorrekt aufgeteilt
- 42 Die Gemeinde hat es unterlassen, die Eintragung der Dienstbarkeit für die Zufahrt im Grundbuch zu beantragen
- 44 Fragen in Zusammenhang mit dem Wohnsitzort und mit der Eintragung in das Verzeichnis der Betreuten des Sanitätsbetriebes
- 47 Ist die in der Bauordnung der Gemeinde enthaltene Bestimmung in Widerspruch zu den gesamtstaatlichen Bestimmungen erlassen worden?
- 49 Eine Verwaltungsstrafe wegen unkorrekter Müllentsorgung wird ihr auferlegt, ohne die Beweise dafür zu liefern

- 56 Die nächtliche Lärmbelästigung durch laute "Musik" ist unerträglich
- 60 Die geplanten Lärmschutzmaßnahmen eines Schotterverarbeitungsbetriebes müssen überwacht werden.
- 67 Der Auslandsführerschein ist ihm abgenommen worden: wann wird er ihn wieder bekommen?
- 69 Der Nachbar hätte in Abweichung zum genehmigten Projekt gebaut
- 70 Eine Erweiterungszone wird ausgewiesen obwohl die öffentliche Zufahrt zur Zone äußerst prekär ist
- 71 Ist die Konzession für die Überdachung von Autoabstellplätzen gesetzmäßig?
- 73 Fragen über die Bemessungsgrundlage für die Berechnung der Gemeindeimmobiliensteuer und der Enteignungsentschädigung
- 79 Der Aufzug wird noch nicht repariert
- 83 Zur Deckung der Kosten für einen "mutwilligen Prozess" können auch die Gemeindeverwalter zur Kasse gebeten werden
- 85 Zuerst wird ihm zugesagt, dass die zu errichtende Schule eine bestimmte Höhe nicht überschreiten wird, dann wird aber die Vereinbarung offenbar nicht eingehalten
- 92 Der Nachbar erhöht das Dach, welches Gemeinschaftseigentum ist, ohne die Genehmigung der Miteigentümer
- 95 Wie weit ist es mit der Reglementierung der Überwachung des Kaminkehrerdienstes?
- 96 Beklagt die Ruhestörung wegen der Abhaltung von Konzerten in einem Pub
- 99 Wird gegen die widerrechtliche Bauführung des Nachbarn nicht eingeschritten?
- 101 Er wartet immer noch auf eine Antwort
- 102 Sie wird ohne irgendeine schriftliche Mitteilung zur sofortigen "Schließung" der Kamine wegen Brandgefahr aufgefordert
- 103 Eine Wohnbaugenossenschaft beklagt von der Gemeinde im Zuge des Wohnungsbaues mit erheblichen Mehrkosten belastet worden zu sein
- 105 Alte Kabel müssen dringend verlegt werden, damit ein Bauvorhaben angefangen werden kann
- 113 Ihr ist aus finanziellen Gründen nicht möglich, sich an die Kosten für die Unterbringung der Mutter im Altersheim zu beteiligen
- 119 Baurechtliche Fragen in Bezug auf die Wiedererrichtung eines Schafstalles
- 122 Der kulturelle Verein hält weder die Lärmgrenzwerte noch die Öffnungszeiten ein
- 125 Die Müllabfuhrgebühr kommt ihr extrem hoch vor
- 131 Die Gemeinde gibt die Bankgarantie nicht zurück, obwohl die Arbeiten seit Jahren abgeschlossen sind
- 133 Sie wird zur Bezahlung der Gemeindeimmobiliensteuer aufgefordert, obwohl sie nur das Wohnrecht hat
- 134 Fordern eine Antwort auf ihr Schreiben
- 137 Bekommt er die Kosten für ein geologisches Gutachten von der Gemeinde ersetzt?
- 139 Fragen in Zusammenhang mit der Gemeindeimmobiliensteuer
- 141 Ist der Rekurs gegen die Ablehnung des Wohnsitzes begründet?
- 142 Das plötzliche Aufstellen von Verbotsschildern für Reitpferde wird kritisiert
- 152 Wann ist die durch öffentlichen Wettbewerb gewonnene Stelle zu besetzen?
- 156 Wie verhält sich die Gemeinde bei der Behandlung eines beim

- Verwaltungsgericht eingereichten Rekurses?
- 157 Die psychisch kranke Witwe erhält die Rechnung über weitere Bestattungskosten ihres Ehemannes
- 164 Die Verwaltungsstrafe wird als ungerecht empfunden
- 165 Wartet seit 10 Jahren auf die Entschädigung für die öffentliche Durchfahrt auf seiner Wiese
- 166 Rekurs gegen die Ablehnung des Ansuchen um Eintragung ins Meldeamtsregister
- 169 Eine Meldung bezüglich der Gefährlichkeit einiger Bänke auf dem Park ist ohne Resonanz geblieben
- 172 Die Eigentümerin eines Grundstückes beanstandet, dass die Bezeichnung des Grundstückes für eine Wohnbauzone benutzt wird
- 174 Muss das Altersheim die "Kleinspesen" für die Gäste belegen?
- 176 Die ursprünglich für 4 Familien ausgewiesene Wohnbauzone ist für 5 Familien umgestaltet worden. Dadurch wurde die Garageneinfahrt zu eng gehalten und damit ungeeignet
- 178 Die Gemeinde hat sich anscheinend einen Teil seines Grundes willkürlich angeeignet
- 179 Ohne eine "Erklärungsschrift" zu berücksichtigen, stellt die Gemeinde eine Zahlungsaufforderung aus
- 180 Beklagt die unrechtmäßige Verlegung einer Gasleitung
- 183 Wird die Führung eines mit öffentlichen Mitteln geförderten Privatvereines kontrolliert?
- 187 Wer Müll vermeidet bzw. reduziert wird bestraft
- 188 Sie wurde vom Verzeichnis der Ansässigen gelöscht: Was muss sie jetzt tun?
- 189 Die Frage der Bürger "Warum diese unsinnige Verkehrsregelung?" wird vom Bürgermeister nicht beantwortet
- 190 Nimmt der Bürgermeister seine Aufgaben gegenüber der Postverwaltung nicht wahr?
- 194 Die Gemeinde ist mit dem Abbruch eines Gebäudes in Verzug
- 195 Ist die Verordnung des Bürgermeisters zur Beschränkung des Wanderhandels rechtmäßig?
- 197 Die Lärmmessung in einer Bar hat eine erneute Überschreitung der Grenzwerte ergeben - was tut die Gemeinde?
- 207 Er kann im Zentrum nicht parken weil er keinen Lieferwagen sondern ein Mehrzweckauto hat

Bezirksgemeinschaften

Akte Nr.	Beschreibung der Fälle
53	Mit welcher Begründung missachtet der Sozialdienst eine Verfügung des Jugendgerichtes?
87	Die Direktorin untersagt der ex-Behindertenbetreuerin jeden Kontakt mit den Nutzern der Einrichtung!!
120	Sie hat keine Arbeit, sie bekommt noch keine Pension, wer kann ihr helfen?
192	Ist die Miete für die Wohnung im geschützten Wohnheim zu hoch?

Staat und privatisierte Dienste

Akte Nr.	Beschreibung der Fälle
1	Wer ist verpflichtet dem NISF den Krankenschein zu übermitteln, der Arbeitgeber oder der Bedienstete?
15	Welche Sanktionen werden bei Nichtbeachtung der Vorschrift, die Zigarettenautomaten von 7 - 21 Uhr zu sperren, verhängt?
16	Beim Postamt scheint auf, dass die Rente für den Monat Januar nicht in Bezahlung ist.
20	Es wird die verspätete Auszahlung der Abfertigung zugunsten der öffentlichen Bediensteten, die im Laborfonds eingeschrieben sind, beklagt
21	Was kann man gegen die damalige Entscheidung der ärztlichen Kommission tun?
23	Er wusste nicht, dass er den Pensionsantrag beim Institut einreichen sollte und hat somit einige Monate Pension verloren. Kann man da noch was tun?
39	Haben Mitarbeiter des NISF ihre Auskunftspflicht grob verletzt?
40	Beklagt sich der Bürger grundlos über den Gebrauch der deutschen Sprache bei Gericht?
43	Kann man erfahren, wo der Vater im Ausland begraben worden ist?
50	Die Installation vom Mehrzweckbriefkasten bringt für den Briefträger keine Zeitersparnis
52	Die Ablehnung der Familienzulage für den Sohn widerspricht dem höchstrichterlichem Urteil
54	Die Klärung bezüglich seiner Rente wird verlangt
57	Die Wartezeiten für die Erlangung der italienischen Staatsbürgerschaft sind zu lang
61	Es wird die verspätete Auszahlung der Abfertigung zugunsten der öffentlichen Bediensteten, die im Laborfonds eingeschrieben sind, beklagt
86	Die Ernennung des Überwachungskomitees INPDAP-NFAÖV lässt auf sich warten
91	Ist die Transparenz und Information bezüglich eines mit der Postverwaltung abgeschlossenen Vertrages für eine Obligationenanleihe transparent?
93	Kann die Ausländerin die Zusammenführung der Familie beantragen, wenn sie nur einen befristeten Arbeitsvertrag besitzt?
94	Welcher Zuname - ledig oder verheiratet - wird im Reisepass angeführt?
97	Verzögerungen bei der Ausbezahlung der Pension werden beklagt
98	Das Verlangen der Autosteuer in diesem Falle ist Abzocken
106	Welcher Zusammenhang besteht zwischen der Aufforderung zur Bezahlung der Krankentage und ein Verkehrsunfall in dem er verwickelt war?
108	Der Antrag um Abdeckung von Telefonkabeln bleibt ohne Resonanz
126	Die Versicherungszeiten werden nicht zur Gänze anerkannt
132	Seit 5 Monaten ist eine Rückzahlung ausständig
135	Wurde ihm bei der Pensionsberechnung unrechtmäßig ein Jahr gestrichen?
136	Wie steht es mit der Invaliditätspension?
143	Die Zustellung der Post wird umgestellt mit erheblichen Erschwernissen für die Bürger und kaum Kosteneinsparungen für die Verwaltung
149	Wie geht der Vorgang zur Anerkennung der Berufskrankheit weiter?
150	Die Richtigstellung bei der Eintragung eines Gebäudes im Katasteramt lässt auf sich warten.

- 154 Es wird behauptet, dass das Übertretungsprotokoll nie zugestellt wurde und nun ist der doppelte Betrag der Verwaltungsstrafe zu zahlen
- 161 Möchte genauere Informationen über die Rückzahlung der Ilor
- 167 Der Streit zwischen den Behörden wird auf dem Rücken des Rentenbeziehers ausgetragen
- 175 Mit welcher Begründung wurde sein Antrag um Rückerstattung der Registersteuer abgelehnt?
- 181 Schadenersatzanforderung für eine vermutete Ansteckung infolge einer Bluttransfusion
- 185 Bei der Volkszählung war er abwesend und konnte deshalb u. a. auch die Sprachgruppenzugehörigkeitserklärung nicht abgeben
- 198 Er meldet, dass ein Paket vor seiner Tür liegen gelassen worden ist
- 199 Ein verschicktes Paket ist weder angekommen noch an den Absender zurückgegeben worden
- 200 Wann werden sie endlich die Rückerstattung der zu viel eingezahlten Steuern erhalten?
- 202 Hat sie Anrecht auf die Halbtagsstelle?

Verschiedenes

Akte Nr.	Beschreibung der Fälle
4	War das Verhalten der Bediensteten in einer Bibliothek unkorrekt?
8	Ist die Verweigerung des Anschlusses an das Trinkwassernetz gesetzeswidrig?
10	Sie haben die Genehmigung, ihr Haus auszubauen, nicht erhalten, jedoch ein benachbartes Haus - anscheinend zu denselben Voraussetzungen - konnte wesentlich erweitert werden
25	Fordert eine Antwort auf seine Eingabe
35	Welche Folgen muss sie aus der damaligen Bürgschaftsleistung noch befürchten?
59	Die Gründe weshalb ein Schlafplatz in einem Heim nicht zugewiesen wurde, sind unbekannt
62	Die Bediensteten ladinischer Sprache werden gegenüber den Landesbediensteten bei der Gewährung der Pendlerzulage für Ladiner ungleich behandelt
75	Beklagt dass er 10 Jahre lang zuviel Strom bezahlt hat, da dieser nach dem Tarif einer Zweitwohnung berechnet wurde
100	Er erhält immer wieder Zahlungsaufforderungen, obwohl er die Autosteuer bereits bezahlt hat
129	Die Bediensteten ladinischer Sprache werden gegenüber der Landesbediensteten bei der Gewährung der Pendlerzulage für Ladiner ungleich behandelt
138	Ist der Teilungsplan verjährt?
144	Das Recht auf Akteneinsicht wird eingefordert
168	Das Benehmen des Arztes ist unkorrekt gewesen
204	Die Vermittlungstätigkeit des Volksanwaltes wird vom Bürgermeister beansprucht
208	Die Folgen der Anästhesie nach einer Zahnbehandlung schaffen Probleme

Privat

Akte Nr.	Beschreibung der Fälle
41	Der Kurs im Ausland entsprach nicht den Erwartungen und ist auch viel teurer gewesen als mündlich vereinbart: wie muss sie sich verhalten?
89	Muss sie dem Architekten das vollständigen Honorar bezahlen, auch wenn dieser nicht die ganze Arbeit durchgeführt hat?

Sonderbetriebe

Akte Nr.	Beschreibung der Fälle
177	Das SAD-Abonnement muss für eine längere Strecke als die befahrene gemacht werden
221	Es droht das Ende der Stromlieferung: kann der geschuldete Betrag in Raten bezahlt werden?

SCHLUSSWORT

Im Laufe meiner Amtszeit vom 1. Februar 1992 bis zum 4. April 2004 haben sich rund 25.000 Personen in einem Erstkontakt mit den unterschiedlichsten, mehr oder weniger großen, nicht selten auch tragischen Anliegen und Problemen an die Volksanwaltschaft gewandt.

Zweifelsohne war auch die „räumliche Nähe am Bürger“ mit ausschlaggebend, dass der Volksanwalt für so viele Menschen dieses Landes ein willkommener Ansprechpartner für die Behandlung ihrer rechtlichen Probleme war. Die fixen Sprechtage in den verschiedenen Außenbezirken, insgesamt 13 Halbtage monatlich, wurden von der Bevölkerung unterschiedlich stark in Anspruch genommen:

- In Brixen, in Bruneck und in Meran herrschte im Normalfall ein sehr reger Andrang, den zu bewältigen oftmals weit mehr als die dafür vorgesehene Zeit erforderlich war.
- In Schlanders, in St. Ulrich und in St. Martin in Thurn hielten sich die Vorsprachen bei den Sprechstunden in überschaubaren Grenzen.
- In Sterzing und in Neumarkt wurde mein Sprechstundenangebot an einem Halbtage im Monat nicht immer genutzt, was mir aber die Gelegenheit bot, mitgenommene Beschwerdeunterlagen in Ruhe bearbeiten zu können.

Mit besonderer Freude erfüllt mich der Umstand, dass während der 12 Jahre und 2 Monate meiner Amtszeit von den rund 1900 Halbtagen mit Sprechstunden (nicht mitgerechnet jene in den Krankenhäusern von Brixen und Bruneck, abgehalten von der Mitarbeiterin Frau Dr. De Villa) und ebenso vielen Ortswechseln **nur zweimal** die festgesetzten Termine nicht eingehalten werden konnten: einmal in Sterzing wegen eines Motorschadens an meinem Pkw und einmal in St. Martin in Thurn wegen eines plötzlichen starken Schneefalls.

Meine Vorschläge und Anregungen für **Gesetzesänderungen** fanden bei den verantwortlichen Politikern wenig Widerhall. Von Erfolg gekrönt waren meine Bemühungen und mein Einsatz in Bezug auf die Novellierung des Landesgesetzes über die Volksanwaltschaft. So beschloss der Südtiroler Landtag, das Landesgesetz vom 9. Juli 1983 Nr. 15 durch das Landesgesetz vom 10. Juli 1996, Nr. 14 aufzuheben. Damit wurde neben anderen bemerkenswerten Neuerungen endlich auch bei uns die nicht nur demokratiepolitisch richtige Entscheidung, nämlich die Volksanwaltschaft beim Landtag und nicht bei der Landesregierung anzusiedeln, gesetzlich festgeschrieben. Mehr Erfolg war hingegen meinen Vorschlägen und Anregungen für die **Vereinfachung von Verfahrensregeln** beschieden. Die diesbezüglich kontaktierten Entscheidungsträger in der öffentlichen Verwaltung zeigten mitunter ein erstaunliches Einfühlungsvermögen im Interesse der Bürger.

Von den vorhin erwähnten rund 25.000 Personen wurden ebenso viele Fälle der Volksanwaltschaft in einem Erstkontakt vorgetragen. Davon wurden ca. 35 %, genau 8.674 Beschwerden aktenmäßig angelegt, also in einem förmlichen Verfahren abgehandelt. Von diesen konnten im Durchschnitt der 12 Jahre meiner Amtszeit 71,6 % in einer für den Beschwerdeführer zufrieden stellenden Weise erledigt werden. Einen Spitzenwert von 85,5 % erreichte die „Erfolgsquote“ im Jahre 1992, während sie im Jahre 1996 mit 62,3 % den Tiefstwert aufwies.

Mit dieser im Vergleich zu anderen Volksanwaltschaften hohen „Erfolgsquote“ kann ich abschließend auf die DANKSAGUNG überleiten.

Diese gilt in erster Linie meinen akademischen Mitarbeiterinnen, die, auch motiviert durch die ihnen zugestandene größtmöglich selbständige Arbeitsweise mit einer dadurch absolut vorteilhaft entwickelten Eigendynamik, die Aufgaben der Volksanwaltschaft an meiner Seite mit verblüffend rasch zunehmenden Fähigkeiten meisterten. Mein Dank gilt auch den jeweiligen Mitarbeiterinnen im Sekretariat der Volksanwaltschaft, die durchaus ihr Bestes gaben.

Auch den Verantwortlichen und deren MitarbeiterInnen der einzelnen Dienststellen des Südtiroler Landtages, also des Generalsekretariates, des Amtes für Verwaltungsangelegenheiten, des EDV-Dienstes, insbesondere aber des Übersetzungsamtes, der Poststelle und der Druckerei, möchte ich für die stets entgegenkommende, die Arbeit der Volksanwaltschaft unterstützende, manchmal auch anspruchsvolle Hilfestellung meinen ausdrücklichen Dank aussprechen.

Noch eine allgemeine Feststellung:

***Duckmäuser erschweren die Arbeit des Volksanwaltes,
Menschen mit Zivilcourage erleichtern sie!***

Der Volksanwalt aD

Dr. Werner Palla

Anhang Nr. 1

TÄTIGKEITSBERICHT 2003 DES VOLKSANWALTES DER AUTONOMEN PROVINZ BOZEN - ART. 16 DES GESETZES NR. 127/97

Sehr geehrter Herr Präsident des Senats der Republik!
Sehr geehrter Herr Präsident der Abgeordnetenversammlung!

Bis zur Errichtung einer gesamtstaatlichen Volksanwaltschaft führen die Volksanwälte der Regionen und der autonomen Provinzen laut Art. 16 des Gesetzes vom 15. Mai 1997, Nr. 127 (so genanntes Bassanini-Gesetz bis) ihre institutionellen Aufgaben auch gegenüber den peripheren Verwaltungen des Staates aus, soweit sie in ihre territoriale Zuständigkeit fallen. Im Sinne der oben genannten Gesetzesbestimmung übermitteln die Volksanwälte der Regionen und der autonomen Provinzen den Präsidenten von Senat und Abgeordnetenversammlung einen Bericht über ihre im Vorjahr ausgeübte Tätigkeit.

Im Allgemeinen kann ich bezeugen, dass die Zusammenarbeit sowohl mit den staatlichen Ämtern (unabhängig davon, ob es sich um Ämter der zentralen oder um Ämter der peripheren Staatsverwaltungen handelte) als auch mit den Körperschaften, die einen öffentlichen Dienst versehen, auch wenn sie inzwischen in Aktiengesellschaften umgewandelt wurden, ausgezeichnet war.

Da keinerlei neue Aspekte eingetreten sind, gelten die allgemeinen Überlegungen, die in den Berichten der Vorjahre angestellt wurden, weshalb ich mich darauf beschränken werde, einige der der Volksanwaltschaft unterbreiteten Fälle darzulegen.

Große Bereitschaft zur Zusammenarbeit und schnelles Eingreifen legten die Beamten des **Regierungskommissariates für die Provinz Bozen** an den Tag, u. zw. sowohl hinsichtlich der Zurverfügungstellung von Informationen allgemeiner Art (z.B. in Bezug auf die Vertiefung des Verfahrens für die Sprachgruppenzugehörigkeitserklärung) als auch hinsichtlich spezifischer Fälle, und hier vor allem in Bezug auf Übertretungen der Straßenverkehrsordnung. In diesem besonderen Bereich wurde auch versucht, den Bürgern durch eine sehr ausgewogene Anwendung der Bestimmungen entgegenzukommen. In einem Fall, der eine von der Gemeindepolizei verhängte Strafe betrifft, wurde eine zu Unrecht erlassene Verfügung annulliert.

Das **Nationalinstitut für die Versicherung gegen Arbeitsunfälle (INAIL)** zeichnete sich vor allem durch seine Höflichkeit in den Beziehungen zur Volksanwaltschaft und durch die schnelle Beantwortung der Anfragen aus. Viele Fälle betrafen die Festlegung des Invaliditätsgrades infolge eines Arbeitsunfalls. Ungewöhnlich war ein Fall, der die Veräußerung der Immobilien betraf. Gerade während der Behandlung des Falles wurde eine für die Mieter von Wohnungen des Instituts viel günstigere Regelung erlassen. Nachdem der Institutsdirektor auf diese neue Bestimmung aufmerksam gemacht worden war, sorgte er sofort für deren Anwendung.

Ausgezeichnet war die Zusammenarbeit mit der **Agentur der Einnahmen** sowie mit ihren **peripheren Ämtern**. Eine an die Volksanwaltschaft gerichtete Beschwerde betraf die Ausstellung eines Steuerbescheids wegen nicht erfolgter Zahlung der Kfz-Steuer. Das Amt hat

die Zahlungsaufforderung annulliert, nachdem die betroffene Person den zuständigen Ämtern anhand von Unterlagen nachgewiesen hatte, dass die juristische Voraussetzung (Besitz) für die Anwendung der Steuer nicht gegeben war. Eine andere Meldung betraf die Verspätungen bei der Rückerstattung von bezahlten, aber nicht geschuldeten Steuern wie ILOR und IRPEF, welche das Jahr 1995 betrafen. Die Bürger wurden darauf aufmerksam gemacht, dass sie sich in Bezug auf solche und andere, die **lokalen Steuern und Abgaben** betreffenden Fälle an die **Garantiestelle für die Steuerpflichtigen für die autonome Provinz Bozen** wenden können, die am 7. September 2001 bei der Landesagentur für Einnahmen errichtet wurde. Sie ist gemäß Artikel 13 des Gesetzes vom 27. Juli 2000, Nr. 212 für die Wahrung der Rechte des Steuerpflichtigen gegenüber der Finanzverwaltung zuständig. Auch die Zusammenarbeit zwischen diesem Amt und der Volksanwaltschaft kann als gut bezeichnet werden.

Die Zusammenarbeit mit den Sozialversicherungsanstalten **NISF** und **INPDAP** war ausgezeichnet.

Beim **NISF** war die größte Anzahl von Anlassfällen zu verzeichnen, aber Dank der großen Bereitwilligkeit und Schnelligkeit der Beamten des NISF bei der Beschaffung der angeforderten Informationen konnten verschiedene Fälle geklärt und gelöst werden. Folgender der Volksanwaltschaft unterbreiteter Fall verdient es, näher erläutert zu werden.

Ein Bürger hatte die Volksanwaltschaft ersucht, sich dafür zu verwenden, dass ihm die Ratenzahlung der von ihm dem NISF geschuldeten Versicherungsbeiträge gewährt würde. In Wirklichkeit hatte ihm das INPS diese Möglichkeit schon einmal eingeräumt, aber in der Folge widerrufen, da nur die erste Rate bezahlt wurde. Der betreffende Bürger hatte seinen Arbeitsplatz verloren und konnte deshalb seinen Verpflichtungen nicht mehr nachkommen. In der Folge fand er eine andere Arbeit und beabsichtigte wirklich, seine Schuld zu begleichen. Dank des Entgegenkommens des NISF, das ihm ausnahmsweise noch einmal zugestand, die Schuld ratenweise abzuzahlen, konnte der Bürger ohne Schwierigkeiten seiner Verpflichtung nachkommen.

Auch in einem anderen Fall konnte das Problem eines Bürgers gelöst werden. Das NISF schrieb dem Bürger einen fehlenden Versicherungszeitraum von 82 Wochen gut, der auf seiner Versicherungsposition nicht aufschien.

Besagter Zeitraum ging aus den dem NISF vorliegenden Formularen nicht hervor. Da aber das NISF feststellen konnte, dass andere im besagten Zeitraum bei der betreffenden Firma beschäftigte Bedienstete regulär versichert waren, weil die Firma entsprechende Unterlagen vorlegen konnte, wurde die Versicherungsposition durch Gutschrift der fehlenden Versicherungszeiten in Ordnung gebracht.

Verschiedentlich wurde die Volksanwaltschaft darum ersucht, sich für die Auszahlung der Rente oder anderer Guthaben einzusetzen.

Gewisse Zweifel gab es in einem Fall. Dem Rekurs einer teilweise tauben Person wurde nicht stattgegeben, da sie bei einer Kontrolle durch den Arzt nicht die Haustüre geöffnet hatte - sie konnte ja die Klingel nicht hören. Da der Arzt erklärte, dass sie nicht zu Hause war, wurde ihr die vorgesehene Entschädigung nicht ausbezahlt.

Beim **INPDAP** waren weniger Anlassfälle zu verzeichnen. Dank der guten und konkreten Zusammenarbeit wurden die beantragten Klarstellungen rasch geliefert. In einem Fall wurde ein fälschlicherweise ausbezahlter Betrag, der das geschuldete Rentenausmaß überstieg, wieder eingefordert; der betroffenen Person wurde eine Ratenzahlung zugestanden, ohne die gesetzlichen Zinsen in Rechnung zu stellen.

Die Volksanwaltschaft wurde verschiedentlich darauf aufmerksam gemacht, dass die Behandlung der bei der **Aufsichtsbehörde des INPDAP in Rom** eingereichten Rekurse sehr lange dauert.

Einige Bürger haben sich bei der Volksanwaltschaft über die privatisierten Staatsbetriebe wie die **Poste Italiane AG, die Staatsbahnen AG, die Telecom AG und das Enel** beschwert. Es folgen einige Überlegungen zu den genannten Körperschaften.

Staatsbahnen AG: Die Zusammenarbeit war gut. Dies gilt auch für die **Ferservizi AG**, Konzessionärin und Betreiberin einiger öffentlicher Dienste im Namen der Staatsbahnen, auch wenn die Behandlung der Anlassfälle eher lange dauert.

Was die **Poste Italiane AG** anbelangt, habe ich feststellen können, dass deren Beamte ihre Bereitschaft zur Zusammenarbeit nicht nur verbal zugesichert, sondern konkret nach praktischen Lösungen gesucht haben, um die Bedürfnisse der Bürger zu befriedigen. Dies gilt für die Beschwerden über die Postzustellung in entlegenen Gebieten. Oft wurde nach einer Lösung gesucht, die mehr oder weniger alle zufrieden stellte. Das System der Zustellung der Einschreiben müsste verbessert werden, vor allem, was die Zustellung der Benachrichtigungen anbelangt.

ENEL: Die Beamten dieser Körperschaft zeichneten sich nicht nur durch Freundlichkeit und Entgegenkommen, sondern auch durch ihr schnelles Eingreifen aus. Bei der Meldung von Problemen wurde für eine rasche und effiziente Behebung der Defekte gesorgt.

Telecom Italia AG: Insbesondere mit einigen Beamten war eine sehr gute Zusammenarbeit zu verzeichnen. Die der Volksanwaltschaft unterbreiteten Fälle betrafen die Verlegung von Telefonpfählen; in einem Fall wurde die Telefonlinie sogar unterirdisch verlegt. In einigen Fällen beklagten sich Bürger über die langen Wartezeiten für den Anschluss an das Telefonnetz.

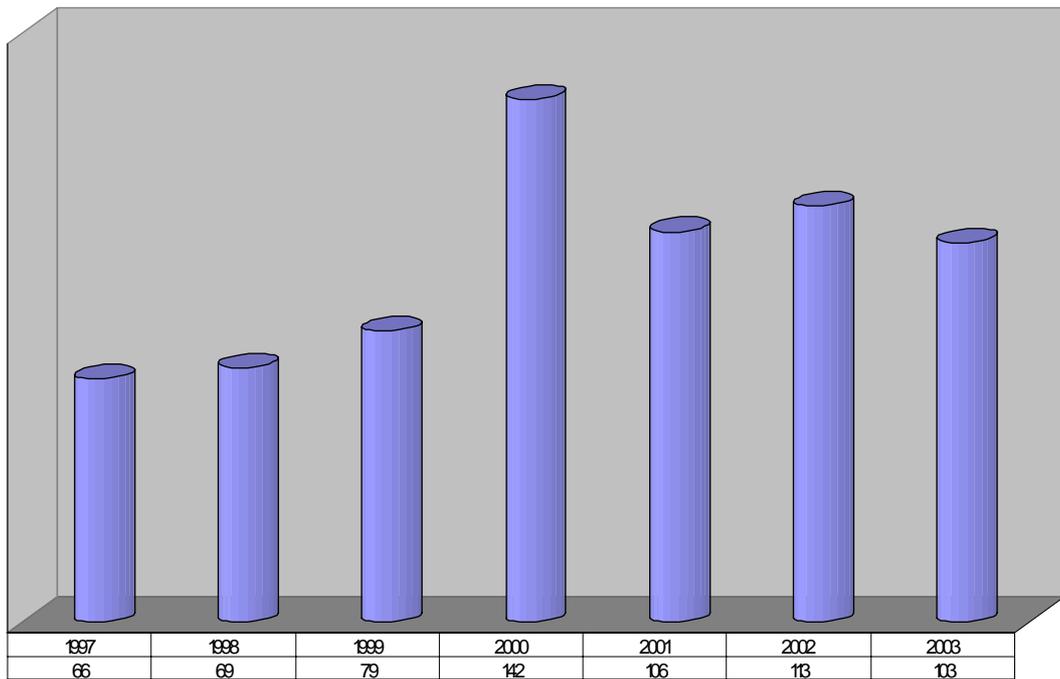
Gute Beziehungen bestehen zwischen Volksanwaltschaft und **Steuereinzugsdienst**, dessen Mitarbeit oft für die Lösung der Probleme ausschlaggebend ist.

Die in den vorhergehenden Berichten hinsichtlich der Bereiche **Verteidigung, öffentliche Sicherheit und Justiz** angestellten Überlegungen gelten auch für das Jahr 2003. Obwohl diese Verwaltungen nicht in den institutionellen Zuständigkeitsbereich der Volksanwaltschaft fallen, war die Zusammenarbeit mit ihnen sehr gut; sie waren immer bereit, die beantragten Klarstellungen und Informationen zu liefern. Insbesondere war es aufgrund der Informationen der **Staatsanwaltschaft** möglich, den betroffenen Personen mitzuteilen, wie es um das durch eine Strafanzeige ausgelöste Verfahren bestellt war. Die Ansprechpartner beim **Landesgericht**, bei der **Quästur** und bei den peripheren **Carabinieristationen** waren stets gesprächsbereit und höflich und haben z.B. Informationen über Maßnahmen wie Aufenthaltsgenehmigungen und dgl. geliefert.

Auch die Beziehungen mit der **staatlichen Zentralverwaltung** in Rom sind als gut zu bezeichnen. Die verschiedenen um Klarstellung ersuchten **Ministerien** haben rasch, in einigen Fällen auch per E-Mail, geantwortet.

Bedanken möchte ich mich auch bei den in diesem Bericht nicht namentlich erwähnten Körperschaften, die sich für die Klärung und Lösung der ihnen von der Volksanwaltschaft unterbreiteten Fälle eingesetzt haben.

Abschließend einige Überlegungen zur **Anzahl der der Volksanwaltschaft unterbreiteten Anlassfälle**. Aus der nachfolgenden Grafik geht die Anzahl der von 1997 bis 2003 protokollierten Fälle hervor. 2003 war ein leichter Rückgang zu verzeichnen, aber insgesamt kann gesagt werden, dass in den letzten drei Jahren die Anzahl der Fälle in etwa gleich geblieben ist.



Bozen, 31. März 2004

Der Volksanwalt
 der Autonomen Provinz Bozen
 Dr. Werner Palla

Anhang Nr. 2

**DIE ROLLE DES MEDIATORS UND DES OMBUDSMANNES:
GEMEINSAMKEITEN UND UNTERSCHIEDE
ANHAND EINES FALLBEISPIELES**

Diplomarbeit zum Lehrgang

„Mediation und Konfliktregelung in sozialen Arbeitsfeldern“ Brixen 2
der ARGE Bildungsmanagement Wien

Dr. Verena Crazzolaro

Bozen, 25. April 2003

Inhaltsverzeichnis

1	Ombudsmann	3
1.1	Konzept und Definition	3
1.2	Merkmale und Funktion	4
1.2.1	Südtiroler Landesvolksanwalt	4
2	Mediation	5
2.1	Konzept und Definition	5
3	Fallbeispiel	7
3.1	Ausgangslage	7
3.2	Phase 1: Indikation für die Mediation	9
3.3	Phase 2: Entwicklung der Themenbereiche	13
3.4	Phase 3: Konfliktbearbeitung	15
3.5	Phase 4: Konfliktlösung	17
3.6	Phase 5: Abschließende Vereinbarung	17
4	Schlussfolgerungen und Perspektiven	18

Vorwort

In der vorliegenden Diplomarbeit verwende ich den männlichen Ausdruck „Mediator“, um das Lesen und mir auch die Arbeit zu erleichtern, wobei es meine Absicht ist, den weiblichen Ausdruck „Mediatorin“ einzuschließen. Das Gleiche gilt für andere in der Diplomarbeit vorkommende Ausdrücke. Im deutschen Sprachgebrauch wird der Ausdruck „Ombudsman“ durch „Ombudsmann“ ersetzt, den ich auch für diese Arbeit verwende.

Ich setze mir zum Ziel, mediative Elemente, die ich in meiner 10-jährigen Arbeitserfahrung bei der Ombudsstelle „Südtiroler Volksanwaltschaft“ erkannt habe, anhand eines konkreten Fallbeispiels – Namen geändert – bei welchem ich als Vermittlerin des Konfliktes wirkte, herauszuarbeiten. Ich werde überlegen bzw. aufzeigen, was im wirklich abgesehenen Fall bereits mit „Mediation“ abgedeckt war und was nicht oder wie es anders, nach dem klassischen Mediationsverfahren, hätte ablaufen können.

„Gemäß Richtlinien für die Erstellung der Abschlussarbeit bestätige ich hiermit durch meine Unterschrift, dass ich meine Abschlussarbeit eigenständig verfasst habe.“

Aufgrund des Schutzes der in der wahrheitsgetreuen Fallbeschreibung enthaltenen Daten ist die Diplomarbeit nur für die mit diesem Lehrgang verbundenen Zwecke verwendbar.

Dr. Verena Crazzolaro
Bozen, 25. April 2003

1 Ombudsmann

1.1 Konzept und Definition

Die Institution des Ombudsmannes hat ihren Ursprung in den skandinavischen Ländern. Der Ausdruck „Ombudsman“ stammt aus dem Schwedischen und kommt bereits im Jahre 1713 zum ersten Mal vor, als König Karl XII das *Amt des Justizkanzlers* errichtete. Im Jahre 1809 wurde in Schweden der *Justitieombudsman* geschaffen. Hauptaufgabe des *Justizkanzlers* war es, die allgemeine Ordnung und Disziplin zu wahren, während der *Justitieombudsman* über die Rechte Dritter zu wachen hatte¹. Der *Justitieombudsman*, der im Vergleich zum Justizkanzler durch seine absolute Unabhängigkeit sowohl vom König als auch von der Verwaltung geprägt war, galt als Vorbild für die Einführung des Ombudsmannes in verschiedenen Ländern und hat sich mit der Zeit als Schutzeinrichtung für den Bürger gegenüber der Behörde entwickelt. Als zweites Land führte Finnland den Ombudsmann im Jahre 1919 ein. Im Laufe des 20. Jahrhunderts schufen die verschiedensten Länder die Institution des Ombudsmannes, geprägt durch die politische und soziale Wirklichkeit eines jeden Landes. Laut Haller liegt die Zahl der parlamentarischen Ombudsstellen, die in nahezu 100 verschiedenen Ländern auf nationaler sowie regionaler und kommunaler Ebene wirken, auf über 200. Diese Zahl berücksichtigt nicht die spezifischen Ombudsstellen wie z. B. jene für Gesundheitswesen, Kinder, Versicherungen, sowie jene, die bei der Regierung angesiedelt sind².

Der Ausdruck „Ombudsmann“, der sich international durchgesetzt hat, wurde im rechtsstaatlichen Sinne - je nach Land - durch eigene Begriffe ersetzt; um nur einige zu erwähnen: in Frankreich „Médiateur de la République“, in Italien „Difensore civico“, in Großbritannien „Commissioner for local administration“, in Portugal „Provedor de Justiça“, in Spanien „Defensor del pueblo“, in Österreich „Volksanwaltschaft“...usw. Diese letzte Bezeichnung „Volksanwaltschaft“ wurde auch für die Landesombudsstelle in Südtirol verwendet, die mit Landesgesetz vom 9. Juni 1983, Nr. 15 eingeführt und durch das Landesgesetz vom 10.07.1996, Nr. 14 reformiert wurde.

¹ Vgl. Palla in Festschrift Roland Riz 75, Koordinator Klaus Dubis, Bozen, 2002, S. 150 ff.; Hansen, die Institution des Ombudsman, Frankfurt am Main, 1972.

² Haller in Festschrift „25 Jahre Ombudsmann/Ombudsperson des Kanton Zürich“, 2003 S. 47 ff..

Die schwedische Bezeichnung „ombud“ führt zurück auf eine Person, die als Sprecher oder Vertreter eines anderen handelt. Hansen gibt folgende Definition des Ombudsmannes: „Im staatsrechtlichen Sinn versteht man unter Ombudsmann eine vom Parlament eingesetzte aber weitgehend unabhängige Vertrauensperson, die zum Schutze der Rechte des Individuums sowie zur parlamentarischen Kontrolle eine umfassende Aufsicht über fast sämtliche Behörden und Beamten ausübt, deren Entscheidungen sie jedoch nicht korrigieren, sondern – aufgrund eingereicherter Beschwerden oder aus eigenem Antrieb – in der Regel nur beanstanden darf“³.

Es ist zu erwähnen, dass die Bezeichnung „Ombudsmann“ auch in verschiedenen privaten Bereichen gebraucht wird, um Beschwerdestellen zu bezeichnen, z.B. Bankenombudsmann, Medienombudsmann....

1.2 Merkmale und Funktion

1.2.1 Südtiroler Landesvolksanwalt

- In den meisten Fällen (so auch in Südtirol) ist der Ombudsmann nicht der Regierung, sondern dem Parlament (Südtiroler Landtag) zugeordnet. Dadurch ist eine Voraussetzung für die Unabhängigkeit des Ombudsmanns gewährleistet. Dähler unterstreicht, „dass diese Zuordnung nicht eine «Unterstellung» unter das Parlament ist, sondern vielmehr eine administrative «Angliederung», um die Ombudsperson an eine Behörde zu binden, welche die unabhängige Amtstätigkeit der Ombudsperson sicherstellen und gegebenenfalls durchsetzen kann“⁴.

Der Volksanwalt ist verpflichtet, dem Südtiroler Landtag Rechenschaft über seine Tätigkeit abzulegen. Dies erfolgt durch die Erstellung eines Jahrestätigkeitsberichtes, der Vorschläge zur Verbesserung der Verwaltungstätigkeit und Unparteilichkeit der Verwaltung enthält (Landesgesetz Nr. 14/96, Art. 5, Abs. 1). Auf der anderen Seite ist jedoch der Ombudsmann weisungsfrei, d. h. „er arbeitet vollkommen frei und unabhängig“ (Art. 2, Abs. 5). Er kann also entscheiden, welche Fälle er untersuchen und wie er einschreiten wird.

³ Hansen, *ibidem*.

⁴ Dähler, in Festschrift „25 Jahre Ombudsmann/Ombudsperson des Kanton Zürich“, 2003, S. 5.

- Der Volksanwalt ist gegenüber der öffentlichen Verwaltung nicht entscheidungs- oder weisungsbefugt. Er kann Missstände aufzeigen, Empfehlungen unterbreiten, Fristen zur Erledigung von Verwaltungsmaßnahmen auferlegen, aber nicht verbindliche Weisungen erteilen oder an Stelle der säumigen Verwaltung tätig werden (Art. 2, Abs. 5).
- Er wird auf formlosen Antrag eines Bürgers oder aus eigener Initiative tätig (Art. 2, Abs. 1).
- Aufgabe der Volksanwaltschaft ist es, die vom betroffenen Bürger beanstandeten Verwaltungsmaßnahmen unter dem Gesichtspunkt von „Recht und Billigkeit“ zu prüfen, wobei auch die Interessen der Verwaltung berücksichtigt werden (*Verwaltungskontrolle*) (Art. 2, Abs. 1). Weitere Aufgaben der Volksanwaltschaft sind *Information, Beratung* und *Vermittlung bei Konflikten* (Art. 2, Abs. 3).
- Der Volksanwalt hat ein vollständiges Auskunftsrecht gegenüber der Verwaltung und kann Einsicht in die Akten nehmen, ohne Einschränkung durch das Amtsgeheimnis (Art. 4, Abs. 1). Er ist an das Amtsgeheimnis gebunden (Art. 3, Abs. 4).
- Er hat das Recht, Gutachten in Auftrag zu geben, die er für die Ausübung seiner Tätigkeit für nützlich hält (Art. 1, Abs. 4).

2 Mediation

2.1 Konzept und Definition

Mediation hat ihren Ursprung in den östlichen Kulturen. „Das Beilegen von Streitigkeiten durch neutrale Mittler war bei den alten Hebräern ebenso wie in Afrika und in den traditionellen Kulturen Japans oder China üblich“⁵. Auch in der Bibel sind Hinweise für Vermittlung in Konfliktfällen anstatt gerichtlicher Auseinandersetzung enthalten⁶. In den USA wurde Mediation durch chinesische Einwanderer eingeführt und in den sechziger Jahren als eine Form der außergerichtlichen Konfliktbeilegung (ADR - Alternative Dispute Resolution) entwickelt. Durch die Entwicklungen in den USA kam Mediation auch in Europa zum Durchbruch. Gegen Ende der achtziger Jahre wurden in den deutschsprachigen Ländern die ersten Seminare und

⁵ Vgl. Haynes, et.al., *Scheidung ohne Verlierer*, München, 2002, S. 15.

⁶ Matthäus 18, 15-17, 1. Korintherbrief 6, 1-5, Besemer, *Mediation – Vermittlung in Konflikten*, 2000, S. 47.

Ausbildungskurse, zunächst nur mit amerikanischen Trainern, organisiert⁷. Die Mediation hat vielfältig Anwendung gefunden und umfasst folgende Felder:

- Familien- und Scheidungsmediation;
- Wirtschaftsmediation (auch in der Arbeitswelt);
- Schulmediation;
- Mediation in der öffentlichen Verwaltung, insbesondere Umweltmediation;
- Mediation zum Opfer-Täter-Ausgleich (Strafrecht);
- Mediation im politischen Raum⁸.

Der Begriff Mediation hat seine Wurzeln im Lateinischen „mediare“ und bedeutet „vermitteln“⁹. Gemeint ist die Vermittlung eines „neutralen“ und „allparteilichen“¹⁰ Dritten in einem Konflikt, der zwei oder mehrere Parteien bei Konflikten unterstützt, eine einvernehmliche, also für alle Beteiligten annehmbare Lösung (win-win-Lösung) zu finden. Die Besonderheit besteht darin, dass die Konfliktparteien freiwillig und eigenverantwortlich eine faire Lösung erarbeiten, während der Mediator nur für das Verfahren verantwortlich ist, ohne sich selbst an der Konsensfindung zu beteiligen. Klammer und Geißler drücken es so aus: „Mediatoren helfen, Missverständnisse zu entdecken und zu diskutieren, Eskalationen rückgängig zu machen; sie führen immer wieder zum Thema zurück. So können Konfliktlösungen zustande kommen, bei denen sich niemand als Verlierer fühlen muss“¹¹.

Die wichtigsten Merkmale der Mediation sind Neutralität des Mediators, Vertraulichkeit, Eigenverantwortung und Selbstbestimmung (Autonomie) der Parteien, Freiwilligkeit und Informiertheit der Parteien, sowie Fairness.

⁷ Haynes, *ibidem*, S. 16.

⁸ Montada, Kals, *Mediation*, 2001, S. 4; Besemer, *ibidem*, S. 50.

⁹ Vgl. Klammer u. Geißler, *Mediation*, 1999, S. 9.

¹⁰ Vgl. Fußnote 14.

¹¹ Klammer u. Geißler, *ibidem*, S. 22.

3 Fallbeispiel

3.1 Ausgangslage

Die Volksanwaltschaft erhielt zur Kenntnisnahme ein von Herrn Schuster an den Bürgermeister übermitteltes Beschwerdeschreiben. Es war die Antwort auf die schriftliche Aufforderung des Bürgermeisters, eine Rechnung für Arbeiten, die zu seinen Gunsten durchgeführt worden waren, zu begleichen. Eine Baufirma wurde nämlich beauftragt, im Zuge der Asphaltierungsarbeiten an der Gemeindestraße, eine Abflussrinne neben dem Wohnhaus von Herrn Schuster zu montieren. Der Bürgermeister verwies in seinem Schreiben auf die mit ihm getroffene Vereinbarung, wonach Herr Schuster sich verpflichtet hatte, einen Teil der Kosten zu übernehmen. Für den Restbetrag sollte die Gemeinde aufkommen. Der Bürgermeister betonte ausdrücklich, dass die Abflussrinne nicht montiert worden wäre, wenn Herr Schuster nicht vor ihm und der Baufirma versprochen hätte, sich anteilmäßig an den Kosten zu beteiligen. In seiner Antwort teilte Herr Schuster mit, dass er die Rechnung der Baufirma nicht zahlen werde, weil er zu diesem Versprechen gezwungen wurde, um seine Bürgerrechte zu verteidigen.

Er hatte bereits vor der Durchführung dieser Asphaltierungsarbeiten die Gemeinde schriftlich ersucht, die Straße vor seinem Haus um 30 cm tiefer zu legen. Bei den Bauarbeiten des Hauses war nämlich wegen der geplanten Erschließungsstraße die „Nullquote“ zu tief festgelegt worden. Deswegen musste er eine ziemlich steile Rampe bauen und bei Regenwetter sammelte sich der ganze Schlamm vor seiner Haustür. Im Winter war zudem die Garagenrampe vereist.

Herr Schuster hielt in seinem Schreiben fest, dass der Bürgermeister zugesichert hatte, dies zu berücksichtigen und eine Abflussrinne montieren zu lassen, um das Haus gegen allfällige Überschwemmungen in den Kellerräumen zu schützen. Er hätte sich erwartet, dass ihm die Gemeinde entgegenkommt und die Straße etwas tiefer setzt, nachdem es ohnehin zu spät war, den durch die Verplanung der Gemeinde entstandenen Fehler zu beheben. In seinem Schreiben fügte Herr Schuster hinzu, dass nichts unternommen wurde. Im Gegenteil, die Baufirma war dabei gewesen, eine für die Gemeinde kostengünstigere Lösung durchzuführen, die ihm noch größere Schwierigkeiten bei der Garagenausfahrt verursacht hätte.

Auf dieses Schreiben folgte einige Tage später eine Antwort - ebenfalls zur Kenntnisnahme an die Volksanwaltschaft - mit welcher der Bürgermeister Herrn Schuster nochmals an die getroffene Vereinbarung erinnerte und ihn ersuchte, ehestens die Rechnung zu begleichen. Der

Bürgermeister hielt abschließend fest, dass andernfalls die Gemeinde das Geld vorstrecken und von ihm zurückverlangen werde.

Herr Schuster ersuchte den Volksanwalt um Vermittlung, damit eine Einigung erzielt werden könne. Der Volksanwalt hielt es im gegebenen Fall für sinnvoll, als Vermittler zu wirken, da genügend Verhandlungsspielraum zwischen den Beteiligten gegeben war. In diesem Zusammenhang ist der Volksanwalt gemäß Landesgesetz Nr. 14/96 an keine besonderen Verfahrensformalitäten gebunden.

Der Bürgermeister wurde daraufhin von der Volksanwaltschaft fernmündlich kontaktiert und erklärte sich damit einverstanden. Ich wurde vom Volksanwalt beauftragt, den Fall zu übernehmen.

Es ist zu erwähnen, dass *Mediation in der öffentlichen Verwaltung* nur möglich ist, wenn die Verwaltung einen Ermessensspielraum hat, innerhalb welchem Entscheidungen getroffen werden oder wenn es um die Auslegung kontroverser Rechtsbestimmungen geht. Die Mediation muss sich jedenfalls innerhalb des vorgegebenen gesetzlichen Rahmens abspielen. Roth u. a. nennen einige Beispiele, wann Mediation im öffentlichen Bereich denkbar ist¹².

Es ist auch notwendig im Vorfeld der Mediation abzuklären, ob für den konkreten Fall Mediation möglich ist.

¹² Roth, Schwarz, Roth, mediation@konflikte.streit.beziehungskisten.02, Zürich, 2002, S. 90.

- "wenn die Verwaltung ihren Ermessensspielraum nicht ausgenützt hat;
- wenn die Verwaltung Gleiches ungleich behandelt hat, wenn somit widersprüchliches Verhalten vorliegt;
- wenn der Sachverhalt nicht klar subsumierbar ist;
- wenn die Verwaltung einen Fehler begangen hat;
- wenn das Verfahren verschleppt wurde;
- wenn innerhalb der gesetzlichen Möglichkeiten eine Praxisänderung bewirkt werden soll;
- bei der Überprüfung von korrektem Verhalten der Verwaltung gegenüber den Bürgern, insbesondere in Bezug auf Kommunikation (sog. Realakte);
- bei Verdacht auf willkürliches Verhalten;
- wenn die Verwaltung eine für das Rechtssubjekt unklare Praxis betreibt oder ein unverständliches Verhalten zeigt;
- wenn es sich um ein Planaufgaberfahren oder ein Vernehmlassungsverfahren handelt, wo Freiräume bestehen; hier gibt es die Möglichkeit, die interessierten Kreise vor Beginn des offiziellen Verfahrens einzubeziehen und anzuhören."

Wie bereits im Vorwort vorausgeschickt, setze ich mir zum Ziel, im Nachhinein den Ablauf des Fallbeispiels unter Berücksichtigung der Phasen des klassischen Mediationsverfahrens zu beleuchten und mediative Elemente herauszuarbeiten.

3.2 Phase 1: Indikation für die Mediation¹³

In dieser Phase soll abgeklärt werden, ob die Mediation das geeignete Verfahren ist. Es geht um die Einführung, Vorbereitung und den Abschluss des Mediationsvertrages.

Die Aussprache fand beim Sitz der Volksanwaltschaft, im Stadtzentrum Bozen statt. Dieser befindet sich an einem *neutralen Ort*, fernab von jeglicher Behörde und ist leicht und direkt zugänglich. Der Raum, wo die Gespräche stattfanden, verfügt über einen *runden Tisch* mit gleichen Stühlen. Dies ermöglichte, dass die Kommunikation auf gleicher Ebene stattfinden konnte. Dies ist um so wichtiger, wenn die Konfliktparteien Bürger und Behörde sind, weil Machtungleichgewichte, die aus mehr Macht und Wissen oder aus der Überzeugung, dem anderen überlegen zu sein, entstehen können.

Diese Umstände erfüllten die Bedingung, wonach Mediation in einem geschützten Rahmen stattzufinden hat. Für die Einleitung des Vermittlungsverfahrens sind keinerlei Formalitäten vorgesehen. Die Beteiligten wurden lediglich schriftlich eingeladen.

Beim ersten Gespräch begrüßte ich Herrn Schuster und den Bürgermeister und versuchte, eine angenehme Atmosphäre zu schaffen. Ich wies darauf hin, dass ich in Kenntnis des zwischen ihnen geführten Schriftverkehrs war, so dass alle von der gleichen Informationsgrundlage ausgingen. Wichtig war, dass ich nur über Informationen verfügte, die beiden Parteien bekannt waren. Ich betonte, dass ich weder für Herrn Schuster noch für den Bürgermeister Partei ergreifen werde, sondern lediglich als *Garantin des Verfahrens* anwesend sei und dafür zu sorgen habe, dass sie fair und respektvoll miteinander umgehen. Die Klärung der *Rolle des Ombudsmannes* in diesem Verfahren war sehr wichtig. Dadurch konnte von Anfang an vermieden werden, dass der Bürger in mir lediglich eine „Verbündete“ gegen den Bürgermeister sah und unterstrichen werden konnte, dass es nicht darum ging, einen „Schuldigen“ zu suchen, sondern, dass ich ihnen behilflich war, eine konstruktive Lösung zu finden.

¹³ Phasenmodell nach Ripke, Zeitschrift für Mediation, 1998

Ich sah die Beteiligten zum ersten Mal und hatte auch vorher kein Gespräch mit ihnen geführt, da bisher der Volksanwalt selbst den Fall betreut hatte.

Zu diesem Punkt möchte ich bemerken, dass durch getrennte Vorgespräche der Grundsatz der Mediation, nämlich die „Neutralität“ oder besser gesagt die „Allparteilichkeit“ beeinträchtigt wird, weil die Gefahr besteht, voreingenommen zu sein. Einige Autoren haben das Gebot der „Neutralität“ bzw. „Unparteilichkeit“ durch das Gebot der „Allparteilichkeit“ ersetzt. Nach Duss-von Werth ist die „neutrale“ Haltung des Mediators nur gegenüber Inhalten, Problemen, Lösungsvorschlägen (Optionen) und Lösungen möglich. Der Mediator kann gegenüber Personen nicht „unparteilich“ sein. Er drückt es so aus: „Im Hinblick auf die Personen widerspricht sog. „Unparteilichkeit“ den Grundregeln der Mediation. Denn ich sollte ja, (...) für alle ein offenes Ohr haben und den Stärkeren zurückbinden, damit der Schwache zu seinem Platz kommt. Beide Male nehme ich Stellung(...). Statt Unparteilichkeit, ist *Allparteilichkeit* deshalb die angemessenere Beschreibung des Bezugs zu den Personen. Sie stellt eine Zielvorstellung, einen Magnetpol mediativer Haltung dar, auf den ich meinen Kompass immer wieder einstellen muss...“¹⁴.

Im konkreten Fall war es Zufall, dass ich den Fall übernahm, weil der Volksanwalt anderweitig verpflichtet war und ich so tatsächlich mit keinem der Beteiligten ein Vorgespräch geführt hatte. Wie vorausgeschickt, hatte ich allerdings Einsicht in den von den Beteiligten geführten Schriftverkehr genommen. Besemer sieht in der Tatsache, keine Vorinformation zu haben, einen weiteren Vorteil: „Es hat zwar auch seine Vorzüge «unvorbelastet» die Sorgen und Nöte der Streitenden anzuhören und «dumme Fragen» zu stellen, die scheinbar Selbstverständliches wieder ins Wanken bringen können“¹⁵.

In den meisten Fällen verhält es sich bei der Ombudsstelle jedoch anders. Es ist oft erst nach einem Gespräch mit dem Bürger und nach der Durchführung der Verwaltungskontrolle möglich, zu erkennen, ob ein Entscheidungsspielraum für eine Mediation vorhanden ist. Es stellt sich die Frage, inwieweit der Ombudsmann durch Einzelgespräche und Verwaltungskontrolle beeinflusst wird. Eine Möglichkeit, um diesem Umstand Rechnung zu tragen, könnte sein, dass ein Mitarbeiter der Ombudsstelle die Verwaltungskontrolle vornimmt und ein zweiter, in Mediation ausgebildeter Mitarbeiter der Ombudsstelle, die Mediation übernimmt, ohne irgendwelche

¹⁴ Duss-von Werth, „Mediation als Haltung und Handlung“, Vortrag in der Rechtsanwaltskammer für den Oberlandesgerichtsbezirk München, 1999, S. 6-7.

¹⁵ Besemer, *ibidem* S.64

Vorinformationen erhalten zu haben¹⁶. Dies würde jedoch voraussetzen, dass die Ombudsstelle wenigstens über zwei in Mediation ausgebildete Mitarbeiter verfügt, um auch jenen Bürgern - die das Erstgespräch mit dem Mitarbeiter-Mediator geführt haben - die Möglichkeit zu geben, eine Mediation in Anspruch zu nehmen. Pfisterer sieht auch eine Möglichkeit in der Schaffung einer Mediatorenstelle parallel zur Ombudsstelle¹⁷, allerdings scheint mir diese Möglichkeit für Südtirol verfrüht und aus Kostengründen schwer umsetzbar. In Südtirol können die Bürger und bis jetzt auch die öffentliche Verwaltung die Dienste des Volksanwaltes unentgeltlich beanspruchen, was zuletzt auch für die Unabhängigkeit und die damit zusammenhängende Neutralität des Volksanwaltes spricht.

Ein weiterer Unterschied zur Mediation besteht darin, dass „*Ombuds-Mediatoren*“ *vorgegeben sind*, während die Medianden die Möglichkeit haben sollten, den Mediator auszusuchen. In diesem Zusammenhang erscheinen mir die Ausführungen von Duss-von Werdt in seinem Vortrag über „Mediation als Haltung und Handlung“ als sehr treffend. Er verweist darin einerseits auf die *persönlichen Eigenschaften des Mediators* „... weiser, gemäßigter, verschwiegener, von politischen Ambitionen freier, ehrenwerter...“, und andererseits auf „die Professionalität, also nicht einfach selbsternannte, sondern ihr Metier verstehende, im Metier gebildete Menschen“, die vorhanden sein müssen, um Mediation zu praktizieren¹⁸. Auch beim Ombudsmann kommt es nicht so sehr auf die fachliche Qualifikation der Person an, die dieses Amt bekleidet an, sondern auf seine persönlichen Eigenschaften wie „... unabhängiges Denken, strenge Sachlichkeit und persönliche Integrität...“¹⁹. Haller formuliert es so: „Noch stärker als die rechtliche Normierung prägten die Persönlichkeiten der Amtsinhaber die Institution“²⁰. Der Umstand, dass der Ombudsmann vorgegeben ist, könnte demnach, glaube ich, kein Hindernis darstellen, vorausgesetzt, dass er und die in Mediation ausgebildeten Mitarbeiter über diese persönlichen Eigenschaften verfügen, die auch für die anderen Ombuds-Funktionen unerlässlich sind. Sie sind ausschlaggebend für den *Aufbau von Vertrauen* seitens der Konfliktpartner. Dazu Montada und Kals: „... sicher kann der erworbene Ruf, sofern er den Parteien bekannt ist, einen Vertrauensvorschuss begründen. Im Übrigen muss Vertrauen durch die Praxis erworben bzw. bestätigt werden“²¹.

¹⁶ So Nabholz, Ombudsmann des Kantons Basel-Stadt, Gedankenaustausch

¹⁷ Pfisterer, Konsens- und Mediationslösungen im öffentlichen Recht, ZSR (Zeitschrift für Schweizerisches Recht), 3. Heft, Halbband II, 2002.

¹⁸ Duss-von Werdt, *ibidem*, S. 1.

¹⁹ Vgl. Hansen, *ibidem*, S. 63-64; Thomas Dähler, *ibidem*, S. 9.

²⁰ Haller, *ibidem*, S. 49.

²¹ Montada Kals, Mediation, Weinheim, 2001.

In diesem Zusammenhang weise ich darauf hin, dass der Ombudsmann und der Mediator an die *Schweigepflicht* gebunden sind.

Ein wesentlicher Grundsatz der Mediation ist die *Freiwilligkeit*. Voraussetzung, damit eine Mediation überhaupt stattfinden kann, ist, dass beide am Konflikt beteiligte Parteien freiwillig daran teilnehmen und bestrebt sind, eine einvernehmliche Lösung zu finden. Die günstigste Ausgangslage ist wenn sich beide Konfliktparteien eine Mediation wünschen, weil sie dazu motiviert sind. Besemer meint, dass in der Regel die Mediation von einer Konfliktpartei beantragt wird und sieht solche Fälle als problematisch, weil „... die Angesprochenen einen Trick oder eine unvorteilhafte Sache für sich vermuten und von vornherein ablehnen“²². In solchen Fällen kontaktiert der Mediator die andere Konfliktpartei und versucht die Partei zu motivieren, indem er ihr das Mediationsverfahren und dessen Vorteile erläutert. Dazu kann es für die Konfliktpartei hilfreich sein, wenn sie erfährt, dass die Mediation jederzeit abgebrochen werden kann und sie beim Scheitern der Mediation nichts zu verlieren hat. Besemer sieht in der *Shuttle-Mediation* eine weitere Möglichkeit, eine Mediation einzuleiten. Durch getrennte Gespräche kann es dem Mediator gelingen, das Vertrauen der beiden Konfliktparteien und die Bereitschaft zu einem gemeinsamen Treffen zu gewinnen.

Die Wichtigkeit der Einleitungsphase in der Mediation wird folgendermaßen von Besemer unterstrichen: „...Fehler in der Einleitungsphase können den gesamten Verlauf negativ beeinflussen. In der Einleitungsphase wird das Fundament für den weiteren Gesprächsverlauf gelegt!“²³.

Im konkreten Fall war es der Bürger gewesen, der den Ombudsmann einschaltete. Jedenfalls war der Bürgermeister damit einverstanden gewesen. Trotzdem wäre es wichtig gewesen, dass ich mich nochmals über die Bereitschaft der Beteiligten, eine einvernehmliche Lösung finden zu wollen, vergewissert hätte und auf mögliche Widerstände eingegangen wäre, um sie im Laufe des Gesprächs daran zu erinnern.

In Fällen, wo die Behörde Widerstand leistet, verhält es sich beim Ombudsmann ähnlich wie bei der Mediation. Der Ombudsmann erläutert seine Vermittlerrolle und die Vorteile des Ombudsverfahrens, um die Widerstände der Behörde abzubauen. Ein Vorteil kann u. a. auch darin liegen, dass die Arbeit der Behörde durch publizistische Mittel, wie z. B. Jahrestätigkeitsbericht des Ombudsmannes, aufgewertet werden kann²⁴. Wie bei der Mediation ist

²² Besemer, *ibidem*, S. 62.

²³ *Ibidem*, S. 65.

²⁴ Vgl. Hansen, *ibidem*, S. 173.

auch die Tätigkeit des Ombudsmannes – insofern sie sich auf reine Vermittlung beschränkt – erschöpft, wenn sich eine Partei zurückzieht oder wenn es zu keiner Einigung kommt. Der Ombudsmann kann – wie auch der Mediator – das Verfahren in schwerwiegenden Fällen, wie z.B. bei Manipulation seitens einer Partei, selber abbrechen.

3.3 Phase 2: Entwicklung der Themenbereiche

Im Mediationsverfahren geht es um die Bestandsaufnahme der entscheidungserheblichen Informationen sowie um die Ermittlung der Konfliktthemen und Festlegung der Reihenfolge, in der sie behandelt werden.

Ich lud beide Konfliktparteien ein, getrennt ihre Sichtweisen darzulegen, wobei ich oft eingreifen musste, weil sie ständig dazwischenredeten und sich gegenseitig Vorwürfe machten. Der Konflikt war eskaliert, die Emotionalität groß.

In diesem Zusammenhang wird mir erst richtig bewusst, wie wichtig es ist, dass sich beide Konfliktparteien in der Einleitungsphase einverstanden erklären, gewisse Grundregeln, wie z. B. die andere Seite ausreden zu lassen, keine beleidigende Sprache, Ich-Botschaften zu verwenden usw. einzuhalten, wie es bei einem Mediationsverfahren der Fall ist. Auch die Tatsache, dass die Konfliktparteien zunächst nur dem Mediator zugewendet sind, der das Gesagte mit eigenen Worten widerspiegelt und das „Negative“ positiv umformuliert, ermöglicht es, störende-emotionale Unterbrechungen der anderen Konfliktpartei einzuschränken. Die Konfliktparteien reden erst zu einem späteren Zeitpunkt miteinander.

Inzwischen habe ich festgestellt, dass ich neu erlernte Kommunikationstechniken nicht nur in der Vermittlungstätigkeit der Volksanwaltschaft sondern auch in anderen Aufgabenbereichen der Volksanwaltschaft, wo Einzelgespräche zu führen sind, anwenden kann.

Der Bürgermeister war zunächst darauf bedacht, seine Position zu verteidigen und sich zu rechtfertigen. Gefühle der Irritation und der Angst standen im Hintergrund. Durch aktives Zuhören und Verständnis der Sichtweise des Bürgermeisters merkte ich, dass diese Gefühle der Abneigung langsam nachließen.

Ich glaube, hier spielt sicher auch *Empathie* eine große Rolle. Nach dem Begriff von Empathie (menschliches Einfühlungsvermögen) von Rosenberg kommen wir mit der Menschlichkeit von anderen in Berührung, wenn wir ihnen Empathie geben: „Es ist erstaunlich, wie scheinbar unlösbare Dinge doch zu bewältigen sind, wenn jemand zuhört. Wie sich scheinbar

unentwirrbare Verstrickungen in relativ klare, fließende Bewegungen verwandeln, sobald man gehört wird“²⁵.

Die Empathie, mit welcher ich mich bemühe, dem Menschen in meinem Arbeitsbereich zu begegnen, ist mir bewusster geworden. Ich habe z. B. gestaunt, wie dankbar manche Bürger für meine Arbeit waren, auch dann, wenn die Klärung des Anliegens nicht zu ihren Gunsten ausgefallen ist. Nicht selten handelt es sich dabei um Bürger, die von der Verwaltung als „sehr schwierig“ abgestempelt werden.

Obwohl ich merkte, dass ich Schwierigkeiten hatte, Verständnis für den Standpunkt des Bürgermeisters aufzubringen, bemühte ich mich neutral oder besser allparteilich zu bleiben. Der mediative Gedanke - „weg von Schuld“ hin zu Allparteilichkeit - hat mir erfahrungsgemäß gezeigt, dass, je mehr ich mich um Allparteilichkeit bemühe, desto leichter es ist, Lösungen herbeizuführen.

Diesen Eindruck habe ich auch im konkreten Fallbeispiel gehabt. Etwas leichter fiel es mir, den Standpunkt von Herrn Schuster zu verstehen, dem ich ebenfalls aktives Zuhören und Empathie entgegenbrachte. In diesem Zusammenhang ist es wichtig zu erkennen, dass sich diese emotionale Zuwendung auf die Konfliktparteien als Menschen zu beziehen hat, was nicht zwangsläufig einschließt, dass die inhaltlich vertretenen Positionen akzeptiert werden müssen. Die strittigen Punkte waren bereits zum Teil aus dem Schriftverkehr ersichtlich und wurden von den Konfliktparteien wie folgt bestätigt:

- Übernahme der Kosten für die montierte Abflussrinne;
- Übernahme der Kosten für die periodische Reinigung der Abflussrinne.

Ich habe die Punkte auf der Flipchart nicht festgehalten, wie es beim Mediationsverfahren üblich ist. Dort werden die Themen für jede Konfliktpartei auf zwei Spalten angeführt und können in jedem Moment abgeändert bzw. integriert werden. Das Visualisieren der Konflikthemen ermöglicht den Beteiligten zu sehen, wie sich die Situation auf der Gegenseite darstellt.

Nachdem die Volksanwaltschaft mit einer Flipchart ausgestattet ist, wäre es in solchen Fällen sehr hilfreich, sie zu verwenden.

²⁵ Rosenberg, Gewaltfreie Kommunikation, 1996, S. 121.

3.4 Phase 3: Konfliktbearbeitung

Herzstück dieser Phase ist es, die Bedürfnisse und Interessen der Konfliktparteien hinter den Positionen zu erarbeiten.

Wenn ich den Ablauf des Gesprächs zwischen Herrn Schuster und dem Bürgermeister vor Augen habe, kann ich nachvollziehen, dass es sich - zumindest im Hinblick auf die einvernehmlich getroffene Vereinbarung - um eine *wir-wir-Lösung* nach dem *Harvard-Konzept* von Fisher und Ury handelt²⁶. Ziel des Harvard-Konzeptes ist es, Verhandlungen so zu gestalten, dass das Ergebnis nicht ein Null-Summenspiel ist (nur einer kann gewinnen), sondern dass alle Beteiligten zugleich maximal davon profitieren. Grundprinzipien des Harvard-Konzeptes sind:

- Trennung von Person (Beziehungsebene) und Sachproblem (Sachebene);
- Transformation von Positionen in Interessen;
- Entwicklung von Optionen vor den Entscheidungen;
- Entscheidungen überprüfbar machen²⁷.

Im konkreten Fall spielte sich der Konflikt vor allem auf der Beziehungsebene ab. Ich hatte den Eindruck, dass die Beziehung selbst Konfliktgegenstand war. Wenn die Emotionen hochgehen, ist es mitunter wichtig, den Gefühlen Vorrang vor dem Gespräch zu geben. Fisher und Ury haben erkannt: „Zuallererst muss man Emotionen erkennen und verstehen ...“, „...Haben sich die Menschen erst einmal ihre unausgesprochenen Emotionen von der Seele geredet, werden sie sich viel lieber dem Problem selbst zuwenden“²⁸. Was im Hintergrund eines Sachkonfliktes alles liegen kann, wird vom Eisberg-Modell nach Besemer verdeutlicht²⁹.

Im konkreten Fallbeispiel sorgte ich dafür, dass die Emotionen der Konfliktparteien genügend Raum bekamen. Allein schon die Anwesenheit eines Dritten kann eine gesprächsfördernde Wirkung erzielen. Glasl formuliert es so: „Die Parteien können sich wegen der Anwesenheit der

²⁶ Fisher, Ury, Patton, Das Harvard-Konzept, 1996.

²⁷ Vgl. Krämer, Skript „Konstruktives Verhandeln“ S. 8.

²⁸ Roger Fisher et. al., ibidem, S. 55.

²⁹ „Im Hintergrund eines sichtbaren Sachkonfliktes stehen Interessen/Bedürfnisse, Gefühle, Beziehungsprobleme, intrapersonale Probleme, Werte, Missverständnisse/Kommunikationsprobleme, Informationen, Sichtweisen u. strukturelle Bedingungen“, Besemer, ibidem, S. 28.

Drittpartei unbemerkt mehr Disziplin auferlegen. Sie zeigen sich von ihren besseren Seiten, um sich nicht vor den Augen eines Neutralen als unfair selbst zu disqualifizieren³⁰.

Aus dem Gespräch kann ich folgende Fakten bzw. Eindrücke über die wirklichen Interessen und Bedürfnisse der Konfliktparteien nachvollziehen:

- Herr Schuster sah sich gezwungen zu versprechen, einen Teil der Spesen für die montierte Abflussrinne zu übernehmen „um seine Bürgerrechte zu verteidigen“³¹. Er hatte das Bedürfnis nach Gerechtigkeit. Hier wird das *Machtgefälle*, das zwischen Bürger und öffentlicher Verwaltung vorhanden ist, deutlich. Aufgabe der Volksanwaltschaft ist es, in solchen Fällen ausgleichend zu wirken; ich versuchte, so gut wie möglich zu wirken. Diese Haltung ist auch beim Mediator gefragt.
- Herr Schuster fühlte sich vom Bürgermeister nicht ernst genommen, weil dieser nichts unternommen hatte, obwohl er ihn rechtzeitig auf das Problem aufmerksam gemacht hatte. Die Ohnmacht, gleichzeitig aber auch der Ärger von Herrn Schuster gegenüber dem Bürgermeister waren spürbar. Die Drohung des Bürgermeisters, gegebenenfalls den Betrag einzufordern, erzeugte bei Herrn Schuster Angst und Unsicherheit.
- Der Bürgermeister war auf der Verteidigungslinie, er war nur darauf konzentriert, die Vorgangsweise der Gemeinde zu rechtfertigen. Er fühlte sich von Herrn Schuster angegriffen und ich hatte den Eindruck, es ginge ihm um die „verletzte Ehre“, weil sich Herr Schuster nicht an das Versprechen gehalten hatte.
- Das Einschalten der Volksanwaltschaft ermöglichte ihm - ohne Gesichtsverlust - von seinem Standpunkt wegzukommen und Herrn Schuster einen Schritt entgegenzugehen.
- Die Tatsache, dass Herr Schuster die Volksanwaltschaft eingeschaltet hatte, kann darauf hindeuten, dass er ein gerichtliches Verfahren vermeiden wollte oder dass er Wert darauf legte, eine gute, langfristige Beziehung zur Gemeinde aufrechtzuerhalten.

Gemäß Harvard-Konzept ist es für jede Partei vor jeder Verhandlung wichtig zu klären, welche die beste (*BATNA = Best Alternative to a Negotiated Agreement*) und/oder welche die schlechteste Alternative (*WATNA = Worst Alternative to a Negotiated Agreement*) ist, wenn die Verhandlung zu keinem Ergebnis führt. Der Bürgermeister wusste von Anfang an einzuschätzen, dass er die

³⁰ Glasl, Konfliktmanagement, 1994, S. 430.

³¹ Formulierung von Herrn Schuster.

Kostenbeteiligung von Herrn Schuster nur gerichtlich hätte erzwingen können. Wenn ein gerichtliches Verfahren die schlechteste Alternative zur Verhandlung darstellt (*WATNA*), so hatte der Bürgermeister bei einer Vermittlung der Volksanwaltschaft nichts zu verlieren, weil er ein gerichtliches Verfahren aufgrund der verhältnismäßig geringen Beträge nicht verantworten konnte. Auch Herr Schuster konnte durch die Vermittlung der Volksanwaltschaft nur gewinnen. Schlimmstenfalls hätte er mit einer Zwangseintreibung rechnen müssen, wenn er die Rechnung nicht bezahlt hätte. Dass sich letztlich die Konfliktparteien dennoch zu einer einvernehmlichen Lösung (*win-win-Lösung*) einigten, mag wohl auch an der verfahrenen Ausgangslage liegen: Es konnte nur noch besser kommen.

3.5 Phase 4: Konfliktlösung

In dieser Phase entwickeln die Konfliktparteien Lösungsoptionen unter Abwägung aller Vor- und Nachteile. Dazu werden kreativitätsfördernde Verfahren wie Brainstorming verwendet. Nachdem die Optionen entwickelt sind, werden jene ausgewählt, die den Interessen der Parteien am besten entsprechen.

Die Konfliktparteien einigten sich wie folgt:

Herr Schuster übernahm einen Kostenanteil, der ca. die Hälfte des ursprünglichen Betrages ausmachte. Die Gemeinde kam für den restlichen Betrag und für sämtliche Asphaltierungsarbeiten auf und übernahm die Reinigung der Abflussrinne. Die von den Beteiligten erarbeitete Lösung ist, wie bereits erwähnt, eine „*win-win-Lösung*“ und war erst möglich, als sie merkten, dass sie für beide vorteilhaft war. Ich selbst hatte keine Lösungsvorschläge eingebracht. Die Lösung war nach einem Lokalaugenschein vor Ort und einem weiteren Gespräch beim Sitz der Volksanwaltschaft möglich gewesen. Beim zweiten Treffen war die Atmosphäre offen. Beide konnten wieder respektvoll miteinander umgehen und ich hatte auch den Eindruck, dass auch kein „Nachgeschmack“ geblieben war.

3.6 Phase 5: Abschließende Vereinbarung

In einem Schreiben, das an die Beteiligten übermittelt wurde, hielt ich die von den Parteien vereinbarten Punkte fest. Es wurde keine Unterschrift von den Beteiligten verlangt.

Obwohl die Gegebenheiten im konkreten Fallbeispiel nicht immer so waren, dass die Methoden der Mediation in der reinen Form hätten umgesetzt werden können, so finde ich doch, dass die Grundstruktur des Mediationsverfahrens wieder zu finden ist.

4 Schlussfolgerungen und Perspektiven

Zum Thema „*Ombuds-Mediation*“ habe ich kaum Literatur gefunden³². Dass die Tendenz aber in Richtung Einführung von Mediation bei den Ombudsstellen geht, bezeugt die Tatsache, dass, vereinzelt, Ombudsstellen bereits Mediation anbieten und damit gute Erfahrungen gemacht haben³³. Dazu Haller: „Zahlreiche Ombudsstellen auf der ganzen Welt haben schon in einem Zeitpunkt als neutrale Mittler zwischen den zum runden Tisch eingeladenen Konfliktparteien gewirkt, in dem «Mediation» als alternatives Konfliktlösungsmodell zu herkömmlichen Streitschlichtungsverfahren noch nicht in aller Munde war und an Kursen unterrichtet wurde“³⁴. Haller verweist u. a. auf die Erkenntnisse von Rolf Steiner, der in seiner Diplomarbeit über Ombuds-Mediation erkannt hat: „Parlamentarische Ombudsstellen sind für Mediation mitunter wie geschaffen... und können mit ihren hervorragenden institutionellen Rahmenbedingungen und den vorhandenen Strukturen ein fruchtbarer Boden für Mediation sein“³⁵. Haller meint, dass es auch kein Zufall ist, dass Ombudsstellen in französischsprachigen Staaten fast immer die Amtsbezeichnung „*Médiateur*“ tragen.

Die Auseinandersetzung mit der Mediation in der vorliegenden Arbeit und in meinem Berufsalltag führt mich zum Schluss, dass der Einsatz von Mediation – *beschränkt auf die Vermittlungstätigkeit* – auch bei der Südtiroler Volksanwaltschaft nicht nur möglich, sondern durchaus sinnvoll und wirkungsvoll wäre. Durch die Anwendung des Mediationsverfahrens als spezielle Methode der Konfliktbewältigung an Stelle der reinen Vermittlung, könnte für die

³² Siegwart, Ombudsstellen und Mediation, Schweizerisches Zentralblatt für Staats- und Verwaltungsrecht, Schulthess, 2002;

³³ Vgl. Mario Flückiger, „*Médiateur ou critique? – Expériences d'un ombudsman au niveau communal*“, SGP, 2002

³⁴ Haller, *ibidem*, S. 50 ff..

³⁵ Ich konnte leider nicht Einblick in die Diplomarbeit über die Ombuds-Mediation von Rolf Steiner, nehmen, da sie u.a. in einem Buch enthalten ist, das er gemeinsam mit dem Autoren Andreas Nabholz, Ombudsmann des Kantons Basel-Stadt, im Monat Mai 2003 veröffentlichen wird. Das Buch „*Ombuds-Mediation*“, Mediation in der öffentlichen Verwaltung, insbesondere durch parlamentarische Ombudsstellen in der Schweiz, mit Tafeln und Fallbeispielen, Schulthess, Zürich 2003, beschreibt im Fallbeispiel Nr. 16 eine klassische, in die einzelnen Phasen gegliederte Mediation (Mediation eines verwaltungsinternen Arbeitskonfliktes aus dem Jahr 2002).

Vermittlungstätigkeit der Volksanwaltschaft eine Wertschöpfung entstehen, die es dem Ombudsmann-Mediator erlaubt, auf eigene Lösungsvorschläge, die von den Konfliktparteien oft erwünscht sind, zu verzichten.

Auch wenn ich mich im konkreten Fallbeispiel inhaltlich bei der Lösungsfindung nicht beteiligt habe, kann es jedoch vorkommen, dass die Konfliktparteien von der Fachkompetenz und Erfahrung des Ombudsmannes profitieren.

Im Mediationsverfahren ist in der Regel Zurückhaltung geboten, auch wenn es im Einzelfall vorkommen kann, dass Wertungen vorgenommen werden. Dadurch besteht allerdings für den Mediator die Gefahr, dass er in seinem Bemühen um Neutralität beeinträchtigt wird.

Haynes sieht gerade einen Grund des Erfolges der Mediation „...in der Erkenntnis und der – manchmal bitter erworbenen – Erfahrung, dass selbstbestimmte Regelungen zu wesentlich tragfähigeren Problemlösungen führen als fremdbestimmte. Dies wird im Englischen als «empowering» der Konfliktparteien bezeichnet, d.h. Macht und Entscheidung darüber, auf welche Art und Weise die Konflikte geregelt werden, werden an die Betroffenen zurückgegeben. Dies leuchtet unbedingt ein: Die Betroffenen wissen genauer um ihre Interessen und Bedürfnisse als jeder Dritte“. Empirische Untersuchungen haben bewiesen, dass diese Vereinbarungen auch langfristig halten³⁶.

Die gesetzliche Regelung der Südtiroler Volksanwaltschaft (vgl. Punkt 1.2.1) erfüllt, jedenfalls im Wesentlichen, die dazu erforderlichen Voraussetzungen und lässt die dazu notwendige Gestaltungsfreiheit zu.

Ich frage mich, ob die Zeit für Ombuds-Mediationen im klassischen Sinne in Südtirol reif ist. Ist Widerstand seitens der öffentlichen Verwaltung zu erwarten?

Dazu habe ich den amtierenden Volksanwalt, Herrn Dr. Werner Palla befragt, der folgenden Standpunkt, den ich vollinhaltlich wiedergebe, vertritt:

„Die Frage ist unter zwei Gesichtspunkten zu beleuchten:

- 1. Für den klassischen parlamentarischen Ombudsmann – der Volksanwalt allgemein, in Südtirol und anderswo – stellt sich die Frage der „Reife der Zeit“ nicht, weil dieser „vollkommen frei und unabhängig arbeitet“. Dementsprechend steht es ihm auch frei, ob er das von den Konfliktparteien –*

³⁶ Haynes, op. cit., ibidem, S. 11.

Bürger und Behörde – beantragte Verfahren der Mediation anzuwenden will oder nicht. Wenn der Volksanwalt nach der Beurteilung des Sachverhaltes die Ombuds-Mediation im klassischen Sinne als zielführend für die Lösungsfindung erachtet, wird er auf das Begehren der Parteien eingehen. Wohl stellt sich aber die Frage, in Südtirol und anderswo, ob der jeweils amtierende klassische parlamentarische Ombudsmann die Technik der Mediation auch beherrscht? Wünschenswert wäre dies auf alle Fälle.

- 2. Der Wunsch nach Mediation im klassischen Sinne wird in der Regel von den Parteien an den Ombudsmann herangetragen. Dieser kann sich als Mediator höchstens diskret anbieten. Im Grunde geht es darum, dass die Konfliktparteien – Bürger und Behördenvertreter – die Mediation als ein Mittel der Konfliktlösung auch kennen. Nur wer dieses Mittel kennt, wird beim Volksanwalt eine Mediation im klassischen Sinne auch beantragen bzw. auf sein diskretes Angebot, ein solches einzuleiten, auch eingehen. Was nun das Wissen um die Mediation als ein taugliches Mittel der Konfliktbewältigung angeht, bin ich der Auffassung, dass in Südtirol nicht nur bei den Bürgern, sondern auch in den öffentlichen Verwaltungen ein großes Defizit herrscht. Deshalb ist jede Initiative, die darauf ausgerichtet ist, dieses Wissen „unter die Leute“ zu bringen, sehr wertvoll und die Verantwortlichen im Bereiche der Aus- und Weiterbildung in Südtirol sind gut beraten, ein besonderes Augenmerk auf das Thema (Ombuds-)Mediation im klassischen Sinne zu lenken.“*

Welche Entwicklung sich abzeichnen wird, ist zum jetzigen Zeitpunkt noch fraglich. Auf jeden Fall kann ich nachvollziehen, dass mediatorische Elemente in meinem Berufsalltag sehr wohl vorzufinden sind, die ich jetzt bewusster erlebe und die mir helfen, meine Rolle in der Arbeit bei der Ombudsstelle besser wahrzunehmen.

Literaturverzeichnis

- Besemer, Christoph, Mediation – Vermittlung in Konflikten, Stiftung Gewaltfreies Leben – Werkstatt für gewaltfreie Aktion, Baden, Königfeld – Heidelberg – Freiburg, 2000.
- Dähler, Thomas, Festschrift „25 Jahre Ombudsmann/Ombudsperson des Kanton Zürich“, 2003.
- Flückiger, Mario, „Médiateur ou critique? – Expériences d'un ombudsman au niveau communal, SGP, 2002.
- Duss-von Werdt, Joseph, „Mediation als Haltung und Handlung“, Vortrag in der Rechtsanwaltskammer für den Oberlandesgerichtsbezirk München, 1999.
- Fisher, Roger, Ury, William, Patton, Bruce, Das Harvard-Konzept, Frankfurt/Main, New York, 1996.
- Glasl, Friedrich, Konfliktmanagement, Bern, Stuttgart, 1994.
- Haller, Walter, Festschrift „25 Jahre Ombudsmann/Ombudsperson des Kanton Zürich“, 2003.
- Hansen, Jürgen, die Institution des Ombudsman, Frankfurt/Main, 1972.
- Haynes, John M., Reiner, Bastine, Link, Gabriele, Mecke, Axel, Scheidung ohne Verlierer, München, 2002.
- Klammer, Gerda, Geißler, Peter, Mediation, Wien, 1999.
- Krämer, Karl-Anton, Skript „Konstruktives Verhandeln“.
- Montada, Leo, Kals, Elisabeth, Mediation, Weinheim, 2001.
- Palla, Werner in Festschrift Roland Riz 75, Koordinator Klaus Dubis, Bozen, 2002.
- Pfisterer, Thomas, Konsens- und Mediationslösungen im öffentlichen Recht, ZSR (Zeitschrift für Schweizerisches Recht), 3. Heft, Halbband II, 2002.
- Ripke, Lis, Die fünf Phasen der Mediation, Zeitschrift für Mediation Nr. 2/1998, S. 85-88.
- Rosenberg, Marshall B., Gewaltfreie Kommunikation, Paderborn, 2001.
- Roth, Monika, Schwarz, Susanne, Roth, Rolf „mediation@konflikte.streit.beziehungskisten.02“, Zürich 2002.
- Siegwart, Karine, Ombudsstellen und Mediation, Schweizerisches Zentralblatt für Staats- und Verwaltungsrecht, Schulthess, 2002.

Anhang Nr. 3

Dr. Tiziana De Villa

Bericht über das 14-tägige Praktikum im August 2003 in der Patienten-anwaltschaft der TIROLER LANDESKRANKENANSTALTEN GmbH (LKH Innsbruck – Universitätskliniken, LKH Hochzirl, LKH Natters, Psychiatrisches KH Hall und Landespflegeklinik Tirol) bei Frau Dr. Gertrud Kalchschmid.

Aufgrund einer Vereinbarung, die zwischen meinem Chef, dem Volksanwalt Dr. Werner Palla, und der Patientenanwältin an der TILAK in Innsbruck, Frau Dr. Gertrud Kalchschmid, getroffen wurde, konnte ich dieses Praktikum antreten.

Ich wurde sehr herzlich und in jeder Hinsicht entgegenkommend aufgenommen.

Als erstes wurde mir die Gelegenheit geboten, die Faszikel von vier, bereits abgeschlossenen Fällen eingehend durchzusehen. So konnte ich mir ein ziemlich genaues Bild über die Vorgangsweise der Patienten-anwaltschaft bei der Behandlung der einzelnen Patientenbeschwerden machen. Die Grundregeln dieser Vorgangsweise sind folgende:

1. Die Kenntnisnahme, mündlich oder schriftlich, einer möglichst detaillierten Darstellung des Beschwerdeinhaltes, wobei die Anhörung der Beschwerdeführer in sehr einfühlsamer Art erfolgt und die oftmals nötige Geduld in bemerkenswerter Weise aufgebracht wird;
2. die Einholung der Krankengeschichte und/oder der Stellungnahme des betreffenden Arztes;
3. die Überprüfung der erhaltenen Unterlagen und entsprechende Überlegungen, welche weiteren Schritte zu unternehmen geboten sind, die da je nach Lage der Dinge u. a. sein können: die Einholung eines unabhängigen Gutachtens, die Kontaktaufnahme mit der zuständigen Versicherungsanstalt und dabei nötigenfalls den Anspruch auf Schadensersatz mit Nachdruck vertreten und
4. eine abschließende Fallbeurteilung für den Beschwerdeführer und gegebenenfalls für die zuständige Sanitätsstelle.

Während meines Praktikums hat Frau Dr. Kalchschmid folgende Fälle behandelt, wobei ich von ihr direkt mit einbezogen wurde:

- 1) Ein Mann wird in Begleitung einer Sozialassistentin vorstellig. Er nimmt seit mehr als acht Jahren Methadon und deswegen muss er regelmäßig in der Abteilung „Haut“ (er ist HIV-infiziert) zur Verabreichung des Medikaments und zu den Kontrollen erscheinen. Er beklagt, dass ein Krankenpfleger der Abteilung ihn sehr schlecht behandle, ihn anschreie und wenn er es nicht schafft, pünktlich zu den Terminen zu erscheinen, ihn sogar beleidige und sage, er brauche gar nicht mehr zu kommen. Dies empfindet er als Drangsalierung. Zur Zeit bereitet sich der Mann auf eine Prüfung für eine Arbeit vor. Dazu ist auch die Stellungnahme der Ärzte und der Krankenpfleger notwendig: Der Mann möchte zuerst die Prüfung bestehen und erst dann die schriftliche Beschwerde an die Patienten-anwaltschaft richten.
- 2) Eine Frau wurde in der orthopädischen Abteilung am Knie operiert, da das Knie plötzlich stark anschwell. Gleich nach der Operation ergaben sich zahlreiche Probleme, u. a. andauernde und unerträgliche Schmerzen. Die Patientin wurde mehrmals untersucht, ein neuer kleiner Eingriff wurde unternommen, aber nichts half. Die Patientin machte auch eine Rehabilitation, aber umsonst. Insgesamt wurde sie achtmal untersucht. Die Ärzte der orthopädischen Abteilung konnten ihr jedoch nicht weiterhelfen und rieten ihr sogar, sich einer psychiatrischen Visite zu unterziehen. Die Frau ist verzweifelt. Frau Dr. Kalchschmid hat ihr als erstes empfohlen, einen Termin bei der Unfallchirurgie bzw. bei einem sehr guten Arzt festzulegen, damit er ihr als erstes bezüglich der starken Schmer-

zen helfen kann. Sie, die Patientenanwältin selbst, wird die Krankengeschichte anfordern, diese überprüfen und eine Stellungnahme der zuständigen Ärzte zu der Beschwerde anfordern.

- 3) Eine junge Mutter bringt folgendes Problem vor: ihr kleines Kind (3 Jahre alt) leidet unter einer besonders bösartigen Form von Krebs. Es wurde operiert und Chemotherapien unterzogen. Jetzt geht es dem Kind anscheinend wieder gut. Der Facharzt hat der ganzen Familie empfohlen, sich einer psychologischen Rehabilitation in Deutschland zu unterziehen. Eine solche Therapie kann man in Österreich nicht machen. Der Facharzt des Kindes hat bereits einen Brief geschrieben, wonach die Familie diese Therapie dringend braucht. Die Krankenkasse hat aber die Übernahme der Kosten aufgrund einer Stellungnahme der Klinik verweigert. Die Direktion der Klinik ist nämlich der Meinung, dass das Kind unheilbar krank und deswegen die Therapie für die Familie unrentabel sei. Die Mutter ist verzweifelt. Es bestünde die Möglichkeit, Rekurs beim Arbeitsgericht einzureichen, um das Thema endgültig zu regeln. Frau Kalchschmid hat jedoch mit der Direktion der Klinik telefoniert und vereinbart, dass sie offiziell schreiben wird, um sich über die Gründe der Klinikdirektion eingehend zu erkundigen. Man wird versuchen die Angelegenheit zu regeln.
- 4) Ein junger Mann leidet seit einiger Zeit unter manischer Depression. Er ist in die Klinik, psychiatrische Abteilung, eingeliefert worden und hat Antidepressiva bekommen. Wahrscheinlich ist man zu einer Überdosierung der Medikamente gekommen und der junge Mann hat eine Darmlähmung erlitten. Er wurde notoperiert und ist danach in Tiefschlaf versetzt worden. Die Darmlähmung ist eine fast aussichtslose Krankheit. Auch hier wird zunächst die Krankengeschichte und anhand der Unterlagen die Stellungnahme der zuständigen Ärzte angefordert.
- 5) Eine junge Frau ist am 4. August 2003 zu einem niedergelassenen Zahnarzt zur Extraktion der Weisheitszähne gegangen. Dabei ist es zur Verletzung des Nervs gekommen und die Patientin verspürt den Teil unterhalb der Lippen immer noch nicht. Was soll sie tun? Die Patientenvertreterin empfiehlt ihr, zu einem Neurologen zu gehen, damit er die exakte Diagnose erstellen kann. Im Falle, dass es sich um eine Prognose handelt, wonach das Problem sich in die Länge ziehen kann (ein Jahr oder mehr), ist es ratsam, dass die Patientin wieder zum Zahnarzt geht, sich die Krankenunterlagen aushändigen lässt und sich danach an die Haftpflichtversicherung des Zahnarztes wendet. Die Versicherung sollte dann einen Schadenersatz zahlen. **Frau Dr. Kalchschmid hat mir erklärt, dass sie für die niedergelassenen Ärzte nicht zuständig ist, jedoch gibt sie Ratschläge auch in diesem Bereich. In solchen Fällen, also für die niedergelassenen Ärzte ist die Schiedsstelle bei der Ärztekammer zuständig.** Eine Akte wird angelegt, im Falle, dass die Patientin sich aufgrund von Schwierigkeiten wieder meldet.
- 6) Eine Frau kommt zur Patientenvertretung und bringt folgendes Problem vor: Sie ist vor kurzem in der medizinischen Abteilung stationär aufgenommen worden, hat sich jedoch geweigert, bestimmte Medikamente zu nehmen, weil - so die Patientin - sie darüber nicht aufgeklärt worden sei. Jetzt behauptet sie, dass sie einen Schaden erlitten hat. Frau Dr. Kalchschmid versucht ihr zu erklären, dass sie keinen Schaden erlitten haben könne, da sie die Medikamente ja nicht genommen hat. Die Patientin besteht aber darauf, dass sie einen Schaden erlitten hätte, wenn sie die Medikamente genommen hätte. Es ist schwierig, ihr zu erklären, dass es keinen Vorfall gibt. Die Patientin ist eine schwierige Person, welche sich bereits mehrmals bei der Patientenvertretung gemeldet hat. Geduldig wird ihr zugehört.
- 7) Eine Frau hat vor kurzem ein Kind bekommen. Während der ganzen Schwangerschaft hatte sie unter einer Thrombose gelitten, welche sich gleich nach der Schwangerschaft so verschlimmert hatte und unheilbar geworden ist (Becken- und Beinvenenthrombose). Jetzt kann sie nicht länger als ca. zwanzig Minuten gehen, muss sich dann wieder setzen, kann jedoch auch nicht lange sitzen bleiben. Sie ist Ärztin und kann ihre Arbeit nicht mehr ausüben. Sie ist lange im Krankheitsstand geblieben, ab November wird sie in die Rente gehen, obwohl sie erst 44 Jahre alt ist. Jetzt will sie eine Erklärung darüber, wieso

ihre Thrombose gleich nach der Schwangerschaft so schlecht behandelt worden ist. Sie hatte nur 20 mg anstatt 60 mg eines Verdünnungsmittels bekommen. Dieses Mittel wird nämlich aufgrund des Körpergewichtes dosiert. Frau Dr. Kalchschmid wird die Krankenunterlagen und dann ein gerichtmedizinisches Gutachten von einem Facharzt anfordern. Gleichzeitig wird sie der Versicherung den Fall melden.

- 8) Eine junge Frau wurde am 7.7.2003 einer CT(Computertomographie)-gezielten Infiltration unterzogen. Bei der Spritze verspürte sie einen sehr heftigen Schmerz und sie wurde gewahr, dass sie die Beine nicht mehr bewegen konnte. Sie wurde in der Gefäßabteilung stationär aufgenommen aber sie wurde über die möglichen Gründe der Lähmung absolut nicht informiert. Die Ärzte sagten ihr, dass die partielle Lähmung in ein paar Monaten zurückgegangen wäre. Jetzt kann sie gehen, obwohl mit Mühe. Aufwärts und abwärts kann sie jedoch fast nicht gehen. Die junge Frau arbeitet in einer Bank, am Schalter. Die Bank ist ihr entgegengekommen und hat ihr eine andere nicht so anstrengende Stelle angeboten. Sie muss jetzt Therapien machen, die kostenlos sind. Die Ärzte hätten ihr gesagt, dass sie Anrecht hat, zu Hause von der Rettung abgeholt und wieder zurück gebracht zu werden. Jedoch hat sie jetzt eine Rechnung von über 300 EUR erhalten. Am Krankenhausschalter sei ihr gesagt worden, dass sie den Transport bezahlen soll, da sie nicht total gehbehindert ist, Jede Fahrt kostet 44 EUR.

Die Patientenanwältin hat gesagt:

- sie wird die Krankengeschichte anfordern,
- sie wird die Stellungnahme der betreffenden Ärzte einholen,
- sie wird der Versicherung den Fall melden,
- sie wird die Patientin zu einem Gutachter schicken.

Laut Frau Dr. Kalchschmid muss die junge Frau die Rechnungen nicht bezahlen, bis die Angelegenheit geklärt ist. **Ich habe die Patientenanwältin gefragt, ob sie als erstes die Krankenunterlagen und erst danach die Stellungnahme des betreffenden Arztes anfordert oder beide gleichzeitig. Sie hat mir gesagt, dass sie als erstes die Krankenunterlagen anfordert und erst danach die Stellungnahme des Arztes. Dies hat auch einen Grund: würde sie zuerst die Stellungnahme des Arztes anfordern, könnte passieren, dass einige delikate Unterlagen nicht mehr zur Verfügung stehen.**

- 9) Frau T., deren Tochter sich in Folge eines schweren Autounfalls auf der Intensivstation befindet, wird bei der Patientenvertretung vorstellig. Es geht im Wesentlichen um Folgendes: Frau T. ist von ihrem Mann getrennt und will nicht, dass er die Tochter in der Intensivstation besucht. Sie hat den Ärzten verboten, den ehemaligen Ehemann zu der Tochter vorzulassen. Die Ärzte haben sich an die Patientenanwältin gewandt, mit der Bitte um rechtlichen Beistand. Frau Dr. Kalchschmid hat den Richter kontaktiert und die Situation erläutert. Der Richter hat dem leiblichen Vater eine Genehmigung ausgestellt, damit er seine Tochter auf der Intensivstation besuchen kann. Als die Mutter zu der Patientenanwaltschaft gekommen ist, war sie sehr verärgert und wollte wissen, wer was entschieden hat. Frau Dr. Kalchschmid hat ihr erklärt, dass jetzt der Richter die Entscheidung übernommen hat und dass er auch beabsichtigt, einen Sachwalter für die Tochter zu ernennen. Dies eben um zukünftige Streitereien zu vermeiden.

Ein anderer, besonderer Fall:

Eine junge Frau lässt sich an der Brust operieren bzw. sie möchte die Brust verkleinern lassen. Sie bleibt drei Tage nach der Operation stationär im Krankenhaus. Bei der Kontrollvisite merkt man, dass eine leichte Infektion entstanden ist, danach entsteht eine Nekrose, welche eine erneute Operation erfordert. Es entstehen Narben. Um diese beseitigen zu lassen, lässt sich die Frau in einem anderen Krankenhaus operieren. Der Gutachter ist jedoch der Meinung, dass das Krankenhaus korrekt gehandelt hat und dass der Patientin ein direkter gesundheitlicher Schaden aufgrund der Behandlung nicht erwachsen ist.

Die Patientenvertretung verfügt über einen Fonds.

Durch den Fonds wird Patienten eine Entschädigung gewährt, welche Schäden durch die Behandlung in Tiroler Fondskrankenanstalten erlitten haben (Gesetz über die Errichtung eines Fonds zur Entschädigung von Patienten nach Schäden im Zusammenhang mit medizinischer Behandlung in Tiroler Fondskrankenanstalten, am 1.1.2001 in Kraft getreten).

Im Wesentlichen ist es so, dass ein Schadenersatz aus diesem Fonds ausbezahlt werden kann, wenn zwar kein Fehler seitens der Landeskrankenanstalten, jedoch ein Kausalzusammenhang zwischen Behandlung und Schäden vorliegt.

Zusammenfassend kann ich sagen, dass ich während dieses zwar kurzen aber intensiven Praktikums bei der Tiroler Patientenanwältin für meine Aufgabe in der Südtiroler Volksanwaltschaft – schwerpunktmäßig Patientenbeschwerden - sehr viel gelernt habe. Dafür bin ich Frau Dr. Gertrud Kalchschmid zu großem Dank verpflichtet.

Anhang Nr. 4

BERICHT ÜBER DAS PRAKTIKUM IM AMT DES VOLKSANWALTES DER AUTONOMEN PROVINZ BOZEN August 2002

ANNA CHADIA

Am 19. und 20. Juni 2002 nahm ich an der vom "Centro Diritti Umani" der Universität Padua zu seinem 20-jährigen Bestehen organisierten Tagung „Il Difensore civico nel sistema delle Istituzioni Nazionali per i Diritti Umani“ in Padua teil. Ich hatte so Gelegenheit, dem Bericht des Volkanwaltes der Autonomen Provinz Bozen und Präsidenten des Europäischen Ombudsmann-Institutes, Dr. Werner Palla, zuzuhören.

In seinem interessanten Beitrag verwies Dr. Palla auf die Möglichkeit, ein Praktikum in seinem Amt in Bozen zu absolvieren.

Ich war damals gerade dabei meinen Europäischen Masterstudiengang in Menschenrechte und Demokratisierung (E.M.A.) zu absolvieren und meine Abschlussarbeit zu schreiben. Dieser Masterstudiengang wurde von der Universität Venedig in Zusammenarbeit mit der Europäischen Kommission und 29 Universitäten der 15 Länder der Europäischen Union organisiert. Am Masterstudiengang nahmen jeweils 6 Personen aus jedem der 15 EU-Länder teil, ich nahm für Griechenland daran teil.

Das Personal des „Centro Diritti Umani“, bei dem wir unsere Forschungen für die Dissertation machten, hat mich Dr. Palla vorgestellt. Angesichts meines Interesses für das Thema der Volksanwaltschaft, nutzte ich die Gelegenheit und im Monat August 2002 kam ich nach Bozen.

Bevor ich die Universität Padua verließ, wo ich gerade mein zweites Studiensemester absolvierte (bei der E.M.A. wird das erste Semester in Venedig abgehalten und für das zweite kann man eine der 29 teilnehmenden Universitäten, eine davon ist Padua auswählen), wurde mir gesagt, dass ich wirklich glücklich sein konnte, da Dr. Palla bekannt sei für seine Fähigkeiten und Kenntnisse im Bereich der Volksanwaltschaft.

Man machte mich auch darauf aufmerksam, dass man in Bozen deutsch spricht: mit dem freudigen Gefühl auch meine Deutsch-Kenntnisse verbessern zu können, nahm ich den Zug nach Bozen.

Meine Deutschkenntnisse waren zweifelsohne unzureichend, da ich Deutsch vor Jahren gelernt und nur sehr selten gesprochen habe. Erschwerend kommt hinzu, dass alle Personen deutscher Muttersprache, mit denen ich bis zu jenem Zeitpunkt Kontakt gehabt habe, mit mir immer Englisch gesprochen haben, um die Konversation zu erleichtern. Dasselbe geschah in Bozen: alle Personen mit denen ich sprach waren sehr höflich und sprachen mit mir Italienisch, da ich diese Sprache natürlich besser beherrschte. Das Ergebnis war, dass meine Deutsch-Kenntnisse fast die gleichen geblieben sind.

Es war das erste Mal, dass ich die Gegend nördlich von Verona aufsuchte und die Landschaft der Region Trentino-Südtirol bewundern konnte, die grünen Berge, die Seen, die Flüsse und die Gastfreundschaft der Personen den Ausländern gegenüber.

Während meines gesamten Aufenthaltes in Bozen wohnte ich bei Familie Palla in Kaltern und ich möchte mich noch einmal bei ihnen bedanken, ganz besonders bei Frau Marlen Palla, die immer so nett zu mir war und die die besten „Brötchen und Müsli“ machte, die ich je gegessen habe.

In Südtirol ist die Lebensqualität noch sehr hoch, die Natur hat einen hohen Stellenwert, der Schutz der menschlichen Gesundheit und der Umwelt sind vorrangig. Im Vergleich zum restlichen Italien wird in Südtirol zum Beispiel ein hoher Prozentsatz des Hausmülls wiederverwertet. Die Bürger in diesem Land sind sich ihrer Verantwortung gegenüber der eigenen Stadt und dem eigenen Land bewusst.

Dieser große Respekt vor den Menschen spiegelt sich auch in der Organisation der Dienste für die Öffentlichkeit wieder. Man kann wirklich von bürgernahen Diensten sprechen. Das Personal im Amt des Volksanwaltes, das nur aus dynamischen Frauen besteht, ist sehr freundlich und hilfsbereit: eine schöne Überraschung für jemanden der an die Öffnungs- und Arbeitszeiten der öffentlichen Ämter rund um das Mittelmeer, in Italien wie auch in Griechenland, gewohnt ist. Sowohl Dr. Palla als auch seine Mitarbeiterinnen waren immer schon lange vor der offiziellen Öffnungszeit im Büro, um den Arbeitstag so gut wie möglich zu organisieren.

Als erster kam immer Dr. Palla ins Büro, selbst in Privatbetrieben ist das eher eine Ausnahme. Wenn das Amt für den Parteienverkehr geöffnet wurde, war das gesamte Personal schon bereit, um sich den „Kunden“ zu widmen.

Meine erste Aufgabe bestand darin, den Vorjahresbericht zu lesen, in dem die Tätigkeit des Vorjahres im Detail angeführt ist, um einen Einblick in die Tätigkeit des Amtes, die Art der Arbeit zu gewinnen. Es war für mich sehr wichtig nachzuvollziehen, welche Fälle gelöst werden können und wie die Arbeit strukturiert ist.

Nachdem ich mich im Büro eingelebt hatte, widmete ich mich einigen noch nicht erledigten Akten, um nachvollziehen zu können, wie den Bürgern im Falle von Rechtsstreitigkeiten mit den öffentlichen Ämtern geholfen werden kann.

Im Amt übernimmt immer eine Person die Verantwortung für einen Fall, wodurch die einzelnen Schritte immer von ein und derselben Verantwortlichen unternommen werden. Dies gewährleistet Kontinuität und ist für den Bürger von Vorteil, weil er sich für allfällige Fragen immer an die gleiche Person wenden kann. Das gleiche gilt natürlich auch für die Beziehungen zu den Verantwortlichen der Ämter, die immer wissen, wer sich im Amt des Volksanwaltes mit welchem Fall beschäftigt.

Nachdem ich mich eingearbeitet hatte, nahm ich – nach ausdrücklicher Genehmigung der Bürger – an verschiedenen Gesprächen teil.

Als ausgebildete Psychologin stellte ich sofort das ausgezeichnete Arbeitsklima fest, das zwischen den Mitarbeiterinnen im Büro und zwischen den Mitarbeiterinnen und den Bürgern herrschte. Die auf tiefem gegenseitigen Respekt beruhenden Beziehungen unter den Mitarbeiterinnen wirken sich natürlich auch auf die Arbeit aus. Das Bewusstsein helfen und die Fälle lösen zu können, führt zu einer größeren Bereitschaft den Bürgern gegenüber. Sehr oft habe ich in den vier Jahren, in denen ich in der öffentlichen Verwaltung in Griechenland gearbeitet habe, beobachtet, dass die Angestellten den Bürgern gegenüber keine große Bereitschaft zeigen, weil sie Angst haben, sowohl den Bürgern als auch den Arbeitskollegen gegenüber eingestehen zu müssen, dass sie nicht in der Lage sind, die ihnen zugewiesenen

Aufgaben zu bewältigen. Gegenseitige Wertschätzung und gegenseitiger Respekt könnten solche Hindernisse aus dem Weg räumen.

Manchmal treten Bürger an den Volksanwalt heran, die Rechtsstreitigkeiten mit Privaten haben. In diesem Fall wird den Bürgern nicht einfach mitgeteilt, dass „dieser Fall nicht in den Aufgabenbereich der Volksanwaltschaft fällt“; sondern den Personen wird aufmerksam zugehört, es werden Ratschläge gegeben, wie vorzugehen sei und an wen man sich wenden könne. Der Respekt vor der Würde der Person, der im Amt des Volksanwaltes hoch geschrieben wird, hilft auch den Bürgern; sie fühlen, dass sich jemand ernsthaft mit ihren Problemen auseinandersetzt. Natürlich ist es auch vorgekommen, dass Bürger sehr nervös waren, aber das gute Klima im Amt hat es immer ermöglicht, solche Spannungsmomente zu überwinden.

Ich konnte auch beobachten, dass sich die Mitarbeiterinnen im Amt jederzeit an Dr. Palla wenden konnten, um Ratschläge einzuholen. Sie berieten sich auch untereinander, um die anstehenden Fälle so gut wie möglich zu lösen.

Ich kann nur bestätigen, dass das Motto des Amtes folgendes ist: „Das Interesse des Bürgers ist prioritär“. Die berufliche Qualifikation der Mitarbeiter wird nie hervorgehoben, man geht immer mit größter Vorsicht vor, um auf dem Verhandlungsweg eine geeignete Lösung für alle zu finden.

Ziel des Volksanwaltes ist sicherlich nicht, die Angestellten der öffentlichen Verwaltung, die Fehler begangen haben, zu bestrafen (dafür sind die Gerichtssäle zuständig). Auf dem Verhandlungsweg sollen die einzelnen Probleme und Schwierigkeiten gemeinsam gelöst bzw. überwunden werden. Es ist weder im Interesse der Bürger mit den öffentlichen Ämtern in Konflikt zu treten, noch im Interesse des Volksanwaltes, den Rächer der nicht beachteten Rechte der Bürger zu spielen: Im Amt habe ich gelernt, dass der Volksanwalt nur ein Vermittler ist und sich als solcher zu verhalten hat. Die wichtigste Fähigkeit eines Volksanwaltes ist die der Vermittlung und dafür ist es notwendig, zuhören und verhandeln zu können, auch wenn eine der beiden Parteien etwas getan hat, was nicht korrekt ist.

Bei seiner Arbeit fungiert der Volksanwalt auch als Berater für die Person und aus diesem Grund muss er auch über Fähigkeiten im Bereich der Psychologie verfügen.

Mit Höflichkeit aber auch mit Bestimmtheit, werden die Bürger wie auch die öffentlichen Angestellten behandelt. Auch dem öffentlichen Beamten gebührt Respekt für seine Rechte. Sehr oft erreicht man mit Höflichkeit viel schneller bessere Ergebnisse als mit Prozessen. Was ich gelernt habe, ist, dass jeder Fall ein Einzelfall ist und auch als solcher bearbeitet wird. Für die meisten Fälle ist es notwendig Zeit und Geduld aufzuwenden, um die öffentlichen Ämter zu kontaktieren. Jeder für den Bürger und das betroffene Amt positiv gelöste Fall trägt zum guten Ruf des Amtes des Volksanwaltes bei. Dies wiederum erhöht die Bereitschaft der öffentlichen Ämter bei weiteren Streitfällen gemeinsam mit dem Volksanwalt nach einer Lösung zu suchen. Die leitenden Beamten der öffentlichen Ämter verstehen sehr gut, dass es in ihrem Interesse ist, mit der Volksanwaltschaft zusammenzuarbeiten und sie nicht zu behindern. Der Jahresabschlussbericht des Volksanwaltes trägt dazu bei.

Der Volksanwalt der Autonomen Provinz Bozen ist auf dem gesamten Landesgebiet tätig. Er hält wöchentlich Sprechstunden in den wichtigsten Städten der Provinz Bozen ab und alle zwei Wochen in den kleineren Städten und größeren Ortschaften der Provinz. Ich hatte das Glück an diesen Sprechstunden teilnehmen zu dürfen und hatte so Gelegenheit das wunderschöne Südtirol noch besser kennen zu lernen.

In den kleineren Städten und Ortschaften hielt Dr. Palla seine Sprechstunden in Räumlichkeiten, die ihm freundlicherweise von der öffentlichen Verwaltung zur Verfügung gestellt wurden. Es war auch der Beweis der Wertschätzung der lokalen Behörden für die wichtige Rolle des Volksanwaltes.

Besonders beeindruckt war ich von den Sprechstunden im Gebiet der ladinischen Minderheit, ein Gebiet außergewöhnlicher Schönheit. Die Ladiner stellen eine sprachliche Minderheit innerhalb einer anderen Minderheit, der Tiroler Minderheit, dar. Wie für alle Minderheiten stellt der Volksanwalt für sie einen ganz wichtigen Schutz dar, aus praktischen wie auch aus psychologischen Gründen. Zu wissen an wen man sich wenden kann, stellt eine weitere Garantie dar. Die Tatsache, dass der Volksanwalt trotz der großen Entfernungen regelmäßig in ihre Täler kommt, schafft Vertrauen und vermeidet eine Isolation des ladinischen Volkes. Für viele von ihnen würde eine Fahrt nach Bozen ein ernsthaftes Hindernis darstellen und sie würden sich daher nicht an den Volksanwalt wenden.

Auch die deutsche Volksgruppe (spezifischer die Tiroler) befindet sich in einem Staat, in dem die offizielle Sprache die italienische ist. Die Rechte der Bevölkerung, die eine sprachliche Minderheit in Italien darstellt, wurden nicht immer respektiert. Aus diesem Grund ist es sehr wichtig, dass sie in den öffentlichen Ämtern und auch beim Volksanwalt in ihrer Muttersprache sprechen können. Vor allem für die Menschen der ländlichen Gebiete, denen die bürokratische Sprache völlig fremd ist, stellt der Gebrauch der eigenen Muttersprache eine gewisse Sicherheit und einen gewissen Schutz dar, vor allem für die älteren Personen, die diesen Staat nicht ganz als den eigenen ansehen.

Natürlich können sich auch die Personen italienischer Muttersprache an den Volksanwalt in ihrer Sprache wenden. Diesen Gesprächen konnte ich am besten folgen. Der Tiroler Dialekt unterscheidet sich nämlich ziemlich vom „Hochdeutschen“, das ich in der Schule gelernt habe. Im allgemeinen konnte man mit Personen mit einer höheren Schulbildung problemlos vom Deutschen zum Italienischen wechseln (außer mir die ich Schwierigkeiten mit meinen Deutschkenntnissen hatte) Da der Volksanwalt mit den Bürgern in ihrer Muttersprache sprechen kann, kann er sich ein klareres Bild der verschiedenen Probleme machen und eine Lösung finden.

Dank der Präsidentschaft von Dr. Palla beim Europäischen Ombudsmann-Institut wurde ich über Internationale Tagungen und über die Tätigkeit der Volksanwälte in ganz Europa informiert. Sehr interessant war die Beschreibung der Zusammenarbeit mit den Volksanwaltschaften in den Balkanstaaten.

In Südtirol konnte ich beobachten, dass viele Frauen, nicht nur zweitrangige Rollen, sondern auch führende Posten und Direktionsposten einnehmen: besonders im Amt des Volksanwaltes fiel das auf.

Es wäre für die Gesellschaft sehr nützlich, wenn man auch im übrigen Italien und in Griechenland dieses Verhältnis erreichen würde. Die Ehrfurcht vor dem Menschen bedingt Ehrfurcht vor der Persönlichkeit und vor dem großen Potential, das die Hälfte der Bevölkerung darstellt, die Frauen.

Abschließend möchte ich sagen, dass mein kurzer Aufenthalt in Bozen und das Praktikum beim Amt des Volksanwaltes sehr schön und interessant waren. Ich konnte beobachten, wie man in einer Volksanwaltschaft arbeitet und vorgeht, ich habe den Wert der Rolle des Vermittlers in diesem Rahmen erkannt und ich habe eine völlig neue Art des Verhältnisses zwischen Beamten der öffentlichen Verwaltung und privaten Bürgern kennengelernt, ein Ange-

bot an maßgeschneiderten Diensten für den Bürger. Ich kann mir nur wünschen, dass sich solche Initiativen auch in anderen Städten wie Athen oder Rom durchsetzen werden.

Ich möchte mich bei allen Mitarbeiterinnen des Amtes, die mich betreut haben, vor allem aber bei Dr. Palla und bei seiner Familie für ihre Gastfreundschaft bedanken.

Ich bin zwar nur 2 Wochen in Bozen geblieben, doch die Erfahrungen, die ich dort gesammelt habe, sind sehr wertvoll.

Ich habe ganz klar erkannt, dass eine effiziente Volksanwaltschaft die Rechte der Person (Staatsbürger), als Bürger, Mitarbeiter oder Kunde (Arbeitswelt) und als Person (soziales Umfeld) zu respektieren hat.

Die Kultur der Achtung der Menschenrechte ist eine Qualität, die das gesamte persönliche und soziale Leben beeinflusst, es sollte nicht nur ein Lippenbekenntnis sein.

Ich hoffe, dass diese Wahrheit sehr bald von der größtmöglichen Anzahl von Personen erkannt wird.

Anhang Nr. 6

A) FAQs - häufig gestellte Fragen

Was ist der Volksanwalt?

Der Volksanwalt ist ein vom Südtiroler Landtag gewählter Mittler zwischen Bürger und öffentlicher Verwaltung. Er setzt sich in erster Linie für den Schutz der Rechte und Interessen von Bürgerinnen und Bürgern ein und arbeitet vollkommen frei und unabhängig.

Welche Probleme fallen in die Zuständigkeit des Volksanwaltes?

Alle Behörden und Ämter der Landesverwaltung sowie von dieser beauftragten Körperschaften können vom Volksanwalt überprüft werden. Er informiert, berät und vermittelt außerdem in Fragen, die das Gesundheitswesen, den Umwelt- und Naturschutz und Anliegen von Kindern und Jugendlichen betreffen. In eingeschränkter Form kann der Volksanwalt auch Gemeinde-, Regional- und Staatsangelegenheiten überprüfen. Der Volksanwalt untersucht, ob diese Stellen nach Recht und Billigkeit verfahren.

Wofür ist der Volksanwalt nicht zuständig?

Bei Problemen im privaten Bereich und in Fragen der Rechtsprechung der Gerichte darf sich der Volksanwalt nicht einschalten.

Wann wird der Volksanwalt tätig?

Ausgangspunkt ist die Beschwerde oder das Gesuch von direkt Betroffenen; er kann aber auch von Amts wegen tätig werden. Es kann sich um eine laufende oder bereits abgeschlossene Angelegenheit handeln. Man kann sich in jedem Stadium des Verfahrens an den Volksanwalt wenden.

Wer kann sich an den Volksanwalt wenden?

Alle Personen, die ein Problem haben, das in den Zuständigkeitsbereich des Volksanwaltes fällt - also zum Beispiel auch Jugendliche, Ausländer, Bevormundete - können sich an den Volksanwalt wenden.

Wie werden die Anliegen dem Volksanwalt unterbreitet?

Die Anliegen können dem Volksanwalt schriftlich oder mündlich unterbreitet werden.

Werden die Angaben der Betroffenen vom Volksanwalt vertraulich behandelt?

Der Volksanwalt ist an das Amtsgeheimnis gebunden.

Wie behandelt der Volksanwalt die vorgebrachten Probleme und Anliegen?

Der Volksanwalt bespricht die Angelegenheit mit den Ratsuchenden. Er kann von den Behörden und Ämtern mündliche oder schriftliche Stellungnahmen einholen und ohne Einschränkung durch das Amtsgeheimnis Einblick in alle Akten nehmen, die er zwecks Durchführung seiner Aufgaben für nützlich hält. Er erteilt den Betroffenen Rat für ihr weiteres Verhalten und versucht im mündlichen oder schriftlichen Kontakt mit der öffentlichen Verwaltung für die Bürgerinnen und Bürger eine faire Lösung zu finden. Gelangt er mit der Behörde oder Amtsstelle zu keiner Einigung, so kann er eine schriftliche Empfehlung an sie richten. Der Volksanwalt kann aber keine Anordnungen treffen. Seine Haupttätigkeit ist auf die Herstellung des Rechtsfriedens ausgerichtet.

Was kostet die Inanspruchnahme des Volksanwaltes?

Jedermann kann den Volksanwalt unentgeltlich in Anspruch nehmen.

B) Landesgesetz vom 10. Juli 1996, Nr. 14 "Volksanwaltschaft der Autonomen Provinz Bozen-Südtirol"

Artikel 1 (Errichtung)

1. Die Volksanwaltschaft der Autonomen Provinz Bozen-Südtirol ist beim Südtiroler Landtag errichtet.
2. Die Aufgaben und die Befugnisse der Volksanwaltschaft sowie das Verfahren für die Bestellung des Volksanwaltes/der Volksanwältin regelt dieses Gesetz.

Artikel 2 (Aufgaben der Volksanwaltschaft)

1. Aufgabe der Volksanwaltschaft ist es, auf formlosen Antrag der Betroffenen oder von Amts wegen dafür zu sorgen, daß Angelegenheiten oder Verfahren, die von der Landesverwaltung oder von ihr beauftragten Körperschaften in die Wege geleitet worden sind, verfahrensgerecht und pünktlich erledigt bzw. abgewickelt werden.
2. Der Volksanwalt/die Volksanwältin kann mit Bezirksgemeinschaften, mit Gemeinden, Gemeindeverbänden oder Gemeindekonsortien Vereinbarungen abschließen, um dieses Amt zu übernehmen, wie in Artikel 19 Absatz 3 des Regionalgesetzes vom 4. Jänner 1993, Nr. 1 vorgesehen. Der Volksanwalt/die Volksanwältin macht den Landeshauptmann, die Bürgermeister sowie die Präsidenten der Bezirksgemeinschaften auf allfällige Verzögerungen, Unregelmäßigkeiten und Mängel sowie auf deren Ursachen aufmerksam und schlägt vor, wie solche behoben werden können.
- 2-bis. Das Präsidium des Südtiroler Landtages kann einen Pauschalbeitrag festlegen, den die Körperschaften, mit denen eine Vereinbarung laut Absatz 2 abgeschlossen wurde, dem Südtiroler Landtag entrichten müssen, um die Mehrausgaben abzudecken, welche aus der Tätigkeit der Volksanwaltschaft für besagte Körperschaften entstehen.(1)
3. Zwecks wirksamer Wahrnehmung seiner/ihrer Aufgaben, die er/sie auch durch Information, Beratung und Vermittlung bei Konflikten wahrnimmt, kann der Volksanwalt/die Volksanwältin einzelne ihm/ihr zugewiesene Bedienstete mit spezifischen Angelegenheiten betrauen, die das Sanitäts- bzw. Gesundheitswesen gemäß Artikel 15 des Landesgesetzes vom 18. August 1988, Nr. 33, den Umwelt- und Naturschutz sowie die Anliegen von Kindern und Jugendlichen betreffen.
4. Der Volksanwalt/die Volksanwältin hat das Recht, Gutachten in Auftrag zu geben.
5. Der Volksanwalt/die Volksanwältin arbeitet vollkommen frei und unabhängig.

Artikel 3 (Vorgangsweise bei Interventionen)

1. Bürger und Bürgerinnen, die eine Angelegenheit bei einem Landesamt oder einer in Artikel 2 genannten Körperschaft anhängig haben, sind berechtigt, sich bei diesen Stellen sowohl schriftlich als auch mündlich, wobei im letzteren Fall ein Vermerk zu verfassen ist, über den Stand der Angelegenheit zu erkundigen. Erhalten sie innerhalb von 20 Tagen nach der Anfrage keine Antwort oder ist diese nicht zufriedenstellend, so können sie die Hilfe des Volksanwaltes/der Volksanwältin beantragen.
2. Der Volksanwalt/die Volksanwältin verständigt die zuständige Verwaltung und ersucht den/die für den Dienst verantwortlichen Beamten/Beamtin, die Angelegenheit innerhalb von 5 Tagen mit ihm/ihr zusammen zu überprüfen. Der Landesvolksanwalt/die Landesvolksanwältin und der verantwortliche Beamte/die verantwortliche Beamtin legen einvernehmlich den Zeitrahmen fest, innerhalb welchem der Sachverhalt, der zur Beschwerde Anlaß gegeben hat, bereinigt werden kann.
3. Eingeleitete Rekurse und Einsprüche auf gerichtlichem oder Verwaltungswege schließen eine Befassung des Volksanwaltes/der Volksanwältin in derselben Sache nicht aus, noch kann das zuständige Amt die Auskunft bzw. die Zusammenarbeit verweigern.
4. Erschwert das zuständige Personal die Arbeit des Volksanwaltes/der Volksanwältin durch Handlungen oder Unterlassungen, so kann dieser/diese die Angelegenheit bei dem zuständi-

gen Disziplinarorgan zur Anzeige bringen. Dieses wiederum ist verpflichtet, der Volksanwaltschaft die getroffenen Maßnahmen mitzuteilen.

5. Der Landesvolksanwalt/die Landesvolksanwältin hat Beschwerden, deren Prüfung nicht in seine/ihre Zuständigkeit fällt, an die zuständigen gleichartigen Einrichtungen weiterzuleiten. Sind solche nicht vorhanden, wird er/sie im Sinne der Zielsetzungen des Artikels 97 der Verfassung die eventuellen Mißstände den betroffenen Stellen melden und die Zusammenarbeit mit ihnen suchen. In Angelegenheiten, die Verwaltungsstellen mit Sitz in Rom oder Brüssel betreffen, kann er/sie sich der Dienste des Südtiroler Außenamtes in Rom bzw. der öffentlichen EU-Dienste bedienen.

6. Der Volksanwalt/die Volksanwältin ist an das Amtsgeheimnis gebunden.

Artikel 4 (Auskunftsrecht des Volksanwaltes/der Volksanwältin)

1. Der Volksanwalt/die Volksanwältin kann beim Leiter des von der Beschwerde betroffenen Dienstes der Landesverwaltung oder einer Körperschaft gemäß Artikel 2 mündlich und schriftlich Kopie von Unterlagen anfordern, die er/sie für die Durchführung seiner/ihrer Aufgaben für nützlich hält, und in alle die Angelegenheit betreffenden Akten ohne Einschränkung durch das Amtsgeheimnis Einsicht nehmen.

Artikel 5 (Bericht des Volksanwaltes/der Volksanwältin)

1. Der Volksanwalt/die Volksanwältin hat dem Südtiroler Landtag jährlich einen Tätigkeitsbericht vorzulegen, dem er/sie Vorschläge beizufügen hat, wie die Verwaltungstätigkeit wirksamer gestaltet und die Unparteilichkeit der Verwaltung gewährleistet werden kann.

2. Der Volksanwalt/die Volksanwältin hat eine Abschrift des im Absatz 1 erwähnten Berichtes dem Landeshauptmann, den Bürgermeistern, den Präsidenten der Bezirksgemeinschaften, den Generaldirektoren der Sanitätseinheiten sowie an alle, die darum ansuchen, zu übermitteln.

Artikel 6 (Wahl und Ernennung)

1. Der Volksanwalt/die Volksanwältin wird vom Landtag gewählt und vom Präsidenten/der Präsidentin des Landtages ernannt; die Wahl erfolgt in geheimer Abstimmung bei einer Stimmenmehrheit von zwei Dritteln der Abgeordneten im ersten und zweiten Wahlgang. Beim dritten Wahlgang genügt die absolute Mehrheit der Abgeordneten.

2. Der Volksanwalt/die Volksanwältin muß besondere Kenntnisse und Erfahrung in den Bereichen Recht und Verwaltung haben.

Artikel 7 (Unvereinbarkeit)

1. Das Amt des Volksanwaltes/der Volksanwältin ist nicht vereinbar mit denen

a.) eines Mitgliedes des Europaparlamentes, eines Parlamentsmitgliedes, eines Regionalratsmitgliedes, eines Landtagsabgeordneten, eines Bürgermeisters, eines Mitgliedes des Gemeindeausschusses sowie eines Gemeinderatsmitgliedes;

b.) eines Richters beim Rechnungshof, der für die Überprüfung der Akten der Landesverwaltung zuständig ist, oder eines Verwalters einer öffentlichen Körperschaft oder Anstalt oder eines öffentlichen Betriebes;

c.) eines Verwalters einer Körperschaft oder eines Unternehmens mit Beteiligung der öffentlichen Hand oder eines Inhabers, Verwalters oder Leiters eines Unternehmens, einer Körperschaft oder einer Anstalt, die mit den Verwaltungen gemäß Artikel 2 Bau-, Liefer- oder Dienstleistungsverträge abgeschlossen haben oder die aus irgendeinem Grund von denselben Beihilfen erhalten.

2. Das Amt des Volksanwaltes/der Volksanwältin ist mit einer selbständigen oder unselbständigen Arbeit, mit einer Handelstätigkeit oder mit der Ausübung eines anderen Berufes unvereinbar.

3. Beabsichtigt der Volksanwalt/die Volksanwältin, bei den Gemeinderats-, Landtags-, Regionalrats-, Parlaments- oder Europaparlamentwahlen zu kandidieren, so hat er/sie mindestens

sechs Monate vor dem entsprechenden Wahltermin sein/ihr Amt niederzulegen; bei vorzeitiger Auflösung des Landtages oder Regionalrates, des Parlamentes oder des Europaparlamentes hat der Volksanwalt/die Volksanwältin, falls er/sie zu kandidieren beabsichtigt, innerhalb von sieben Tagen ab Erlass des Dekretes über die Auflösung sein/ihr Amt niederzulegen. Im Falle einer Kandidatur darf er/sie Fakten, die dem Amtsgeheimnis unterliegen, nicht für Werbezwecke verwenden. Der zum Volksanwalt/die zur Volksanwältin Berufene darf während der Amtszeit keine anderen Ämter oder Funktionen bei Parteien, Verbänden oder Körperschaften ausüben.

Artikel 8 (Amtsdauer - Widerruf und Bestimmung über die Wahl des Nachfolgers/der Nachfolgerin)

1. Die Amtszeit des Volksanwaltes/der Volksanwältin entspricht der des Landtages, der ihn/sie gewählt hat; der Volksanwalt/die Volksanwältin nimmt seine/ihre Aufgaben provisorisch bis zur Ernennung seines/ihrer Nachfolgers wahr.
2. Die Ernennung des Volksanwaltes/der Volksanwältin kann vom Präsidenten/von der Präsidentin des Landtages auf Beschluß des Landtages hin widerrufen werden, wenn schwerwiegende Gründe im Zusammenhang mit der Ausübung der Aufgaben des Volksanwaltes/der Volksanwältin vorliegen; der erwähnte Beschluß muß in geheimer Abstimmung mit Stimmenmehrheit von zwei Dritteln der Abgeordneten gefaßt werden.
3. Wird das Amt des Volksanwaltes/der Volksanwältin aus irgendeinem anderen Grund als dem des Ablaufs der Amtszeit frei, hat der Landtagspräsident/die Landtagspräsidentin die Wahl des Nachfolgers/der Nachfolgerin auf die Tagesordnung der nächsten Landtagssitzung zu setzen.
4. Der Präsident/die Präsidentin des Landtages hat den Nachfolger/die Nachfolgerin innerhalb von 30 Tagen nach der Wahl zu ernennen.

Artikel 9 (Pflichten des Volksanwaltes/der Volksanwältin)

1. Der Volksanwalt/die Volksanwältin ist verpflichtet, innerhalb von 30 Tagen ab seiner/ihrer Ernennung dem Präsidenten/der Präsidentin des Südtiroler Landtages gegenüber zu erklären,
 - a.) daß keine Gründe der Unvereinbarkeit gemäß Artikel 7 vorliegen bzw. solche nicht mehr gegeben sind,
 - b.) daß er/sie die Steuererklärung über alle seine/ihre Einkünfte abgegeben hat.
2. Wird festgestellt, daß die Erklärungen gemäß Absatz 1 nicht oder nicht wahrheitsgetreu abgegeben worden sind, so widerruft der Präsident/die Präsidentin des Südtiroler Landtages die Ernennung des Volksanwaltes/der Volksanwältin und setzt den Landtag davon in Kenntnis.

Artikel 10 (Amtsentschädigung und Spesenvergütung)

1. Dem Volksanwalt/der Volksanwältin steht für die Dauer seiner/ihrer Amtszeit die Amtsentschädigung zu, wie sie für die Regionalratsabgeordneten der Region Trentino-Südtirol vorgesehen ist; die Außendienstvergütung und die Vergütung der Reisekosten richtet sich nach den Bestimmungen, wie sie für die Abgeordneten des Südtiroler Landtages gelten. Die entsprechenden Ausgaben gehen zu Lasten des Haushaltes des Südtiroler Landtages.
2. Der Südtiroler Landtag kann zugunsten des Volksanwaltes/der Volksanwältin eine auf die Dauer seines/ihrer Mandats beschränkte Haftpflichtversicherungspolizze abschließen.

Artikel 11 (Personal)

1. Zur Bewältigung seiner/ihrer Aufgaben nimmt der Volksanwalt/die Volksanwältin die Mitarbeit des Personals in Anspruch, das ihm vom Südtiroler Landtag zugewiesen wird. Er/sie hat diesem gegenüber Leitungs- und Weisungsrecht. Das Recht auf Gebrauch der Muttersprache seitens der Bürgerinnen und Bürger aller drei Sprachgruppen ist zu gewährleisten.
2. Die Organe der Landesverwaltung sowie jene der Bezirksgemeinschaften und der Ge-

meinden stellen ihm/ihr die notwendigen Räumlichkeiten für Sprechtag, für Informations- und Beratungsveranstaltungen zur Verfügung.

Artikel 12 (Personal - Übergangsbestimmung)

1. Das im Stellenplan eingestufte Personal der Südtiroler Landesverwaltung, das bei Inkrafttreten dieses Gesetzes dem Amt des Volksanwaltes/der Volksanwältin zugewiesen ist, wird mit seiner Zustimmung in den allgemeinen Stellenplan des Südtiroler Landtages überführt. Es wird mit Wirkung ab Tag des Inkrafttretens dieses Gesetzes unter Beachtung der Bestimmungen der Personalordnung des Südtiroler Landtages in das Berufsbild eingestuft, das aufgrund der tatsächlich ausgeübten Tätigkeiten dem Berufsbild entspricht oder ähnlich ist, in welches es bei der Landesverwaltung eingestuft ist. Im Zuge der Überführung wird der vorher bei der Landesverwaltung geleistete oder von dieser anerkannte Dienst in jeder Hinsicht anerkannt.

2. Dem in den allgemeinen Stellenplan des Südtiroler Landtages überführten Personal wird bei der Einstufung mittels Zuerkennung von Klassen und Vorrückungen auf jeden Fall eine Besoldung gewährleistet, die dem bezogenen Gehalt entspricht oder unmittelbar höher ist als dieses.

3. Der allgemeine Stellenplan des Südtiroler Landtages ist in den einzelnen Funktionsebenen um soviel Stellen erweitert, als Personal im Sinne der Bestimmungen von Absatz 1 und 2 überführt und eingestuft wird. Die damit verbundene Neufestlegung des allgemeinen Stellenplanes des Landtages erfolgt mit Dekret des Landtagspräsidenten/der Landtagspräsidentin.

4. Der allgemeine Stellenplan des Personals des Landes wird um drei Stellen von 3.239 auf 3.236 Stellen reduziert.

Artikel 13 (Finanzbestimmung)

1. Die Ausgaben für das Amt des Volksanwaltes/der Volksanwältin gehen zu Lasten des Haushaltes des Südtiroler Landtages. Die Abdeckung dieser Ausgaben erfolgt entsprechend der Modalität des Artikels 34 des Landesgesetzes vom 26. April 1980, Nr. 8.

Artikel 14 (Änderungen des Haushaltes 1996) - *omissis*

Artikel 15 (Schlußbestimmung)

1. Das Landesgesetz vom 9. Juni 1983, Nr. 15 ist aufgehoben.

Dieses Gesetz ist im Amtsblatt der Region kundzumachen. Jeder, dem es obliegt, ist verpflichtet, es als Landesgesetz zu befolgen und für seine Befolgung zu sorgen.

(1) Absatz 2-bis wurde eingefügt durch Artikel 4 des L.G. vom 30. Jänner 1997, Nr. 1.

Anhang Nr. 7

Gemeinden, die mit dem Landesvolksanwalt konventioniert sind:

Gemeinde	Gemeinderatsbeschluss	Bevölkerungsstand am 31.12.2001
1. Margreid	Nr. 5 vom 27.02.1995	1.181
2. Kurtinig	Nr. 19 vom 29.03.1995	595
3. Sexten	Nr. 10 vom 03.04.1995	1.925
4. Terenten	Nr. 14 vom 10.04.1995	1.572
5. Villanders	Nr. 10 vom 11.04.1995	1.833
6. Schlanders	Nr. 27 vom 29.08.1995	5.733
7. Kaltern	Nr. 63 vom 18.09.1995	6.859
8. Vahrn	Nr. 47 vom 11.10.1995	3.587
9. Barbian	Nr. 43 vom 12.10.1995	1.524
10. Truden	Nr. 55 vom 18.10.1995	959
11. Natz-Schabs	Nr. 85 vom 25.10.1995	2.430
12. Eppan	Nr. 99 vom 30.11.1995	12.643
13. Ritten	Nr. 76 vom 19.12.1995	7.003
14. Sarntal	Nr. 81 vom 20.12.1995	6.620
15. Latsch	Nr. 4 vom 26.02.1996	4.890
16. Villnöß	Nr. 12 vom 28.02.1996	2.379
17. Wolkenstein	Nr. 17 vom 28.03.1996	2.524
18. Branzoll	Nr. 41 vom 23.04.1996	2.294
19. St. Ulrich	Nr. 36 vom 24.04.1996	4.499
20. St. Christina	Nr. 13 vom 06.05.1996	1.741
21. Laas	Nr. 62 vom 07.08.1996	3.703
22. Tramin	Nr. 62 vom 04.09.1996	3.194
23. Kurtatsch	Nr. 55 vom 26.09.1996	2.084
24. Leifers	Nr. 81 vom 30.09.1996	15.238
25. Welschnofen	Nr. 53 vom 10.10.1996	1.825
26. Rasen-Antholz	Nr. 51 vom 28.11.1996	2.705
27. Welsberg	Nr. 4 vom 30.01.1997	2.529
28. Sand in Taufers	Nr. 12 vom 27.02.1997	4.885

Gemeinde	Gemeinderatsbeschluss	Bevölkerungsstand am 31.12.2001
29. Neumarkt	Nr. 21 vom 26.03.1997	4.337
30. Mölten	Nr. 13 vom 14.04.1997	1.450
31. Percha	Nr. 20 vom 12.06.1997	1.313
32. Ahrntal	Nr. 38 vom 24.06.1997	5.530
33. Kastelruth *	Nr. 49 vom 25.06.1997	5.988
34. Innichen	Nr. 35 vom 30.06.1997	3.099
35. Feldthurns	Nr. 32 vom 31.07.1997	2.537
36. Kiens	Nr. 24 vom 28.08.1997	2.644
37. Gais	Nr. 56 vom 28.11.1997	2.866
38. Freienfeld	Nr. 8 vom 27.02.1998	2.460
39. Prettau	Nr. 13 vom 18.03.1998	634
40. Ulten	Nr. 19 vom 27.04.1998	3.004
41. Klausen	Nr. 46 vom 23.06.1998	4.624
42. Dorf Tirol	Nr. 22 vom 27.07.1998	2.348
43. Meran	Nr. 111 vom 15.09.1998	33.404
44. Stilfs	Nr. 16 vom 31.03.1999	1.307
45. Prags	Nr. 16 vom 10.05.1999	635
46. Lana	Nr. 23 vom 29.07.1999	9.752
47. Schenna	Nr. 46 vom 30.11.1999	2.673
48. Schluderns	Nr. 45 vom 30.11.1999	1.853
49. Terlan	Nr. 48 vom 30.11.1999	3.582
50. U.Ib.Frau i.W.-St.Felix	Nr. 1 vom 11.04.2001	786
51. Laurein	Nr. 13 vom 01.06.2001	361
52. Bozen	Nr. 51 vom 16.05.2002	93.079
53. St. Martin in Thurn	Nr.196 vom 02.09.2002	1.690
54. Abtei	Nr. 56 vom 23.09.2003	3.015
55. Prad am Stilfserjoch	Nr. 16 vom 04.11.2003	3.140
56. Nals	Nr. 54 vom 12.11.2003	1.577
57. Montan	Nr. 2 vom 29.03.2004	1.480

* gekündigt

310.122

Anhang Nr. 8

Vereinbarung

im Sinne des Art. 19, Absatz 3 des Regionalgesetzes vom 4. Jänner 1993, Nr. 1 über die Wahrnehmung der Aufgaben als Volksanwalt in der Gemeinde durch den Volksanwalt der Autonomen Provinz Bozen-Südtirol, in der Folge Landesvolksanwalt genannt.

Vorausgeschickt,

daß die Gemeinde mit Ratsbeschluß vom, im Sinne des Art. 3 des Regionalgesetzes vom 4. Jänner 1993, Nr. 1 die Gemeindegatzung beschlossen hat;

daß im Artikel dieser Satzung auch vorgesehen ist, daß der Gemeinderat zum Schutze der Bürger in den Beziehungen zur Gemeindeverwaltung die Dienste des Landesvolksanwaltes mittels einer Vereinbarung beanspruchen kann;

daß die Gemeinde mit Ratsbeschluß vom Nr. beschlossen hat, mit dem Landesvolksanwalt eine solche Vereinbarung über die Ausübung der im Art. 19, Absatz 1 des Regionalgesetzes vom 4. Jänner 1993, Nr. 1 vorgesehenen Funktionen abzuschließen;

daß mit demselben Ratsbeschluß der Bürgermeister der Gemeinde ermächtigt wurde, die diesbezügliche Vereinbarung mit dem Landesvolksanwalt zu unterfertigen;

daß der Landesvolksanwalt aufgrund der im Art. 2, Absatz 2 des Landesgesetzes vom 10. Juli 1996, Nr. 14 enthaltenen Bestimmung ermächtigt ist, mit Gemeinden, in diesem Falle mit der Gemeinde eine Vereinbarung

Convenzione

ai sensi dell'art. 19, comma 3 della legge regionale del 4.1.93, n. 1 per l'assunzione delle funzioni del Difensore civico nel comune di da parte del Difensore civico della Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige, di seguito denominato Difensore civico provinciale.

Premesso,

che con deliberazione del Consiglio comunale del Consiglio comunale del il Comune di ha approvato il proprio statuto ai sensi dell'art. 3 della legge regionale del 4 gennaio 1993, n. 1;

che ai sensi dell'articolo del suddetto statuto il Consiglio comunale può anche stipulare una convenzione con il Difensore civico provinciale, per avvalersi dei suoi servizi a tutela dei cittadini nei rapporti con l'amministrazione comunale;

che il Comune di con deliberazione del Consiglio comunale del n. ha deliberato di stipulare la suddetta convenzione per l'esercizio delle funzioni previste dall'art. 19, comma 1 della legge regionale del 4 gennaio 1993, n. 1 con il Difensore civico provinciale;

che con la suddetta delibera del Consiglio comunale il Sindaco del Comune di è stato autorizzato alla sottoscrizione dell'apposita convenzione con il Difensore civico provinciale;

che ai sensi del disposto dell'art. 2, comma 2 della legge provinciale del 10 luglio 1996, n. 14 il Difensore civico provinciale può stipulare una convenzione con i comuni, nel caso in oggetto con il Comune di, per l'assunzione

abzuschließen, um das Amt des Volksanwaltes wie im Artikel 19 des Regionalgesetzes vom 04. Jänner 1993, Nr. 1 vorgeesehen, zu übernehmen.

Dies alles vorausgeschickt, wird

z w i s c h e n

dem Landesvolksanwalt,
....., mit dem
Amtsdomizil in Bozen, Laubengasse Nr. 22

u n d

dem Bürgermeister der Gemeinde
....., Herrn
....., mit dem
Amtsdomizil in
....., in seiner
Eigenschaft als gesetzlicher Vertreter der
Gemeinde folgen-
de Vereinbarung abgeschlossen:

1. In der Gemeinde.....
..... übt der
Landesvolksanwalt die im Art. 19, Ab-
satz 1 des Regionalgesetzes vom 04.
Jänner 1993, Nr. 1 vorgesehenen
Funktionen aus.
2. Bei der Ausübung dieser Funktionen
richtet sich der Landesvolksanwalt
nach den in der Gemeindegatzung
diesbezüglich enthaltenen Vorgaben
und den im Landesgesetz vom 10. Juli
1996, Nr. 14 enthaltenen Richtlinien.
3. Diese Vereinbarung behält ihre Gültig-
keit bis sie im beiderseitigen Einver-
nehmen abgeändert oder von einer der
beiden Parteien schriftlich gekündigt
wird.
4. Eine Abschrift dieser Vereinbarung
wird vom Landesvolksanwalt dem Prä-
sidenten des Südtiroler Landtages und
von der Gemeinde
..... dem
Südtiroler Gemeindenverband zuge-
stellt.

UNTERSCHRIFTEN

Datum

delle funzioni del Difensore civico provin-
ciale, come previsto dall'art. 19 della legge
regionale del 4 gennaio 1993, n. 1;

Tutto ciò premesso,

t r a

il Difensore civico provinciale
....., domiciliato per la
sua carica a Bolzano, Via Portici n. 22

e

il sindaco del Comune di
....., Sig.
..... domiciliato
per la sua carica a
....., in qualità di
legale rappresentante del Comune di
....., si conviene e si
stipula quanto segue:

1. Nel Comune di.....
..... il
Difensore civico provinciale esercita le
funzioni previste ai sensi dell'art. 19,
comma 1 della legge regionale del 4
gennaio 1993, n. 1.
2. Nell'esercizio delle proprie funzioni il
Difensore civico provinciale si attiene a
quanto disposto in merito dallo statuto
comunale e alle direttive contenute
nella legge provinciale del 10 luglio
1996, n. 14.
3. La suddetta convenzione ha validità
fino a quando verrà modificata con il
consenso di entrambe le parti o fino a
disdetta scritta di una o di entrambe le
parti.
4. Una copia della suddetta convenzione
verrà trasmessa dal Difensore civico
provinciale al Presidente del Consiglio
provinciale e dal comune di
..... al Consorzio dei
Comuni della Provincia di Bolzano

FIRME

Data

Diese Vereinbarung ist im Sinne des Art. 1 der dem D.P.R. vom 26. April 1986, Nr. 131 beigefügten Tabelle nicht registrierungspflichtig und im Sinne des Art. 16 der dem D.P.R. vom 26. Oktober 1972, Nr. 642 beigefügten Tabelle B stempelgebührenfrei.

La suddetta convenzione è esente dall'obbligo di registrazione ai sensi dell'art. 1 della tabella allegata al D.P.R. del 26 aprile 1986, n. 131 e esente bollo ai sensi dell'art. 16 della tabella allegata al D.P.R. del 26 ottobre 1972, n. 642;

Anhang Nr. 9

Bericht über die Tätigkeit in den Jahren 1999, 2000, 2001 und 2002 als „Gemeindevolksanwalt“ von Meran

Die Stadtgemeinde Meran hat mit Beschluss des Gemeinderates Nr. 111 vom 15.9.1998 beschlossen, mittels Unterzeichnung einer Vereinbarung mit dem Landesvolksanwalt das Amt des Gemeindevolksanwaltes zu errichten.

Für die Jahre 1999 und 2000 scheinen aus edv-organisatorischen Gründen die Beschwerdefälle auch bezüglich der Stadtwerke in der nachstehenden Kurzbeschreibung der Anlassfälle unter „Stadtgemeinde Meran“ auf. Für die Jahre 2001 und 2002 sind die Beschwerden in Bezug auf die Stadtwerke Meran eigens aufgelistet.

Das Ergebnis der Bearbeitung der Fälle in den Berichtsjahren

	Anzahl	in %
Positiv	40	71,5
Negativ	11	19,6
Zurückgezogen	4	7,1
<u>noch offen</u>	<u>1</u>	<u>1,8</u>
insgesamt	56	100,0

Die Beschreibung von zwei Beschwerden:

1. Die einzige noch offene Beschwerde trägt die Nummer 722 und reicht auf den 16. Oktober des Jahres 2000 zurück. Sie hat die Frage zum Inhalt **„ist die Geräusch- und Stauberzeugung durch das Straßenreinigungsfahrzeug unerträglich?“** Der bis dato abgewickelte Schriftverkehr zwischen Beschwerdeführer, Volksanwalt, Landesamt für Luft und Lärm, Stadtgemeinde Meran und Stadtwerke Meran AG umfasst ganze 54, teils mit Anlagen versehenen Schreiben. Davon hat allein die Volksanwaltschaft 27 Briefe geschrieben. Der heutige Stand der Behandlung dieser Beschwerde geht aus dem Schreiben der Stadtwerke Meran AG vom 7.11.2003 hervor, woraus ich wie folgt zitiere:

„Zu diesem Thema möchten die Stadtwerke Meran folgendes zum Ausdruck bringen:

- *die genannten Gebläse sind vom Gesetzgeber regelmäßig zugelassen;*
- *diese werden von unseren Mitarbeitern nur ab 7.00 Uhr verwendet; die zeitliche Aussetzung beträgt im Schnitt nicht mehr als 10 Minuten;*
- *der systematische Einsatz ist für besondere Anlässe wie Reinigung nach Fasching, Neujahr sowie in Zeiten des Laubabwurfs derzeit nicht wegzudenken;*
- *Stadtwerke Meran haben sich in letzter Zeit bemüht, diese Mittel auf die schonendste Art einzusetzen und die Aussetzung der Mitbürger zu bemessen – dies hat zu **folgenden Eingriffen geführt:***
 - a) Durchführung einer Lärmmessung für die Arbeiter;*
 - b) Durchführung einer Staubmessung;*
 - c) Zukauf eines neuen Lärmgeminderten Gebläses (Oktober 2003);*

und beabsichtigt im Dezember 2003

d) eine Lärmmessung, mit Schwerpunkt ‚Aussetzung der Bürgerschaft‘ durchzuführen.
Die Ergebnisse werden im Jänner 2004 zu Verfügung stehen.

Angesichts dieser Situation ermessen wir derzeit den Einsatz von Blasgeräten als gerechtfertigt und tragbar.“

Soweit die Mitteilung der Stadtwerke Meran AG. Von der in Kürze zu erwartenden Reaktion der Beschwerdeführer hängt es ab, ob ich den Vorgang endlich abschließen kann oder ihn weiterhin in Evidenz halten werde.

2. Einen völlig unbefriedigenden, d. h. für die betroffene Bürgerin negativen Verlauf nahm die Behandlung der Beschwerde Nr. 48 aus dem Jahre 2001. Diese Beschwerde habe ich mit folgender Kurzbeschreibung versehen: **„Die (ungesetzliche) Änderung der Zweckbestimmung von Büro/Geschäft in Werkstatt in einem Mehrfamilienhaus sogt für reichen Konfliktstoff“**. Auf meine Frage, wie es zu dieser Änderung der Zweckbestimmung kam, erhielt ich von der Stadtgemeinde Meran die schriftliche Antwort, dass der interessierte Handwerker im Sanierungswege die Baukonzession erhielt, nachdem das Landesamt für Luft und Lärm ein positives Gutachten dazu erteilt hätte. Darauf angeschrieben, reagierte das erwähnte Landesamt mit der schriftlichen Feststellung *„für die Errichtung der Werkstätte des Herrn N.N. nie ein positives Gutachten erteilt zu haben“*, da eine solche Begutachtung gesetzlich auch nicht vorgeschrieben sei. Ergänzend dazu schreibt mir der Direktor der Landesagentur für Umwelt und Arbeitsschutz, dass es sich um ein Missverständnis darüber handelt, was ein Gutachten ist oder nicht. Die der Stadtgemeinde Meran auf deren Anforderung vom Landesamt für Luft und Lärm gemachte „Mitteilung“ sei jedenfalls kein Gutachten gewesen. *„Im übrigen“* - ich zitiere den Direktor der erwähnten Landesagentur – *„sieht auch das LG 12 kein gesetzliches Gutachten vor für Betriebe dieser Art. Es obliegt deshalb ausschließlich dem Erlass der Gemeinde“*.

Also hatte die Stadtgemeinde Meran verfahrenswidrig gehandelt. Aber auch das Landesamt für Luft und Lärm hat wenig zur Besserung der Situation der Beschwerdeführerin beigetragen. Vielleicht ist die Beschwerdeführerin gegen Lärm auch überdurchschnittlich empfindlich. Tatsache ist, dass Personen, welche kontinuierlich Lärmquellen ausgesetzt sind, in vielen Fällen so darunter leiden, dass auch schwere Erkrankungen keine Seltenheit sind. Die Behörden begegnen dieser Thematik fast regelmäßig mit wenig aktiver Teilnahme.

Nachdem keine Termine für Rekurse gegen die besagte Umwidmung mehr offen waren, blieb der betroffenen Person nur mehr der Gang zum Landesgericht übrig. Das dort wegen Lärmbelästigung eingeleitete ordentliche Zivilverfahren der Beschwerdeführerin gegen den im Mehrfamilienhaus tätigen Handwerksbetrieb befindet sich in der Endphase.

Kurzbeschreibung der Anlassfälle

Stadtgemeinde Meran

Jahr 1999:

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
262	In der Gemeindewohnung kann sie nicht ungestört leben
279	Sind die Arbeitsbedingungen für die Bediensteten im Altersheim vertragskonform?
357	Die Baracke und die Unbewohnbarkeitserklärung
389	Die Abwasserentsorgung der Wohnung im oberen Stock erfolgt vorschriftswidrig

Jahr 2000:

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
37	Die wirtschaftliche Existenz des Inhabers eines Zeitungsstandes wird gefährdet
143	Die Verweigerung der Akteneinsicht wird beklagt
177	Das Gesuch um Anbringung von Werbemitteln wird abgelehnt.
254	An Markttagen wird die Garagenausfahrt eines Kondominiums blockiert
387	Das errichtete Schiebegitter stellt eine öffentliche Gefahr dar
445	Fragen der Entlohnung für die Zeit im Gefängnis
449	Beklagt die Nichteinhaltung einer Vereinbarung bezüglich der Übernahme der Mehrkosten für den Trinkwasseranschluss an die Hauptleitung
515	Die Angehörigen einer Altenheimbewohnerin behaupten, dass das Personal die Informationspflicht verletzt
599	Ein Bürger verlangt die Rückerstattung eines angeblich willkürlich in Rechnung gestellten Betrages für den Wasseranschluss
610	Die Rückerstattung der Gemeindeimmobiliensteuer ist angeblich zu gering ausgefallen
685	45 Unterschriften gegen die Errichtung einer "Maxi-Diskotheke"
692	Fragen in Zusammenhang mit der Benützung des ledigen und des verheirateten Namens
722	Ist die Geräusch- und die Stauberzeugung durch das Straßenreinigungsfahrzeug unerträglich?
759	Sind die Gründe für die Ablehnung einer Fläche am Luna-Park gerechtfertigt?
905	Nach dem Bau einer kostspieligen Sickeranlage kommt die

Anordnung zum Anschluss an das öffentliche Kanalnetz

Jahr 2001:

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
48	Die (ungesetzliche) Änderung der Zweckbestimmung von Büro/Geschäft in Werkstatt in einem Mehrfamilienhaus sorgt für reichen Konfliktstoff
104	Er stellt den Antrag um Zuweisung einer Gemeindewohnung
132	Wurde der öffentliche Wettbewerb verfahrensgerecht abgewickelt?
199	Seit dem 13. 08.1999 scheint der Verstorbene im Totenregister auf, am 28.02.2001 wird von ihm die Müllgebühr eingefordert
226	Kann dem Bürgermeister empfohlen werden, umstrittene Maßnahmen zu setzen?
229	Wurde die Mobilfunkantenne mit behördlicher Genehmigung aufgestellt?
316	Der unter dem Balkon vom Nachbar angebrachte Kamin verpestet die Luft
355	Die Antwort der Gemeinde lässt zu lange auf sich warten
591	Lärmbelästigung und Nichteinhaltung der Ruhezeiten werden beklagt
640	Wäre es möglich, dass im Obdachlosenheim der Ausgang jederzeit gewährt wird und nur der Zugang abends nach einer gewissen Zeit untersagt ist?
665	Antrag um Durchfahrt außerhalb der vorgesehenen Durchfahrtszeiten

Jahr 2002:

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
52	Fordert eine Antwort auf seine Eingabe
248	Beklagt das angeblich unfreundliche Verhalten eines Stadtpolizisten
432	Ist nun die notwendige Kaminsanierung baukonzessionspflichtig oder nicht?
441	Das Familiengrab ist ihr Ein und Alles. Sie ist aber nicht imstande die Friedhofsgebühren zu bezahlen
473	Die Sozialmieterin muss für das Institutsgebäude eine Eigenerklärung über das Alter des Hauses machen und wird von Amt zu Amt geschickt
478	Beklagt die Beschädigung zweier Bäume durch Baggerarbeiten
578	Der Brief bleibt nach 2 Monaten noch unbeantwortet

- 645 Erst nach dem Gesuchstermin für die Zuweisung des Baugrundes sind Mutterschaftsurlaub und Arbeitstätigkeit gleichgestellt
- 670 Seine gesundheitlichen Probleme hindern ihn an der Ausübung bestimmter Arbeiten, jedoch ein ärztliches Attest bescheinigt das Gegenteil
- 721 Es wird der Bau eines Gehsteiges und eines Radfahrweges in einer verkehrsreichen Zone beantragt
- 727 Ist eine Abbruchsverfügung unumgänglich?
- 773 Sie beklagt, dass die Gemeinde die Kontrollen zur Ermittlung von gefährlichen Baustoffen im Kondominium anscheinend nicht durchführt
- 824 Elf Mobilfunkantennen wurden auf dem Dach angebracht - Gesundheitsrisiko?
- 877 Es werden Mängel bei der Aufsicht der Teilnehmer eines Wettbewerbes während der schriftlichen Prüfung beklagt

Stadtwerke Meran

Jahr 2001:

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
464	Sie wird zur Bezahlung der Müllabfuhrgebühr aufgefordert, obwohl sie im Bezugszeitraum nicht mehr in der Gemeinde wohnte

Jahr 2002:

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
28	Die Höhe der Vertragsumschreibungsspesen für die Gaslieferung ist zu hoch
58	Ein Lokalaugenschein wird beantragt - keine Reaktion
94	Ist der Abwassertarif geschuldet auch wenn es keinen Anschluss an die öffentliche Kanalisation gibt?
103	Im Kondominium soll jede Familie einen eigenen Mülleimer bekommen.
212	Ist das System der Müllentsorgung ungerecht?
339	Trotz wiederholter Versprechungen wird der übergroße Müllcontainer nicht mit einem kleineren ersetzt
363	Aus welchen Gründen werden Grabungs- und andere Arbeiten durchgeführt?
567	Mit dem Verhalten der Stadtwerke ist man schon ganz und gar nicht einverstanden, es wird als nicht transparent bezeichnet

- 711 Das Amt hat ihren Namen nicht korrekt geschrieben - wer bezahlt die Folgespesen für die nie angekommen Zahlungsaufforderungen?
- 810 Flaschen werden auch in der Nacht in den Glasbehälter geworfen, der Schwerinvalide kann nicht schlafen
- 864 Die Arbeiten für den Anschluss an die öffentliche Kanalisation müssen vom Benutzer bezahlt werden, die Anlagen bleiben jedoch Eigentum der Stadtwerke

Abschließend kann ich mitteilen, dass nach gewissen Anfangsschwierigkeiten die Zusammenarbeit mit den Behördenvertretern bei der Suche nach Lösungen der Beschwerden gut ist.

Der Landesvolksanwalt
Dr. Werner Palla

Bozen, 17. November 2003

Anhang Nr. 10

Tagung in Bozen am 7. April 2001

„DIE BESCHLEUNIGUNG DES VERWALTUNGSPROZESSES: DIE ROLLE, WELCHE DABEI DEN SEKTIONS-/AMTS-LEITERN BEIM STAATSRAT SOWIE DEN GENERALESEKRETÄREN DER VERWALTUNGSGERICHTE ZUKOMMT“ – **Aktuelles, Aussichten Vorschläge -**

Diskussionsbeitrag von Dr. Werner Palla, Volksanwalt der Autonomen Provinz Bozen – Südtirol in Form einer EntschlieÙung für diese Tagung:

DER KOORDINIERUNGS-AUSSCHUSS DER VOLKSANWÄLTE DER REGIONEN UND DER AUTONOMEN PROVINZEN TRIENT UND BOZEN

- Vorausgeschickt, dass bekanntlich die Zentralorgane des Staates sowie die der direkten Verwaltung angehörenden peripheren Organe und im erweiterten Sinne auch die Regional- bzw. Landesverwaltungen Fragen an den Staatsrat stellen können;
- in Anbetracht dessen, dass insbesondere die Nutzung dieser Möglichkeit seitens der Regional- bzw. Landesregierungen zwar nicht häufig war, aber sehr wohl belegt ist und sich zumindest in den bekannten Fällen als nützlich Beitrag zur Klärung der manchmal verworrenen juristischen Probleme erwiesen hat, wodurch es zu weniger Rekursen gekommen ist;
- da jedoch nur die Regierungsorgane auf regionaler bzw. Landesebene, nämlich die Regional- bzw. Landesregierung, diese Hilfe in Anspruch nehmen können, während der Volksanwalt der Regionen und der autonomen Provinzen diese Möglichkeit nicht hat, auch wenn er von der Region/autonomen Provinz eingesetzt worden ist; er muss daher seine Fragen über die Regional- bzw. Landesregierung vorbringen, was dann zu großen Problemen führen kann, wenn der Streitfall darin besteht, dass Bestimmungen vom Volksanwalt auf eine Weise und von der Regional- bzw. Landesverwaltung auf eine andere Weise interpretiert werden;
- da ein Entscheid des Staatsrates notgedrungen sehr lange und oft allzu lange auf sich warten lässt, ist es notwendig, ein Problem umgehend einer Lösung zuzuführen;
- es erschiene daher sinnvoll – de jure condendo – auch die regionalen Verwaltungsgerichte mit einer beratenden Zuständigkeit zumindest in jenen Bereichen auszustatten, die in die Kompetenz der Regionen bzw. autonomen Provinzen fallen, aber möglichst auch in jenen, welche die peripheren Organe des Staates betreffen (für welche die regionalen bzw. Landesvolksanwälte ebenfalls zuständig sind); dies zumindest als ersten Schritt, wobei der betreffenden staatlichen Verwaltung eventuell die Möglichkeit eingeräumt werden könnte, sich weiter an den Staatsrat zu wenden sowie dem Volksanwalt der Regionen und der autonomen Provinzen die Möglichkeit zu geben, sich zwecks Einholung von Rechtsgutachten an das regionale Verwaltungsgericht zu wenden.

All dies vorausgeschickt,

bringt der KOORDINIERUNGS-AUSSCHUSS DER VOLKSANWÄLTE DER REGIONEN UND DER AUTONOMEN PROVINZEN TRIENT UND BOZEN, **der in Rom für den 6. April 2001 einberufen wurde,**

seinen ausdrücklichen Wunsch zum Ausdruck,

dass diese Problematik dem Justizminister, den Regionen, den autonomen Provinzen, den regionalen Verwaltungsgerichten und dem Staatsrat zur Kenntnis gebracht wird, damit jegliche Initiative ergriffen wird, die zur Erreichung des oben dargelegten Zweckes führen kann.

Anhang Nr. 11

Südtiroler Landtag

MITTEILUNGEN vom 18.07.2002

Albanischer Volksanwalt hält in Bozen Vortrag

Landtag - Albanische Staatsbürger haben die Gelegenheit, sich direkt an der Quelle über die rechtliche Lage in ihrem Heimatland zu informieren

Informationen aus erster Hand können sich in Südtirol lebende albanische Staatsbürger holen. Der albanische Volksanwalt, der auf Einladung seines Südtiroler Amtskollegen, Werner Palla, in den kommenden Tagen in Bozen weilt, wird seine albanischen Mitbürger in einem Vortrag über die aktuelle Rechtslage in Albanien informieren. In seinen Ausführungen wird Ermir Dobjani gemeinsam mit seinen beiden juristisch geschulten Mitarbeitern insbesondere über die Tätigkeit der Volksanwaltschaft in Tirana berichten. Der Vortrag wird in albanischer Sprache gehalten. Der Vortrag findet am Montag, 22. Juli mit Beginn um 18 Uhr im Kolpinghaus in Bozen, in der Spitalgasse Nr.3 statt. Erste Kontakte zur Südtiroler Volksanwaltschaft bahnten sich vor rund zwei Jahren an, als eine juristische Mitarbeiterin des albanischen Kollegen in Bozen ein Praktikum absolvierte. Werner Palla nahm daraufhin im Dezember 2001 an einer Tagung zum Thema "Blutrache" in Tirana teil, wobei er auch die Gelegenheit nutzte, um die Verbindung zwischen den Volksanwaltschaften zu vertiefen. Am Dienstag, 23. Juli, wird Landtagspräsidentin Alessandra Zendron Prof. Dr. Ermir Dobjani, seine juristischen Mitarbeiterinnen Elsa Dobjani und Brizida Gijkondi sowie Volksanwalt Werner Palla samt Mitarbeiterinnen zu einem offiziellen Besuch empfangen. Da es relativ schwierig ist, über albanische Verbindungsleute in Südtirol die Albaner zu erreichen, werden die Medien gebeten, den Vortrag entsprechend anzukündigen. Mv.

MITTEILUNGEN vom 23.07.2002

Treffen zwischen Volksanwalt aus Albanien und Landtagspräsidentin Alessandra Zendron

Landtag - Ein interessantes Treffen fand heute im Landtag statt zwischen der Landtagspräsidentin Alessandra Zendron und dem Volksanwalt aus Albanien, Ermir Dobjani, welcher in Begleitung von zwei Mitarbeiterinnen, den Juristinnen Elsa Dobjani und Brizida Gijkondi, zum Treffen erschienen ist. Anwesend war natürlich auch der Volksanwalt von Südtirol, Werner Palla.

Landtagspräsidentin Zendron erläuterte zunächst die Zusammensetzung unserer Institutionen und erklärte, dass der Südtiroler Volksanwalt organisatorisch vom Landtag unterstützt wird, damit er auf diese Weise unabhängig von der Landesregierung und autonom wirken kann. Palla, der Dobjani bereits in Tirana bei einer Tagung zum Thema "Blutrache" über die Situation in Albanien und anderen osteuropäischen Ländern kennen gelernt hatte, zeigte sich erfreut über die Verbindungen zwischen Albanien und Südtirol, zumal eine Juristin aus Albanien ein Praktikum bei der Südtiroler Volksanwaltschaft absolviert hat, um die deutsche und italienische Sprache zu lernen und um sich mit unserer Kultur und unserem Leben vertraut zu machen. Die Institution der Volksanwaltschaft wurde in Albanien 1999 in der Verfassung verankert und Dobjani wurde, wie er selbst erklärte, im Jahr 2000 vom Parlament in dieses Amt gewählt, wobei eine Mehrheit von 60 % der Abgeordneten erforderlich ist. Er bleibt 5 Jahre im Amt und kann wieder gewählt werden. Er hat 40 Mitarbeiter - darunter 15 Juristen - und Zugang zu sämtlichen administrativen und öffentlichen Diensten (einschließlich Polizei und Geheimdienste), mit Ausnahme der Gerichtsurteile. Der albanische Volksanwalt erklärte weiters, dass zur Zeit 2.800 Eingaben behängen (Albanien hat 3,5 Millionen Einwohner), von welchen 25% anhand der Verfassungsgesetze gelöst werden. Abschließend erklärte Dobjani, dass er mit den Volksanwälten der anderen italienischen Regionen zusammentreffen möchte und gab seinem Bedauern Ausdruck, dass es in Italien keinen "nationalen" Volksanwalt gibt.



v.l.n.r.: Ermir Dobjani, Ombudsmann von Albanien, Landtagspräsidentin Alessandra Zendron, Landesvolksanwalt Werner Palla



Die Landtagspräsidentin mit den beiden Volksanwälten und deren Mitarbeiterinnen vor dem Südtiroler Landtagsgebäude

Anhang Nr. 12

DIE ERFAHRUNG DES VOLKSANWALTS IM BEREICH GESUNDHEITSWESEN - Tagung in Florenz 19. - 20. September 2003

Die Situation in Südtirol

Dr. Tiziana De Villa, Mitarbeiterin des Volksanwaltes

Die Einsetzung und die Festlegung der Aufgaben des Volksanwaltes der Autonomen Provinz Bozen Südtirol erfolgten anfänglich mit dem Landesgesetz vom 9. Juni 1983, Nr. 15, laut dem der Volksanwalt "auf Antrag der Betroffenen dafür sorgt, dass Angelegenheiten, die vom Land oder von den vom Land beauftragten Körperschaften (...) in die Wege geleitet worden sind, ordnungsgemäß und pünktlich erledigt bzw. abgewickelt werden (...)". Dieses Gesetz wurde in der Folge abgeschafft und durch das Landesgesetz vom 10. Juli 1996, Nr. 14 ersetzt, mit welchem auch das institutionelle Organ, bei welchem die Volksanwaltschaft angesiedelt war, abgeändert wurde. War dies zunächst die Landesregierung, so wurde die Volksanwaltschaft in der Folge beim Landtag errichtet, womit man sich der in den anderen Regionen geltenden Regelung anpasste. In das Landesgesetz von 1996 wurde zudem eine spezifische Bezugnahme auf das Gesundheitswesen aufgenommen, wonach "der Volksanwalt/die Volksanwältin einzelne ihm/ihr zugewiesene Bedienstete mit spezifischen Angelegenheiten betrauen (kann), die das Sanitäts- bzw. Gesundheitswesen (...) betreffen."

Das Einschreiten der Volksanwaltschaft der Provinz Bozen im Bereich Gesundheitswesen wird auch von Artikel 15 des Landesgesetzes vom 18. August 1988, Nr. 33 geregelt: Die Art und Weise ist im Wesentlichen gleich wie jene in den anderen Zuständigkeitsbereichen, wobei zu berücksichtigen ist, dass hier besonderes Feingefühl und entsprechende Vorsicht an den Tag gelegt werden muss. Die Person, welche sich zur Volksanwaltschaft begibt, um eine Beschwerde in Bezug auf das Gesundheitswesen vorzubringen, spricht darüber mit dem beauftragten Beamten. Verfügt der Patient bereits über eine Kopie der Krankengeschichte, so wird diese rasch kontrolliert, um festzustellen, welche anderen Unterlagen eventuell angefordert werden müssen. Unser Amt ersucht die Person, welche Beschwerde einlegen möchte, diese in schriftlicher Form einzubringen. Dies erfolgt erstens in der Absicht, es dem Betroffenen zu ermöglichen, den Vorfall möglichst objektiv darzulegen, und zweitens weil - zumal es sich meist um äußerst heikle Angelegenheiten handelt - es richtig ist, dass der Patient selbst seine Version des Vorgefallenen vorbringt.

Die Volksanwaltschaft wendet sich sodann schriftlich an den zuständigen Sanitätsbetrieb: Je nach Fall unterbreitet er diesem den vom Patienten selbst verfassten Kurzbericht oder fasst den beanstandeten Vorfall kurz zusammen. Die Bezugspersonen sind der Generaldirektor und der Sanitätsdirektor des Sanitätsbetriebes. Die Frist, innerhalb welcher der Sanitätsbetrieb antworten muss, ist in der Regel länger als die gesetzlich vorgeschriebenen dreißig Tage, um den betreffenden Ärzten die Möglichkeit zu geben, den Fall wieder aufzugreifen und zu studieren, um dann eine Antwort zu verfassen.

Je nach Art und Komplexität des beanstandeten Falles erfolgt die Antwort der Volksanwaltschaft. Betrifft die Beschwerde ein unkorrektes Verhalten der Ärzte oder des Verwaltungspersonals des Sanitätsbetriebes, erledigt sich die Angelegenheit mit den Erklärungen oder falls nötig mit der Entschuldigung seitens des Sanitätsbetriebes. Wenn es sich jedoch um einen ärztlichen Fehler handelt, so wird die Angelegenheit komplizierter. Das soeben zitierte Landesgesetz Nr. 14 von 1996 sieht vor, dass die Volksanwaltschaft Gutachten einholen kann, also rechtsmedizinische Berichte über den jeweiligen Fall. Ich muss sagen, dass die Volksanwaltschaft des Landes Südtirol diese Möglichkeit selten in Anspruch genommen hat. Dies ist nur aus einigen ganz bestimmten Gründen vorgekommen:

1. In einigen, auch sehr schwerwiegenden Fällen, wurden auf informellem Weg Drittärzte konsultiert, manchmal auch der Universitätsklinik Innsbruck, zu welcher die Volksanwaltschaft Kontakte pflegt. Oft haben diese Gutachten bestätigt, dass der beanstandete Fall nicht so sehr auf einen ärztlichen Fehler zurückzuführen war, sondern auf ein mit der Operation oder der vorgeschriebenen Therapie zusammenhängendes mögliches Risiko. In einem solchen Fall besteht die Aufgabe der Volksanwaltschaft darin, dem Patienten oder der Person, der sich in ihrem Namen an die Volksanwaltschaft gewandt hat, zu erklären, wie sich die Dinge abgespielt haben könnten.
2. Ferner ist zu sagen, dass - falls möglich - ein Gespräch zwischen dem betreffenden Arzt und dem Patienten organisiert wird, bei dem der Arzt dem Patienten seine Version der Vorkommnisse persönlich erklärt. Es kann auch vorkommen, dass der Arzt oder der Primar der Abteilung den Patienten einer neuerlichen Visite unterzieht. Dieses Verfahren kommt vor allem in den kleineren Sanitätsbetrieben zur Anwendung, vor allem dort, wo die Volksanwaltschaft monatliche Sprechstunden abhält, auf die ich später noch eingehen werde. In der Regel erreichen diese Gespräche ihr Ziel: Durch die den Patienten gegebenen Informationen wird der beanstandete Fall geklärt, die Patienten beruhigen sich und das Vertrauensverhältnis zwischen Arzt und Patienten wird wieder hergestellt. Die Volksanwaltschaft hat auch aus anderen Gründen diesen informellen Weg privilegiert: Unser Amt hat seit jeher gute Beziehungen zu den peripheren Sanitätsbetrieben, insbesondere mit jenen in Bruneck und Brixen, und bisher war es immer möglich, sofort zumindest ein klärendes Gespräch zwischen Patienten und Arzt zuwege zu bringen.

Aufgrund meiner Erfahrungen im Bereich Gesundheitswesen kann ich sagen, dass es unbestreitbar zu einigen auch ziemlich schweren Fällen gekommen ist, in denen es nicht möglich war, eine für den Patienten zufriedenstellende Lösung zu finden, d.h. der Patient blieb weiterhin fest davon überzeugt, durch einen ärztlichen Fehler einen Schaden erlitten zu haben, während der oder die betroffenen Ärzte hingegen behaupteten, dass es sich um eine unvermeidbare und unvorhersehbare Folgeerscheinung, die von der Therapie oder von der Operation abhing, oder um ein Zusammenwirken von nicht vorhersehbaren Umständen handelte. Wie bereits erwähnt, hat die Volksanwaltschaft bis heute eher selten rechtsmedizinische Gutachten eingeholt, um jene Fälle zu lösen, in denen es zu diametral entgegengesetzten Haltungen kam. Aber nach einem Praktikum, das ich bei der Anwaltschaft der Patienten der Tiroler Krankenhäuser absolviert habe, und aufgrund der dort gesammelten Erfahrungen kamen wir überein, öfters solche Gutachten einzuholen (auch für noch offene Fälle).

Diesbezüglich sei darauf hingewiesen, dass die Volksanwaltschaft eine direkte Beziehung zu den Ärzten für unerlässlich hält, u.zw. sowohl um eine erste Klärung über den beanstandeten Fall herbeizuführen als auch um in der Folge eine Vermittlerrolle (von "Vermittlung" ist ja in letzter Zeit häufig die Rede) zwischen dem Arzt und dem Patienten einzunehmen. In den kleineren Sanitätsbetrieben ist es einfacher, direkte Beziehungen zu den Ärzten herzustellen, als im Sanitätsbetrieb Bozen, zu dem das Regionalkrankenhaus gehört. Dies kann auch einleuchtende organisatorische Gründe haben: Der Sanitätsbetrieb Bozen umfasst ein sehr großes Krankenhaus, in dem es ein Amt für Rechtsfragen gibt, das die schwersten Fälle untersucht, aber oft das Anbahnen von direkten Beziehungen zwischen der Volksanwaltschaft und den Ärzten erschwert. Dies kann manchmal ein Hindernis in den Beziehungen zwischen der Volksanwaltschaft und dem Sanitätsbetrieb darstellen, da ein unmittelbarer und direkter Kontakt zum Arzt unmöglich wird. Es stimmt zwar, dass ein großer Sanitätsbetrieb sich mit einer größeren Anzahl von Problemen auseinandersetzen muss, die aufgrund ihrer Tragweite die Errichtung von rechtsmedizinischen Abteilungen erfordern, welche sich mit den angezeigten Fällen befassen. Diesem spezifischen Problem soll im Sanitätsbetrieb Bozen durch eine enge Zusammenarbeit mit der Leiterin des Amtes für die Beziehungen zur Öffentlichkeit abge-

holfen werden, mit dem Ziel, ein erstes klärendes Gespräch zwischen Arzt und Patienten zustande zu bringen.

Im Frühjahr 2000 hat die Volksanwaltschaft den vier Sanitätsbetrieben vorgeschlagen, in den Krankenhäusern regelmäßig Sprechstunden abzuhalten. Seither hält die Volksanwaltschaft in den Krankenhäusern von Bruneck und Brixen monatliche Sprechstunden ab. Diese Sprechstunden werden regelmäßig sowohl in den Informationsbroschüren unseres Amtes als auch in den lokalen Tageszeitungen bekannt gemacht; sie bieten den Patienten oder ihren Angehörigen die Möglichkeit, unmittelbar vor Ort einen Dienst in Anspruch zu nehmen. Oft ist sich der Patient auch im Unklaren, ob er sich an das Amt für die Beziehungen zum Bürger wenden soll oder nicht, auch weil es sich dabei um ein internes Amt des jeweiligen Sanitätsbetriebes handelt. Durch die Sprechstunden der Volksanwaltschaft im Krankenhaus wurde dieses Problem gelöst.

Zudem haben die Sprechstunden im Krankenhaus einen weiteren Vorteil: Die Volksanwaltschaft kann den Fall sofort mit dem betreffenden Arzt oder mit dem für die Abteilung verantwortlichen Primar erörtern. Die Volksanwaltschaft kann auch sofort eine Abschrift des Krankenblattes des Patienten verlangen, um über die nötigen Unterlagen zu verfügen. Wie bereits gesagt, wird in der Regel dem Arzt vorgeschlagen, dem Patienten in einem Gespräch erste Informationen zu liefern. Der Großteil der Fälle wurde so gelöst. Oft handelte es sich dabei um Missverständnisse zwischen Arzt und Patienten oder ein angebliches Informationsdefizit.

In einigen Fällen ging es um mutmaßliche Fehler bei einer Therapie oder einer Operation. Nur selten haben die Patienten das Gutachten eines Rechtsmediziners eingeholt. In solchen Fällen meldet der Sanitätsbetrieb den Vorfall der Versicherung. Die Volksanwaltschaft kann aufgrund der Gesetzeslage nicht mit den Versicherungen verhandeln, da es sich dabei um private Subjekte handelt. Trotzdem wurde mit einigen Versicherungen eine gute Zusammenarbeit angebahnt. Sie informieren uns über den Stand der Bearbeitung des Falles und über die allfällige Zahlung einer Schadensvergütung.

Im Zweijahresbericht 1999-2000 hatte der Volkanwalt der Autonomen Provinz Bozen-Südtirol, Dr. Werner Palla, spezifische Überlegungen zum Bereich Gesundheitswesen angestellt, wobei er sich insbesondere mit den Möglichkeiten des Bürgers befasste, Beschwerden vorzubringen. In der Tat gibt es eine Vielzahl an Beschwerdeinstanzen, aber ob man dadurch den Patienteninteressen wirklich entgegenkommt, "wage ich ernsthaft zu bezweifeln", so der Volksanwalt. In seinem Bericht verlangte der Volksanwalt ausdrücklich die Errichtung einer "höchst kompetenten und absolut unabhängigen Instanz", die mit den schwereren Fällen befasst werden soll. Vom zuständigen Landesrat dazu aufgefordert, hatte Dr. Palla diesbezüglich einen spezifischen Vorschlag für die Errichtung einer "Schiedsstelle in Arzthaftpflichtfragen" ausgearbeitet. Der Ausarbeitung des Vorschlags waren Absprachen mit Patientenanwälten im Ausland, mit dem Präsidenten der Südtiroler Ärztekammer, mit Richtern und mit Rechtsanwälten vorausgegangen.

Laut besagtem Vorschlag sollte die Schiedsstelle aus einem Vorsitzenden und zwei Beisitzern bestehen. Als Vorsitzender war ein Richter oder ehemaliger Richter mit Kenntnissen im Medizinrecht vorgesehen. Aufgabe der Schiedskommission wäre es gewesen, bei Patientenschäden auf eine außergerichtliche Einigung hinzuwirken und Lösungsvorschläge dafür zu erarbeiten. Der Vorschlag sah vor, dass sich der Patient im Verfahren vom Landesvolksanwalt unterstützen lassen kann. Die Schiedskommission hätte innerhalb 6 Monaten nach Einlagen des Behandlungsantrages einen schriftlichen Lösungsvorschlag unterbreiten müssen, der gegebenenfalls auch die Höhe der an den Patienten zu leistenden Entschädigung enthalten konnte. Vorgesehen war zudem, dass der Vorschlag zur Grundlage eines außergerichtlichen Vergleiches hätte gemacht werden können.

Leider wurde der Vorschlag nicht angenommen.

Schließlich möchte ich näher auf die Patientenanwaltschaft der Patienten der Tiroler Landeskrankenhäuser eingehen. Im August dieses Jahres habe ich ein zweiwöchentliches Praktikum in diesem Amt absolviert und ich muss schon sagen, dass es sich dabei um eine echt positive Erfahrung gehandelt hat. Ich war bei den Gesprächen dabei, die die Patientenanwältin Dr. Kalchschmid mit den Personen führte, welche eine Beschwerde vorgebracht hatten, und ich konnte die Bearbeitung der Fälle mitverfolgen. Der Bearbeitungsmodus unterscheidet sich nicht wesentlich von dem in unserer Volksanwaltschaft praktizierten. Die Beschwerden werden innerhalb drei Monaten ab dem Vorfall entgegengenommen, da laut österreichischem Recht Vergehen nach drei Jahren verjähren. Im Unterschied zu unserer Vorgangsweise beantragt die Tiroler Patientenanwaltschaft in fast allen Fällen ein rechtsmedizinisches Gutachten. Diese werden bei in anderen Bundesländern und Städten tätigen und dazu ermächtigten Ärzten eingeholt, z.B. in Salzburg oder in Graz. Sollte der Rechtsmediziner zum Schluss kommen, dass es sich um einen durch einen Arztfehler verursachten Schaden handelt, schlägt die Anwaltschaft der Versicherung die Auszahlung einer Schadensvergütung vor. Interessant ist, dass die Patientenanwaltschaft das Ausmaß der Vergütung aufgrund der dauernden oder vorübergehenden Arbeitsunfähigkeit, der erlittenen moralischen Schäden und der Behandlungsspesen festlegt. Die Patientenanwaltschaft verhandelt direkt mit der Versicherung und erzielt in den allermeisten Fällen eine Vereinbarung, aufgrund welcher die Versicherung auch erhebliche Beträge ausbezahlt.

Kommt man zum Schluss, dass es sich zwar um keinen Arztfehler handelt, der Patient aber trotzdem durch die Behandlung einen Schaden davongetragen hat (gewisse Risiken sind bei einer Operation ja nicht vermeidbar), kann die Patientenanwaltschaft auf einen im Jänner 2001 geschaffenen Fonds zurückgreifen. Dieser wurde mit Landesgesetz eingeführt und dient dazu, jenen Patienten eine Vergütung zu gewährleisten, die in den Tiroler Landeskrankenhäusern medizinisch behandelt wurden und dabei einen Schaden erlitten haben, für den nicht der Arzt verantwortlich war.

Die Patientenanwaltschaft hat ihren Sitz an der Innsbrucker Universitätsklinik und ist sowohl für die Patienten als auch für ihre Angehörigen, die Beschwerde einlegen wollen, leicht erreichbar. Zudem ist zu erwähnen, dass sich der Patientenanwalt direkt mit den im Krankenhaus eingelieferten Patienten in Verbindung setzen kann, falls diese es wünschen. Die Patientenanwaltschaft ist zudem über ein Netzwerk mit den verschiedenen Abteilungen der Klinik verbunden, weshalb sie on line auf die klinischen Daten der Patienten und folglich auf deren Krankengeschichte zugreifen kann.

Die Tätigkeit der Patientenanwaltschaft ist durch einen ausgeprägten Pragmatismus gekennzeichnet. Das ist auf folgende Gründe zurückzuführen:

1. Die Leiterin des Amtes ist Juristin und zudem im Besitz einer zweijährigen Spezialisierung als Labortechnikerin. Sie hat also nicht nur Erfahrungen in ihrem Tätigkeitsbereich, sondern auch medizinische Grundkenntnisse, die es ihr erlauben, die ihr unterbreiteten Angelegenheiten genau einzuordnen.
2. Durch die räumliche Nähe der Abteilungen der Klinik kann sie die Ärzte unmittelbar kontaktieren und eine erste Klärung der Fälle vornehmen.
3. Die ihr zur Verfügung stehenden Mittel erlauben es, in fast allen Fällen ein rechtsmedizinisches Gutachten einzuholen.
4. Die rechtlichen Bestimmungen über die Zuständigkeiten der Patientenanwaltschaft erlauben ein konkretes Eingreifen, u.zw. auch gegenüber den Versicherungen, d.h. privaten Subjekten.
5. Der bestehende Fonds für Schadensvergütungen erlaubt es, fast alle Erfordernisse der Patienten abzudecken.

Angesichts der soeben dargelegten Sonderstellung der Tiroler Patientenanwaltschaft muss ich hervorheben, dass im Vergleich zu den Eingriffsmöglichkeiten der Volksanwaltschaft Südtirols erhebliche Unterschiede bestehen. Es stimmt zwar, dass die Tiroler Patientenanwalt-

schaft bei einer Universitätsklinik angesiedelt ist und eine um vieles größere Zahl von Fällen und komplexere Fälle zu behandeln hat, aber nichtsdestotrotz können ihre Aufgaben und Zuständigkeiten als Anreiz für eine Verbesserung der Tätigkeit unserer Volksanwaltschaft dienen.

Anhang Nr. 13

Mag. Dr. Julia Wippersberg, Universität Wien

Ein Ombudsman ist nur so gut wie sein Bekanntheitsgrad.

Why does an Ombudsman need PR?

"PR! Make them talk about the Ombudsman!!"

Was bedeutet Erfolg für einen Ombudsman?

Bürgern helfen zu können, ihnen in Verfahren helfen zu können, aus ausweglosen Situationen, in schwierigen Verhältnissen.

Um das tun zu können, müssen die Bürger wissen, dass es ihn gibt.

Dass man sich relativ unbürokratisch an ihn wenden kann, dass es eine Stelle gibt, die vielleicht helfen kann.

Der größte Erfolg eines Ombudsmannes wäre es, nicht mehr gebraucht zu werden.

Um zu diesem (wohl leider nicht erreichbaren Ziel) zu gelangen, muss er versuchen, soviel wie möglich zu helfen, zu ermöglichen.

Dazu müssen die Menschen wissen, dass es ihn gibt.

Erste Voraussetzung für einen Erfolg ist also die Bekanntheit des Ombudsmanns bzw. die Bekanntheit der Institution des Ombudsmannes.

Besser ist es natürlich, wenn das Amt, die Funktion mit einer Person in Verbindung gebracht werden kann, denn dann ist der Erinnerungswert höher. Man kann mit dem Amt leichter etwas verbinden.

Am besten ist es natürlich, wenn mit dem Amt eine Person UND Erfolge verbunden werden können. Wenn ersichtlich ist, dass ein Ombudsman auch etwas bewirken kann, dass es tatsächlich Erfolge gibt.

Wie kann ein Ombudsman nun bekannt werden?

In heutigen Zeiten eigentlich nur über die Massenmedien. Präsenzpublikum gibt es kaum mehr, zumindest ist es dann nicht groß genug, um größeren Bekanntheitsgrad zu erreichen.

Der einzig wirkungsvolle Weg ist offensichtlich über die Massenmedien.

Damit kann man fast alle Bürger erreichen.

Die Massenmedien müssen also über den Ombudsman berichten, ihn in ihre Zeitung oder ins Fernsehen aufnehmen.

Für Journalisten gibt es nun mehrere Möglichkeiten, an Informationen für ihre Meldungen zu kommen.

Klassisch, aber veraltet ist die eigene Recherche. Dafür haben Journalisten in den Medien, wie sie heute existieren, kaum noch Zeit, vor allem in Tageszeitungen.

Eine weitere Möglichkeit ist, dass irgendjemand dem Journalisten eine Story weitergibt. Sozusagen heimlich, meist bei brisanten Geschichten, die man nicht auf normalem (Recherchen)Weg erfährt.

Die weitaus häufigste Methode ist allerdings, dass ein PR-Manager dem Journalisten Informationen zur Verfügung stellt – professionell aufbereitet, ohne Heimlichtuerei, mit Hintergrundinformation.

So lässt sich sagen, dass man ohne PR nur schwer in die Zeitung kommt – außer man verursacht einen Skandal. DAS kommt immer in die Zeitung.

Was ist PR und was kann sie leisten?

Mit PR kann man viel erreichen, z.B.:

- Erhöhung des Bekanntheitsgrades
- Veränderung oder Verfestigung des Images
- Positionierung der Institution in der öffentlichen Meinung bzw. in der Meinung von Teilöffentlichkeiten
- Aufbau von Vertrauen und Glaubwürdigkeit
- Aufbau eines positiven Klimas als Voraussetzung für einen Geschäftserfolg
- Schaffung von Verbündeten und Sympathisanten
- Objektive bis wohlwollende Berichterstattung in den Medien
- Objektive und verständnisvolle Behandlung durch die Öffentlichkeit in Krisensituationen
- Gerüchte und Verleumdungen fallen auf weniger fruchtbaren Boden

Man darf sich von PR allerdings auch keine Wunder erwarten.

PR können nicht:

- negative Entwicklungen oder Verfehlungen ins Gegenteil verkehren oder ungeschehen machen
- verantwortungsloses Handeln kaschieren oder kompensieren
- mangelnde Offenheit und Auskunftsbereitschaft zu guten Medienberichten umwandeln
- fehlende Ehrlichkeit in ein günstiges Licht rücken
- Werbung ersetzen

Öffentlichkeitsarbeit besteht – grob formuliert – aus folgenden Elementen:

1. bewusstes, geplantes, dauerndes, systematisches Bemühen
2. Ziele: Aufbau und Pflege von Verständnis und Wohlwollen, Kommunikation mit der Umwelt, Integration in die Gesellschaft
3. systematische Erforschung der öffentlichen Meinung
4. Kommunikation mit der Öffentlichkeit
5. Kooperatives Handeln
6. Einbeziehung der öffentlichen Meinung in die eigene Politik

Die 10 Grundprinzipien der Öffentlichkeitsarbeit lauten:

1. Überzeugung
2. Offenheit
3. Ehrlichkeit
4. Kontinuität
5. Professionalität
6. Systematik
7. Fairness
8. Aufrichtigkeit
9. Sachlichkeit
10. Universalität

Welches sind die Ziele, die Sie als Ombudsmann an die Presse stellen?

In einer Evaluation, die nach einiger Zeit der Medienarbeit gemacht werden sollte, muss als erste und WICHTIGSTE Aufgabe das ZIEL formuliert werden.

Was wollen Sie mit Ihrer Öffentlichkeitsarbeit erreichen???

Vorausgesetzt, Sie finden mit Ihrer Presseaussendung Eingang in die Medien:

Was können die Medien für Sie leisten?

Agenda-Setting-Hypothese

Kerngedanke dieses Konzeptes: Die Massenmedien beeinflussen nicht so sehr, WAS wir denken sollen, sondern bestimmen eher, WORÜBER wir nachzudenken haben.

Sie legen fest, welche Themen wir auf unsere TAGESORDNUNG (AGENDA) setzen – Tagesordnungs- oder Thematisierungsfunktion.

Es geht um unsere Aufmerksamkeit, unser Wissen und Problembewusstsein gegenüber den täglich berichteten Ereignissen, öffentlichen Themen und Fragestellungen.

Ein Ursache-Wirkungs-Zusammenhang wird auch mitunter in die andere Richtung unterstellt: Das Publikum beeinflusst mit seinen thematischen Präferenzen die Agenda der Medien, weil Zeitungen und Rundfunkanstalten, die auf einem konkurrierenden Markt bestehen müssen, ohnehin versuchen, sich an den Interessen der Rezipienten zu orientieren.

Modellvarianten (des klassischen Kausalzusammenhangs):

1. Awareness-Modell = Aufmerksamkeitsmodell

Publikum wird auf bestimmte Themen / Themenbündel aufmerksam, weil die Medien über sie berichten

2. Salience-Modell

Sieht die unterschiedliche Hervorhebung bestimmter Themen in den Medien als Ursache, dass Rezipienten die Themen auch für unterschiedlich wichtig halten

Von Tageszeitungen gehen meist stärkere Themenstrukturierungseffekte aus als vom Fernsehen.

Zeitung kann durch Aufmachung und Gestaltung Themen viel besser hervorheben bzw. zurückdrängen als das Fernsehen.

Presse: eher längerfristige Themenstrukturierungseffekte

Fernsehen: kurzfristiger "Scheinwerfereffekt"

Immer wichtig: Interesse bei den Rezipienten, individuelle Wertmuster, Eigenschaften, die Themen haben (vgl. Nachrichtenfaktoren).

Mediennutzung: Wer die Medien häufig nutzt, nennt auch häufig Themenprioritäten, die der Medienagenda ähnlich sind.

Hohes Orientierungsbedürfnis bei Rezipienten führt zu ausgeprägteren Agenda-Setting-Effekten.

Die Medienagenda ist selbst Resultat komplexer Selektionsvorgänge innerhalb der Medienorganisation und darf nicht isoliert betrachtet werden. Die Karrieren von Themen VOR ihrer Veröffentlichung sind genau zu beachten.

Man muss dennoch Schläge einstecken können. PR können keine Wunder bewirken. Nicht immer finden Meldungen in die Nachrichten.

PR wirken nur langfristig, sie sind keine Krisenfeuerwehr. Image und Bekanntheitsgrad kann sich nur langfristig aufbauen und vertiefen.

Dennoch gibt es Möglichkeiten, seine Chancen zu erhöhen.

Sie müssen einfach wissen, wie Journalisten arbeiten!!

How Journalists work -- and what you should know about it - Part I: Gate-Keeper, News Values

Gate-Keeper-Theorie

Dieser Aspekt verdeutlicht die Schlüsselposition einzelner Entscheidungsträger in sozialen Gruppen.

Von allem Input, also alle Meldungen, PR-Aussendungen, die auf einen Journalisten treffen, werden nur einige ausgewählt.

Die Position des Journalisten darf dabei nicht unterschätzt werden.

Der Journalist ist die 1. Schleuse in der Selektion der Nachrichten, die 2. Schleuse sind dann die Rezipienten selbst bei der Auswahl der Artikel, die sie lesen.

Man kann sich das so vorstellen: der Journalist sitzt an einem Tor und lässt nur bestimmte Nachrichten passieren.

Nachrichtenwerttheorie

Diese Theorie setzt bei der Wahrnehmung der Ereignisse an.

Nach welchen Kriterien wählt der Journalist Nachrichten aus, die in die Zeitung kommen?

Welche Nachrichten lässt er die Schleuse passieren?

Bei jeder Nachricht gibt es bestimmte Faktoren, die sie beachtenswert, interessant und "schmackhaft" machen.

Journalisten haben implizit Vorstellungen darüber, was den Interessen und Wünschen des Publikums entspricht, deshalb gelten bestimmte Nachrichtenfaktoren für sie als **Kriterien der Nachrichtenselektion und –verarbeitung**.

Es gibt verschiedene Modelle, die unterschiedlich stark ausdifferenziert sind.

Warum sollten Sie die kennen?

Weil Sie dann Ihre Presse-Aussendungen so aufbauen können, dass sie von Journalisten wahrgenommen werden. Sie finden daher leichter Eingang in Medien, erhöhen so die Chance auf Bekanntheit.

Nachrichtenfaktoren sind also Eigenschaften, die ein Ereignis aufweist und die über seinen Nachrichtenwert (seine Publikationswürdigkeit) bestimmen.

3 Faktorenkomplexe :

- 1. Einfachheit:** einfache Nachrichten werden komplexen vorgezogen, bzw. komplexe Sachverhalte werden von Journalisten auf möglichst einfache Strukturen reduziert.
- 2. Identifikation:** Journalisten versuchen, die Aufmerksamkeit ihrer Leser zu gewinnen, in dem sie über Themen berichten, mit denen sich das Publikum identifizieren kann, in denen es sich selbst wiederfindet
- 3. Sensationalismus:** Dramatische, emotional erregende Sachverhalte (Unfälle, Katastrophen...) werden besonders stark in den Vordergrund der Berichterstattung gerückt.

"Je mehr eine Meldung dem entspricht, was Journalisten für wichtige und somit berichtenswerte Eigenschaften der Realität halten, desto größer ist ihr Nachrichtenwert."

Es gibt 18 Nachrichtenwerte, die unter 6 Faktorendimensionen subsumiert werden können:

1. Zeit

- Dauer: punktuelle Ereignisse von kurzer Dauer haben einen hohen, Langzeitereignisse (über 1 Woche) einen niedrigen Nachrichtenwert
- Thematisierung: Etablierung eines Themas; ein bereits etabliertes Thema hat hohen Nachrichtenwert

2. Nähe

- Räumliche Nähe: geographische Entfernung zwischen Ereignis und Redaktionssitz
- Politische Nähe: Ausprägung der (wirtschafts-)politischen Beziehungen zum Ereignisland
- Kulturelle Nähe: sprachliche, religiöse, literarische, wissenschaftliche Beziehungen zum Ereignisland
- Relevanz: Grad der Betroffenheit und existentieller Bedeutung eines Ereignisses

3. Status

- Regionale Zentralität: Grad der politisch-ökonomischen Bedeutung der Ereignisregion (bei nationalen Nachrichten)
- Nationale Zentralität: wirtschaftliche, wissenschaftliche, militärische Macht des Ereignislandes (bei internationalen Ereignissen)
- Persönlicher Einfluss: politische Macht der beteiligten Personen
- Prominenz: Bekanntheitsgrad von Personen (bei unpolitischen Meldungen)

4. Dynamik

- Überraschung: Erwartbarkeit des Zeitpunktes, Verlaufs und Resultats eines Ereignisses
- Struktur: Komplexität der Verlaufsform, Beteiligung und Überschaubarkeit

5. Valenz

- Konflikt: Grad der Aggressivität politischer Ereignisse
- Kriminalität: Rechtswidrigkeit von Handlungen
- Schaden: Personen-, Sach-, finanzielle Schäden bzw. Misserfolge
- Erfolg: Fortschritt auf politischem, wirtschaftlichem oder kulturellem Gebiet, den das Ereignis bewirkt

6. Identifikation

- Personalisierung: Grad des personellen Bezugs eines Ereignisses
- Ethnozentrismus: ob und inwieweit das Ereignis die Bevölkerung des Landes betrifft, in der das Medium erscheint

Es gibt eine Vielzahl von empirischen Befunden zur Nachrichtenwert-Theorie, die eine hohe Erklärungskraft festhalten.

Die Nachrichtenfaktoren haben einen generellen Einfluss auf die Selektionsentscheidungen der Journalisten.

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, dies umzusetzen.

Welche wahrnehmungspsychologisch begründbaren Merkmale muss ein Ereignis aufweisen, um zur Nachricht zu werden?

1. Ereignisentwicklung = Frequency

Kürzere und kurzfristig abgeschlossene Ereignisse werden eher zur Nachricht als langfristige Entwicklungen oder Trends

2. Außergewöhnlichkeit = Threhold

Je größer und bedeutsamer ein Ereignis ist, desto eher wird es als Nachricht gemeldet.

3. Eindeutigkeit = Unambiguity

Je einfacher, klarer und konsistenter ein Ereignis ist, desto eher wird es zur Nachricht.

4. Bedeutsamkeit = Meaningfulness

Je wichtiger und folgenreicher das Geschehen ist, desto eher wird es zur Nachricht.

5. Erwartungstreue = Consonance

Je mehr ein Ereignis mit allgemeinen Erwartungen übereinstimmt, desto wahrscheinlicher wird es zur Nachricht.

6. Überraschung = Unexpectedness

Je unerwarteter das Geschehen, desto größer ist sein Nachrichtenwert.

7. Themenkarriere = Continuity

Wenn ein Ereignis erst einmal in den Nachrichten ist, dann wird darüber auch kontinuierlich berichtet, auch wenn es vergleichsweise wichtigere Themen gibt.

8. Relative Themenvarianz = Composition

Je ähnlicher Themen sind, desto größer ist die Chance für andere Themen, zur Nachricht zu werden.

9. Bezug zu Elitnationen = Reference to elite nations

Je mehr sich ein Ereignis auf Elitenationen bezieht, desto eher wird dieses Geschehen zur Nachricht.

10. Bezug zu Elitepersonen = Reference to elite people

Je mehr und je intensiver Elitepersonen am Zeitgeschehen beteiligt sind, desto eher kann es zur Nachricht werden.

11. Personenbezug = Reference to persons

Je stärker Personen im Vordergrund stehen, desto eher wird ein Ereignis zur Meldung. Personalisierung kann als eine der wichtigsten Formen der Reduktion von Ereigniskomplexität bezeichnet werden.

12. Negativität = Reference to something negative

Je negativer das Zeitgeschehen ausfällt, desto wahrscheinlicher kann es zur Nachricht werden. "Only bad news are good news."

How Journalists work -- and what you should know about it - Part II: Relationship between Journalism and PR

Verhältnis PR-Manager – Journalisten

Ausgangslage:

Öffentlichkeitsarbeit: Selbstdarstellung partikularer Interessen und speziellen Wissens

Journalismus: Fremddarstellung, Funktion des Gesamtinteresses und allgemeinen Wissens

In den räumlich und zeitlich beschränkten Medien bedeutet eine Entscheidung für eine Nachricht immer auch eine Entscheidung gegen eine andere.
Die Beziehungen zwischen Journalismus und PR beim Entstehen und Zustandekommen von Medieninhalten können als **Einfluss** bezeichnet werden.

Öffentlichkeitsarbeit hat erfolgreich Einfluss geübt, wenn das Ergebnis der Medienberichterstattung ohne diese Einflussnahme anders ausgesehen hätte.

Da Rezipienten nicht immer an allen Ereignissen teilnehmen können, ist der Vergleich verschiedener Medieninhalte der einzige Kontrollmaßstab der Rezipienten.

Die Rezipienten können also nur Inhalte vergleichen, die aus der **Vervielfältigung und dem schnellstmöglichen Umschlag ein und derselben Quelle resultieren.**

Rollenverständnis von PR-Managern und Journalisten

Bei Verhältnis zwischen Journalisten und PR-Managern handelt es sich um einen „Austauschprozess mit interessanten Angleichungseffekten“.

Induktionsprozesse

Medienberichterstattung beeinflusst bestimmte Vorgänge in Unternehmen, und Unternehmensaktivitäten wiederum führen gezielt oder ungeplant zu Berichten in Presse, Funk und Fernsehen, die beiden Aktivitäten durchdringen sich teilweise.

Adoptionsprozesse

PR-Chefs orientieren sich bei ihren Initiativen an den Gegebenheiten im Mediensystem: Themen werden in journalistische Darstellungsformen aufbereitet und weit vor Redaktionsschluss distribuiert. Die Medien wiederum haben akzeptiert, dass ihre ersten Ansprechpartner die PR-Abteilungen sind.

Beim Umgang mit PR-Material lassen sich **4 Grundtypen von Journalisten** unterscheiden:

1. PR-Kritiker (ca. 26 %)

lehnen PR nicht nur als überflüssig ab, sondern sehen darin geradezu eine Gefahr, weil sie zu unkritischer Berichterstattung verführe.

2. PR-Skeptiker (ca. 22 %)

halten PR-Angebote für überwiegend schlecht und unbrauchbar, so dass sie diese insgesamt als überflüssig betrachten, nicht aber als gefährlich.

3. PR-Antikritiker (ca. 27 %)

verteidigen Öffentlichkeitsarbeit zwar eifrig gegen alle Vorwürfe seitens der Kritiker und Skeptiker, verneinen ausdrücklich die Vorwürfe von Gefährdung und schlechter Qualität, aber sie nutzen das PR-Material in der Regel selber nicht.

4. PR-Pragmatiker (ca. 25 %)

sehen in Pressemitteilungen hilfreiche Informationen, die gut aufbereitet sind, und die sie, weil sie Zeit beim Recherchieren sparen, auch verwenden.
Kurz, 75 % aller Journalistinnen und Journalisten distanzieren sich freundlich bis kritisch von PR-Angeboten und nur 25 % zeigen sich dem Material und den sonstigen Unterstützungsofferten zugänglich.

ABER:

Dies ist vor allem deshalb so interessant, weil diese **Selbsteinschätzungen in eklatantem Widerspruch zu inhaltsanalytischen Auswertungen von Medienberichterstattung** stehen.

Rund 70 % der untersuchten Berichterstattung gehen auf PR-Aktivitäten zurück. (Untersuchung Barbara Baerns / Deutschland)

Bei entsprechenden amerikanischen Untersuchungen ist herausgekommen dass zwischen 60 - 80 % der Berichterstattung auf PR-Material basieren.

Nur 25 % der Journalisten bekennen sich dazu, dass sie PR-Material verwerten, aber rund 70 % dessen, was in den Medien berichtet wird, geht auf PR-Arbeit zurück.

Liegt hier nicht ein erklärungsbedürftiger Umstand vor?

Journalisten verstehen sich nie als informationsweiterverarbeitende Mittler von PR-Stellen und Rezipienten, sondern immer als Urheber der Medieninhalte, auch wenn sie Texte aus Pressemappen 1:1 übernehmen.

Zu einem ungeschriebenen Gesetz zwischen PR-Managern und Journalisten gehört auch der Umstand, dass PR-Beiträge dann Journalisten-Beiträge geworden sind, wenn sie gedruckt oder gesendet werden, auch wenn sie absolut deckungsgleich sind.

Aus Sicht der PR-Manager geht es darum folgende strategische Ziele zu:

- Aufmerksamkeit erhalten
- Meinungen beeinflussen
- Verhalten ändern

Handlungsspielräume von Journalisten:

Es ist ihnen nicht vorgeschrieben, worüber sie berichten sollen oder müssen.

Einzige Bedingung ist eine vielfältige und unabhängige Berichterstattung.

Die Möglichkeiten der Informationsbeschaffung ist nur rechtlich (straf-, zivilrechtlich) eingeschränkt.

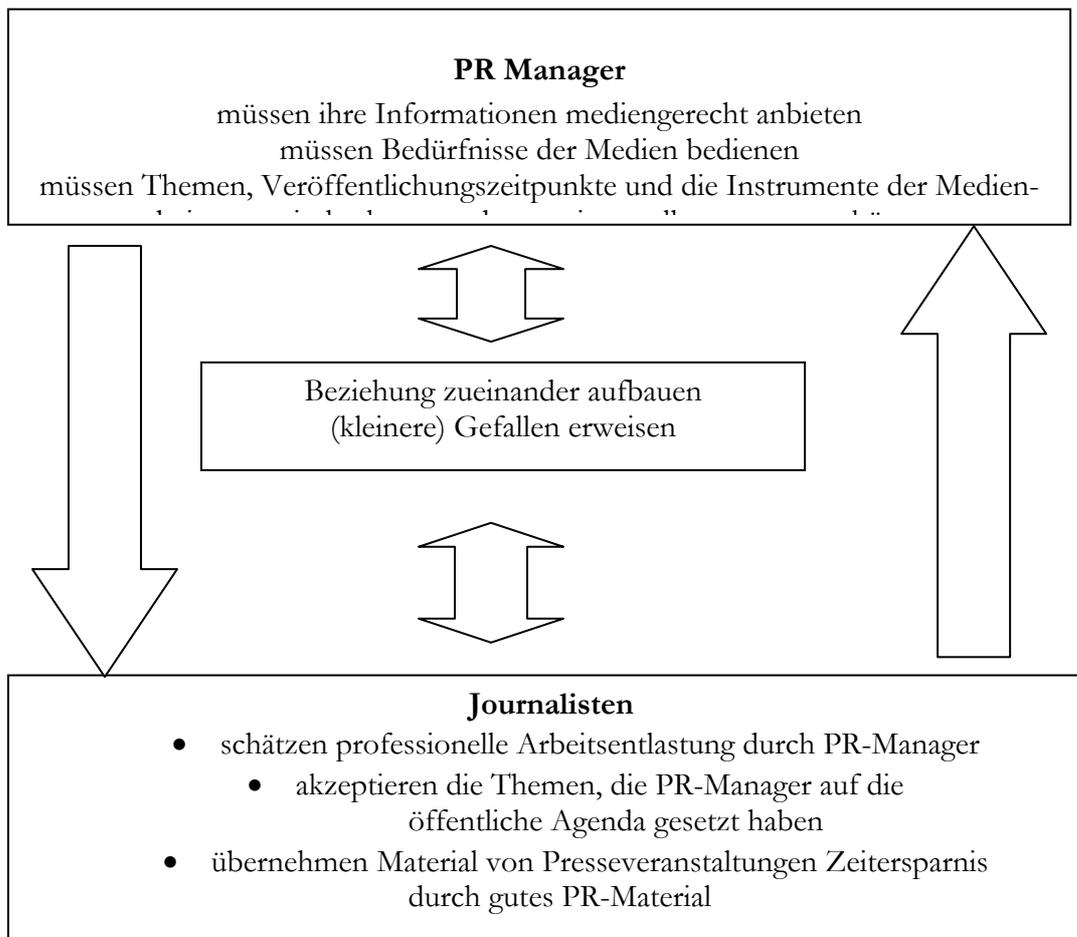
Sie können sich auch aktiv an der Erschließung von Informationen beteiligen. (eigene Recherche)

Öffentlichkeitsarbeiter sehen Journalisten eher als Partner.

Journalisten sehen Öffentlichkeitsarbeiter dagegen oft als Kontrahenten.

75 % der Berichterstattung basieren auf irgendeiner Art von externer PR-motivierter Kooperation. Nur 25 % müssen erkennbar Unabhängigkeit aufweisen, weil die Drohung der Nachrecherche häufig ausreicht, um halbwegs seriöse Informationen zu bekommen oder Schweigen auszulösen.

Journalisten und PR-Manager müssen als zwei PARTNER an der Beziehung arbeiten:



Der Einfluss der PR auf den Journalismus ist auf alle Fälle durch folgende Punkte zu relativieren:

- Um erfolgreich zu sein, müssen sich PR-Leute an den Nachrichtenfaktoren orientieren. Somit gibt das Mediensystem vor, was thematisiert wird.
- Im Krisenfall hat PR kaum noch Erfolgchancen. Journalismus verselbständigt sich dann, funktioniert autonom von der sonst üblichen PR-Abfütterung.

Das Problem ist nicht, dass sich Journalismus und PR wechselseitig bedingen und ermöglichen, sondern dass sie sich in bestimmten Bereichen unseres Mediensystems inzwischen durchdringen und verschmelzen.

Was machen die Journalisten mit den eingelangten PR-Materialien?

„Transformationsleistungen“ der Journalisten, d.h.

alle Verarbeitungs- und Ergänzungsleistungen, z.B. in Form von

Selektion

Reduktion

Kommentierung

Gewichtung

Das Mediensystem ist abhängig von der Zuliefer- und Kommunikationsbereitschaft des PR-Systems.

Die Gegenleistung der Medien ist immateriell und trotzdem viel Geld wert, sie besteht aus einem sehr knappen Gut: Sie verleiht Aufmerksamkeit.

Das Problem ist jedoch, dass seriöser Journalismus Aufmerksamkeit nicht meistbietend steigern darf, sondern sie unbestechlich nach seinen eigenen professionellen Kriterien zuteilen muss.

How to Reach My Audience - Part I: Advice for your Press Report

Überbegriff Medienarbeit

„Nichts dem Zufall überlassen!“

Medienlandschaft

Was müssen PR-Manager über die Medien wissen?

(politische, religiöse, wirtschaftliche) Orientierung der Medien

welchem politischen Lager ist eine Zeitung zuzuordnen?

Selbst unabhängige Medien sind einordenbar: links – rechts – liberal

General oder Special Interest Zeitung

Produktionsbedingungen

Redaktionsschluss ALLER Medien kennen, sonst setzt man PK zu einer Zeit an, zu der für den nächsten Tag bereits Redaktionsschluss war...

Tageszeitungen

Wochen-, Monatsmagazine

Wichtig für Großereignisse: wenn man Event plant, so planen, dass knapp vor Redaktionsschluss von Wochen- und / oder Monatsmagazinen, NICHT dem Erscheinen (haben nicht so knappen Redaktionsschluss)

Organisation der einzelnen Medien (Printmedien, elektronische Medien)

Redaktionen, Abteilungen von Zeitungen und TV

Namen der Redakteure, informiert sein über Wechsel in Positionen

Überflutung der Journalisten von PK und PA, können gar nicht alle Termine wahrnehmen, verwenden in etwa 10 % der PA, die sie bekommen

Qualität der PK, der PA und vor allem der Info muss hoch sein, um Chance auf Verwertung zu haben

Daher werden persönliche Kontakte zu Journalisten immer wichtiger

Presseaussendung

Schriftliche Information / Mitteilung eines Informationsgeber an die Medien zur freien Verfügung

Recht zur Veränderung, Anpassung ist damit eingeschlossen

Form eines Artikels, NICHT eines Briefes

THEMA muss was „hergeben“, muss interessant sein

Muss AKTUELL, aber nicht unbedingt NEU sein

man kann Themen auch wieder aktualisieren, wie bei Bürgerservice: ist nicht generell neu, aber immer wieder aktuell

Hard news: 5 W: Was? Wer? Wann? Wie? Wo?

Soft news: 5 B: Blut, Busen, Bälle, Babies, Bestien

KISS – Formel

Keep

It

Short

Simple

Short: max. 2 Seiten (mehr verträgt Journalist nicht!!), Zeilenabstand, viele kurze Absätze, kurze Sätze, kurze Wörter

Simple: einfache Sprache, möglichst wenig Fremdwörter und Fachausdrücke; wenn doch, dann verständlich erklären

Auf Niveau des Empfängers achten

Die gleiche Sprache sprechen wie der Journalist.

Zitate können auflockern, dynamischer wirken lassen

Der Nutzen für den Rezipienten muss sofort erfassbar sein.

(Ist im Falle des Ombudsmannes ohnehin klar!!)

Weitere Tipps:

formale Kriterien:

Zeilenabstand, übersichtlich, gut lesbare Schriften (Arial, Times New Roman), nicht verschnörkelt, nicht mehrere Schriften verwenden, nicht überladen mit Fett, Kursiv, Unterstrichen

Keine Rechtschreibfehler, keine Grammatikfehler

1. Seite mit Logos, Corporate Design des Absenders, Folgeblätter normale weiße Blätter

Ansprechpartner muss leicht eruiert sein – und dann auch tatsächlich ansprechbar, also erreichbar, Telefonnummern immer mit Klappe

Emailadresse: Emails dann rasch beantworten

Klarer knapper Titel und Untertitel – jeweils 3 - 5 Wörter (fett)

Ev.. Lead: alles ganz kurz, was dann auch in Info steht, schlagwortartig

Kein Fragezeichen im Titel

DATUM angeben

Als „Presseinformation“ bezeichnen

auf der rechten Seite einen breiteren Rand lassen, Journalisten redigieren dort, nicht zwischen den Zeilen

Papier einseitig beschreiben

Inhaltliche Kriterien:

Aufbau nach Pyramiden-Regel: Climax first, das wichtigste zuerst, dann immer mehr Zusatzinformation (Bedenken: für welche Zeitung, welche Redaktion??)

Auf Bedürfnisse der Journalisten aufgebaut

Keine ICH oder WIR-Formulierungen

1. Satz muss das wichtigste bereits beinhalten

keine Superlative verwenden, keine Wertungen, klare, einfache Darstellung, soll objektiv und neutral wirken

Keine Modewörter

witzig sein, nur wenn es wirklich passt, nicht krampfhaft versuchen, einen Witz zu machen, wirkt aufgesetzt und unglaubwürdig

eventuell persönlichen Begleitbrief: Redakteur persönlich ansprechen, vor allem, wenn man ihn persönlich kennt, Hinweis auf Möglichkeiten zur Rückfrage, höflich, nicht untergeben, nicht anbiedernd, Vorteile für Redaktion herausstreichen

nicht angeben, aber auch keine falsche Bescheidenheit, wenn an etwas bewegt hat, muss man das auch sagen (dürfen)

keine Angriffe auf die Konkurrenz

Nur bekannte Abkürzungen verwenden, keine besonderen fachlichen Abkürzungen

Streuverluste vermeiden

Nicht an alle Medien aussenden, nur an die, für die meine Meldung interessant ist.

Weiters: für welche Redaktion innerhalb der Medien (Innen-, Außenpolitik, Wirtschaft, Chronik, Kultur, Bildung, Gesellschaft, Gesundheit, Medien, Senioren...=

Für welchen Redakteur innerhalb der Redaktion

An welche Medien? Tageszeitungen, Zeitschriften etc.

Richtig schreiben: Adressen, Namen (ev.. mit Titel), in Zweifelsfall anrufen (bei Vermittlung)

Verteilerlisten anfertigen: für welche Themen welche Journalisten, immer aktualisieren

Ev.. Pressehandbuch, Journalistenindex (alle Namen österreichischer Journalisten)

Möglichkeit der Verteilung von Information:

Exklusiv-story: nur an 1 oder 2 Journalisten die Info weitergeben, ausführlicher

Man sichert sich dadurch auch die Loyalität von Journalisten, wenn man ihm eine gute Geschichte exklusiv zukommen lässt, man kann dann auch mal einen Gefallen von ihm haben, Vertrauen in Journalisten muss da sein, damit der nicht was anderes aus der Geschichte macht

Üblicherweise kann man in solchen Fällen objektive, umfangreiche Berichterstattung erwarten

Größere Distribution: breite Verteilung an alle in Frage kommenden Medien, in PK oder mit PA, mehrere werden kleinere Berichte bringen, summieren sich, erreichen durch Aufteilung auf mehrere Medien sicher mehr Leser, Leserschichten

Wie schon besprochen, werden gemäß Nachrichtenwerttheorie bestimmte Nachrichten eher ausgewählt als andere.

Was tun, damit meine Meldung gewählt wird??

Es gibt journalistische Spezialtechniken, derer sich auch die Journalisten bedienen, um ihre Berichte für die Konsumenten lesenswert und interessant zu machen, auch die Leser wählen ja auch, wiederum nach den Nachrichtenwerten

Journalistische Spezialtechniken

1. Aktualität

Primäre Aktualität: für PR geringere Bedeutung, aktuelle Geschehnisse, Katastrophen...

Im Gegenteil: man will ja bestimmten Bereich thematisieren = sekundäre Aktualität

2. Lokalität

Lokalisieren: auf eigene Region anwenden, umlegen

3. Personalisieren

Versuch, story an einer Person „aufzuhängen“

Nicht nur Fakten, sondern einzelnen Betroffenen herausgreifen

4. Visualisieren

Komplexe Zusammenhänge sind bildlich öfters leichter darzustellen, Statistiken, Schaubilder...

5. Exemplarisieren

Darstellung eines Sachverhaltes anhand eines Beispiels, wird eher berichtet

6. Seltenheit eines Ereignisses

Für Journalisten: only bad news are good news

Menschen haben einen Hang zum Interesse für schreckliche Unfälle, Katastrophen...

Eigentlich ist es Interesse für SELTENE Ereignisse

7. Problematisieren

Durchaus auch Probleme ansprechen, man wirkt glaubwürdiger, niemand glaubt es, wenn man sagt, es gäbe überhaupt keine Probleme
Reizt Journalisten nur, es dann doch herauszufinden

8. journalistischen Zusatznutzen anbieten

dem Journalisten Arbeit abnehmen, indem man gut aufbereitete Information anbietet, das über eigentliches Thema etwas hinausgeht, Hintergrundinformation
sonst wird / muss er versuchen, anderweitig Info herzubekommen

Pressefotos

Oft bei PA dabei

Information über Bilder ist immer ganz gut = Visualisieren

Wichtig: technische Qualität der Bilder: scharf, richtig belichtet

Format 13 x 18

Bild soll für Sujet geeignet sein

Besser sind dynamische Bilder, nicht statisch, Passfotos

am besten: Fotograf und zu fotografierende Person sitzen zusammen, plaudern, Fotograf macht die ganze Zeit Fotos, nach 1 Stunde vergisst man, dass da jemand fotografiert - dann entstehen die guten Fotos

Farbfotos sind für S/W-Wiedergabe nicht geeignet

Für Farbdruck ist Dia am besten geeignet

Meist werden Fotos gratis vergeben, nur besonderes Material ist kostenpflichtig

Immer Text dabei: Wer, was, wann, wo?

Meist auf Rückseite, nicht auf losem Extrazettel, geht verloren

How to Reach My Audience - Part II: Advice for your Press Conference

Pressekonferenz

Informant tritt vor die Journalisten, gibt Statements ab

Relativ formell, traditionell, nur Journalisten

Etwas informeller und lockerer: Pressegespräch

Diskussion ist hier eher möglich, sonst eher Frage-Antwort-Spiel

„Nichts dem Zufall überlassen!“

Besser, alles chronologisch zu planen, aufzuschreiben, Check-Liste, abhaken

Journalist soll gar nicht merken, dass was organisiert ist

Pressefrühstück:

Sonderform der PK, etwa 9 Uhr, Vorteil: Journalisten können noch andere Termine wahrnehmen

Ablauf der PK:

GUTES Thema

Welche Journalisten lädt man ein? (vgl. Produktionsbedingungen, Redakteure kennen, wer ist für was zuständig...)

Zeit

REDAKTIONSSCHLUSS beachten, meist Vormittag, zwischen 9 – 12 Uhr

Auch am Wochenende möglich: politische, sportliche, wirtschaftliche Bereiche, bes. Anlass mit „spontaner Pressekonferenz“

Beachten: es gibt FIXTERMINE für die Journalisten, die man selbst ansprechen will

In Ö: Statements nach Ministerrat am Dienstag, da kommt kein Journalist woanders hin, Pressekonferenz wäre verschwendet

Ev.. Abend:

Vorteil: keine Hetzerei von einem Termin zum nächsten und zum Redaktionsschluss

Nachteil: schon in Freizeit

Absicht bei Pressekonferenz: Berichterstattung

bei Kaminesgespräch: eher Kontaktpflege

Ort

meist eigene Räumlichkeiten, Presseclubs; ev.. mit großen Tüchern (bedruckt mit Logos...)

guten Hintergrund schaffen, dann kann man das überall machen

Eventuell kreativen oder besonders eindrucksvollen Hintergrund

Rechtzeitig buchen, wenn begehrter Ort für PK

Wenn irgendwie möglich, immer mit Podium

Tischordnung

Verschiedene Möglichkeiten: Karree, Tafel, runde Tafel, U-Tafel, T-Tafel, Klassenzimmerbestuhlung, Kaffeehausbestuhlung (am ehesten für Pressefrühstück)

Journalisten müssen schreiben können

Toiletten: wenn möglich sauber

Garderobe: im Winter wichtig, nasse Mäntel dampfen, riechen...

Wegweiser vorbereiten und aufstellen

Aschenbecher, ev.. Blumenschmuck, Klimaanlage / Heizung

Anfahrt

Pläne ausgeben, wenn der Ort nicht allgemein bekannt ist

Parkmöglichkeiten schaffen und den Journalisten bekannt geben; jeder ist nach Parkplatzsuche grimmig gelaunt, man kann keine gute Stimmung mehr erwarten

Muss in der Nähe sein, muss auch wirklich funktionieren

Pressetischchen = „Informationszentrale“

Beim Ausgang:

Liste mit eingeladenen Gästen, damit alle wissen, wer da ist

Gästebuch auflegen, in die sich alle eintragen (mit MEDIUM!!!), aber eigentlich sollte man wissen, wer von wo kommt

Pressemappe

Liste der Sprecher, Presseausendung in Kurz- und Langfassung, Fotos (frei aufgelegt), Hintergrundinfo, Ansprechpartner

Blocks und Stifte

Jemand steht dort, begrüßt, nötigt zum Eintragen ins Gästebuch

Sprecher

sollte frei sprechen

Wenn furchtbar schlechter Redner (stottert, vergisst, etc), dann vorgeschriebene Rede, sollte er aber rechtzeitig haben, um sich so damit vertraut zu machen, dass er auch weiß, wovon er spricht

Namensschild (OHNE Titel, nur Nachname), Wasser und Glas (trockener Mund – Krächzen)

Mikros sollten Sprecher nicht völlig verdecken

Nicht zu viele Sprecher

Was Sprecher sagt und was in Pressemappe steht, MUSS zusammenpassen, allerdings darf Statement des Redners nicht genau das wiederholen, was auf dem Factsheet der Pressemappe steht, sonst braucht ja niemand hingehen

Nachdenken, welche Fragen gestellt werden könnten?

Nicht länger als 15 – 20 min

Eröffnung durch Veranstalter, Mediensprecher

Begrüßung: in ABSTEIGENDER Reihenfolge: Klerus immer am Anfang, dann höchster Politiker etc.

Reden immer AUFSTEIGEND

Stellt Redner vor, übergibt dann das Wort

Statements der Redner

Fragen der Journalisten (ev. Diskussion)

Dafür sorgen, dass jemand die 1. Frage stellt, ev. Mitarbeiter, sonst sehr peinliche Stille

Buffet

In gesondertem Raum

Vormittags: Kaffee, Plunder / Kuchen

Muss alles im Stehen zu Essen sein: Häppchen

Ist Kellner zu erreichen

Als Organisator zur Pressekonferenz immer folgendes mitnehmen:

Locher, Schere, Tixo, Hefter / Klammern, Haftis, Gummiringerl, Kugelschreiber, Namensschilder, Visitenkarten, Checklist, Zusagenliste

Einladung

Meist schriftlich, auch mündlich möglich

Nicht zu knapp, aber auch nicht zu früh, 1 – 2 Wochen vorher wegschicken (manche Journalisten planen lang-, andere wieder recht kurzfristig)

Kurz vorher: Erinnerung mit Brief, Fax, Mail

Gleiche Einladung mit „Terminerinnerung“, etwa 2 Tage vorher

U.A.w.g.

Journalisten melden sich meist nicht, kurz vorher Nachfragen

Nicht gern gesehen, aber funktioniert, es kommen mehr

„Mögen sie gar nicht!“

Wer nicht kommen kann, kriegt Infomaterial rechtzeitig zugeschickt, damit er es zeitgleich mit PK hat, mind. 1 Tag vorher wegschicken, je nach Post!!

Generalprobe

V.a. technisch, funktionieren Mikros, Licht

Veranstalter darf nicht vorwegnehmen, was Statement sein wird

Mitarbeiter übernehmen Rolle der Journalisten

Überlegen, was könnte gefragt werden

Zeit stoppen, Lücken aufdecken

Journalisten von elektronischen Medien kommen früher als Printjournalisten – müssen ja Geräte aufbauen

Einzelinterviews müssen allerdings NACH der PK gegeben werden, Printjournalisten dürfen nicht nachteilig behandelt werden

Kamingespräch

Findet in den seltensten Fällen vor einem Kamin statt

Kleine, handverlesene Runde von Journalisten

Gemütliches, informelles Ambiente

Persönliche, oft mündliche Einladungen

Dient eher dem Aufbau von Beziehung zu Journalisten, nicht so sehr dem Informationsaustausch

Hintergrundinformation

Kennen lernen von Journalisten

Umgang mit Journalisten

Höflich, anständig, ehrlich – wir wollen ja was von ihm

NICHT anlügen, hat keinen Sinn, es kommt doch heraus

Vor allem bei Krisen-PR, nicht Probleme herunterspielen, sondern aufzeigen UND gleichzeitig Lösungsansätze, bereits Geschehenes...

Nicht unterwürfig, aber auch nicht herablassend

Zumeist keine Ausbildung im Sinne von Schule, Mehrheit ist durch Zufall Journalist geworden, learning by doing, learning on the job

Vor allem mit Anfängern muss man umgehen können, sind oft zu ängstlich oder zu forsch, wollen DEN Artikel schreiben

Oft arbeiten Redaktionen mit freien Mitarbeitern, weil sie unterbesetzt sind

d.h. journalistische Qualität ist nicht immer sehr hoch

Man darf Journalisten nicht merken lassen, dass man ihre Unkenntnis kennt, sondern man muss das Thema für sie aufbereiten, dass auch die damit arbeiten können

Gute Information erspart weitere Recherchen

Journalisten IMMER ernst nehmen

nicht mit Journalisten zu streiten beginnen

für Journalisten immer zu sprechen sein, es muss jemand ZUSTÄNDIG sein

Journalisten: **only bad news are good news.**

Wollen nicht nur positive Information, sondern stellen viel in Frage

Vor Journalisten auch Probleme aufdecken

Man wirkt viel glaubwürdiger, es kann nicht ALLES positiv sein

Es wird nicht so kritisch berichtet: wenn nur positives vermittelt, erwartet Journalist, dass irgendwo eine Leiche im Keller ist, dass man versucht, etwas zu verheimlichen, zu vertuschen

Journalisten kennen lernen

Journalisten haben Priorität, später kann zu spät sein

Bei Falschmeldungen:

NICHT tun sollte man:

Journalisten wüst beschimpfen

Chefredakteur anschnauzen

Mit Informationsentzug drohen

Mit Klagen, Entgegnungen etc drohen

Schwören, NIE MEHR mit Journalisten zu sprechen

Das nützt alles nichts, geschrieben ist geschrieben, gesendet ist gesendet.

Man kann sich nur um Schadensbegrenzung bemühen.

Wenn Fehler nur auf Oberflächlichkeit, Zeitmangel oder mangelnde Sorgfalt zurückzuführen ist, dann mit Journalisten sprechen, Fehler aufklären. Üblicherweise kommt dann eine Berichtigung.

Did I reach my Audience? Evaluation

Interview-Tipps

Einzelgespräch mit Journalisten:

Entweder fragt Journalist an oder PR-Manager

Ort: Redaktion, Büro des Informanten, neutraler Boden (Café)

Fragenkatalog des Journalisten: was könnte er mich fragen? Will sicher nicht nur Schönrede-
rei, sondern heikle Themen ansprechen

Ersten Fragen sind meistens warm-up-Runden

Auf das Thema vorbereiten!!

USP = Unique Selling Proposition

DIE Aussage, die ich überbringen möchte

Vorbereitung auf PERSON des Journalisten: ist er bekannt als nachgiebig, falsch, dreht er
das Wort im Mund um, vertrauenswürdig, zuverlässig, politische Orientierung

Journalisten zeigen, dass man seine Arbeit kennt, dass man seine Artikel gelesen hat, schafft
Vertrauensatmosphäre

Interview-Tipps:

GUT vorbereitet sein

Stimme oben lassen, können dort nicht schneiden

USP in verschiedenen Formulierungen immer wieder ansprechen

Deutlich und klar sprechen

Aufpassen mit ironischen Bemerkungen, können missverstanden und missbraucht werden

Idealerweise Interview vor Sendung, vor Druck vorlegen lassen und erst nach Genehmigung
freigeben

Fragen am Telefon: nicht sofort beantworten, lieber in 5 – 10 Minuten zurückrufen, aber
VERLÄSSLICH

Kleidung im TV: nicht gestreift – flimmert!!

Nicht blütenweiß

Persönlichkeit belassen, nicht völlig umstylen lassen, wirkt lächerlich, man fühlt sich unwohl,
kommt nicht gut rüber...

Evaluation

Was ist für den Ombudsmann der Erfolg?

Den Erfolg der PR, die von einem Ombudsmann betrieben wird, kann daran gemessen wer-
den, wie viele Menschen sich in der nächsten Zeit an ihn wenden.

Das Aufscheinen in den Medien ist also nur der 1. Schritt. Damit kann einem zu Bekanntheit
verholfen werden.

Der wirkliche Erfolg ist es dann, wenn die Menschen wissen, dass es einen Ombudsmann
gibt, dass und wie man sich an ihn wenden kann, und wo, wann und wie man ihn erreicht.

Größte Probleme bei der Evaluierung von PR-Maßnahmen:

Zuwenig Geld, zuwenig Zeit, zuwenig Personal

Zumindest aber Pressespiegel:

Welche Medien erwähnen mich?

Wie ist der Grundtenor der Aussage? Positiv – negativ – neutral – wertend

Fügen Journalisten etwas hinzu? Was lassen sie weg?

Wie heißen die Journalisten, die meine PA verwenden?

Verwenden sie ausschließlich diese oder recherchieren sie selbst weiter?

Welche Art von Berichterstattung konnte man erreichen?

Welchem Medium war es welche Meldung wert?

Anhang Nr. 14

WIENER APPELL Für einen interkulturellen Dialog der Völker der Welt

Die unterzeichnenden Fachleute für Konfliktlösungen, TeilnehmerInnen der 2. Wiener Konferenz für „Mediation und Demokratie“ vom 12. bis 15. September 2001 in Wien sind über die Anschläge in New York und Washington zutiefst bestürzt. Unsere Trauer und Anteilnahme gilt allen Betroffenen und ihren Angehörigen.

Wir anerkennen die unermesslichen Schwierigkeiten und den enormen Handlungsdruck, denen vor allem die Regierenden der USA, ihre Verbündeten und andere Länder in der Sorge um Sicherheit ausgesetzt sind. Wir haben jedoch Angst vor Maßnahmen, die weitere Menschenleben riskieren. Gerade unter solchem Druck sind die Risiken einer Beschleunigung von Gewalt besonders groß, unabhängig davon, wer oder welche Gesamtzusammenhänge sie verursacht oder begonnen haben.

Wir rufen alle Menschen in ihren jeweiligen Verantwortlichkeiten auf, aus der Spirale der Gewalt und Vergeltung auszusteigen und sich für Frieden und Versöhnung zu engagieren. Es gilt, den Mut zu haben, keine weitere Gewalt anzuwenden, besonders, keinen Krieg zu führen.

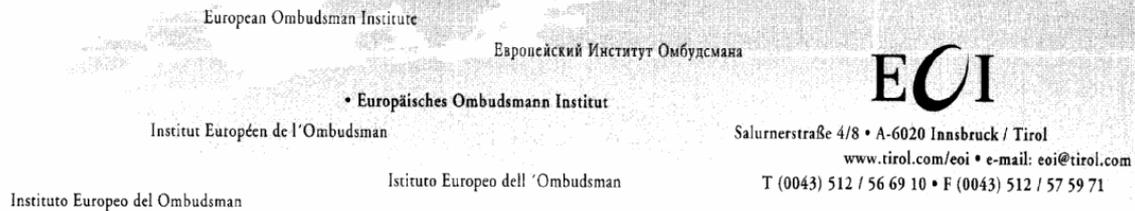
Wir sind davon überzeugt, dass es immer mehr Opfer und Täter geben wird, solange sich die Suche nach Lösungen nicht auf die sozialen, politischen und religiösen Zusammenhänge und Hintergründe ausweitet.

Wir rufen zum Dialog zwischen den Regierenden, Organisationen und Menschen aller Kulturen auf allen gesellschaftlichen Ebenen auf und werden im Rahmen unserer jeweiligen Möglichkeiten unseren Beitrag dazu leisten.

Johan Galtung	Leo Gabriel	Joseph Duss-von Werdt
Madeleine Petrovic	Bishop Samuel Ruiz	Benedikta von Deym-Soden
Doris Vater-Dannhäuser	Michael Wandrey	Miguel Alvarez
Bettina Kurz	Karl Glaser	Annedore Schulze
Isabelle Engels	Roland Schüler	Andreas Novak
Gabriele Krause	Pete Hämmerle	Marlene Werfl
Sophia Plöchl	Roswitha Laminger-Purgstaller	Helga Strauss
Ruth Rieder	Veronika Rochhart	Magda Vrignaud
Ralf Thiele	Hania Fedorowicz	René Schindler
Margarethe Mensdorff-Pouilly	Ingrid Seyrlehner	Gabriele Mönch
Christel Heigert	Roswitha Hörschläger	Christiane Sauer
Mario Folger	Klaus Rückert	Birgit Hausar
Jürgen Bohl	Renate Storch	Gudrun Müller
Barbara Günther	Silvia Michal-Misak	Peter Hofman

Tilman Metzger	Judith Stummer	Elfriede Zachemba
Sabina Koerner	Angela Riedmann	Jochen Dittmer
Matthias Friedrich	Inga Carrière	Edith C. Watts/Ani Jinpa Lhamo
Susanne Appl	Barbara Szerb-Mantl	Eberhard Kempf
Peter Stoff	Stefan Wiesinger	Gerda Klammer
Jamie Walker	Wolfgang Gulis	Armin Hanschitz
Barbara Müller	Barbara Götsch	Dieter Vogt
Stephan Proksch	Jaqui Dopfer	Anneliese Pflügelmayr
Rupert Herzog	Karin Hintersteiner	Elisabeth Reif
Elke Kroissenbrunner	Christoph Ewen	Lis Ripke
Veronika Hagleitner-Klocker	Tamara Redl	Klaus Hartmann
Sonja Wendel	Stefan Kessen	Sepp Habermacher
Christiane Tureczek	Markus Troja	Ursula König
Iris Fillié-Utz	Rosi Schmid	Edith Labmayer
Artur Trossen	Katrin Echtermeyer	Iris Rückert-Possél
Maria Schütz	Adelheid Szumovski	Petra Purkarthofer
Veronika Gödri	Valerie Rückert	Gerald Kastner
Verena Ender	Victoria Caesar	David Steinacker
Rolf Herzog	Monika Groner	Iris Aigner
Frank Groner	Gudrun Steinacker	Hermann Weinberg
<u>Werner Palla</u>	Reinhard Sellnow	Marcus Hehn
Jörn Lautenschläger	Dagmar Esser-Reimnitz	Gerd Fuchs
Maria Honsig-Erlenburg	Andreas Jindra	Susanne Jalka
Alfred Brezansky	Sascha Ferz	Florian Stroberger
Helga Mayr	Kriemhild König	Rita Trattnigg
Michael Waldeck	Margit Sturm	Andrea Stolz
Dorothea Steurer	Oliver Rückert	<u>Verena Crazzolara</u>
Sabine Hölzenbein	Walter Appl	Claus D. Wild
Andrea Liebl	Andrea Prokop-Zischka	Tina Rabl
Norbert Koblinger	Rainer Aichner	Arno C. Hofer
Christine Mattl	Natalia Hofer	Ingrid Moritz
Hildegard Almeder	Petra Coleman	Gerhard Urban
<u>und viele andere</u>		

Anhang Nr. 15



/3221/

Sehr geehrtes Mitglied des EOI, liebe Kolleginnen und Kollegen!

Zur 6. Europäischen Ombudsman-Konferenz und zur EOI-Generalversammlung in Krakau vom 22. bis 24. Mai 2002 einige Betrachtungen:

Nachlese:

Zum Tagungsort:

In Krakau stimmte alles:

Der würdige äußere Rahmen und die Organisation,
die treffenden Inhalte der Referate und die interessanten Diskussionsbeiträge,
der Besuch von Auschwitz-Birkenau und die Besinnungsstunde.

Der Tagungsort Krakau wird bei den Konferenzteilnehmern tiefe Spuren hinterlassen
und nachhaltig wirken.

Zur EOI-Generalversammlung:

Ein großer Dank gilt dem Kollegen Anton Cañellas für die Tätigkeit während seiner EOI-Präsidentschaft. Dankbar nehmen wir seine Bereitschaft zur Kenntnis, sich auch weiterhin aktiv für die Belange des EOI und somit für die europäischen Ombudsleute, wozu ich auch die Mitglieder der Petitionsausschüsse zähle, einzusetzen. Unser besonderer Dank gilt auch den bisherigen Vorstandsmitgliedern Vizepräsident Adam Zielinski und Claes Eklundh für ihre sehr wertvolle Mitarbeit in der Vergangenheit. Unsere guten Gedanken begleiten die während der Amtszeit ausgeschiedenen Mitglieder Luis Fernando Saura Martinez (Tod) und Lucio Strumendo (berufliche Veränderung). Mit den neuen Vorstandsmitgliedern Romano Fantappiè, Arne Fliflet, Oleg Mironov, Bernardo Del Rosal Blasco und Andrzej Zoll wird es zweifelsohne eine gute Zusammenarbeit geben.

European Ombudsman Institute

Европейский Институт Омбудсмена

• Europäisches Ombudsmann Institut

Institut Européen de l'Ombudsman

Istituto Europeo dell'Ombudsman

Instituto Europeo del Ombudsman

EOI

Salurnerstraße 4/8 • A-6020 Innsbruck / Tirol

www.tirol.com/eoi • e-mail: eoi@tirol.com

T (0043) 512 / 56 69 10 • F (0043) 512 / 57 59 71

Allgemeines:

Ein Verein, also auch das EOI, erfüllt in dem Maße seinen Zweck, wie es dem Präsidenten und den Vorstandsmitgliedern gelingt, die Wünsche und Vorstellungen der Vereinsmitglieder - insofern diese mit den Vereinsstatuten (www.tirol.com/eoi) im Einklang stehen - zu realisieren.

Das gelingt am besten, wenn sich das EOI zu einer Einrichtung entwickelt, die einen ständigen Meinungs-, Erfahrungs- und Informationsaustausch unter den Mitgliedern ermöglicht.

Die EOI-Mitglieder können auch Anträge und Anfragen richten, und zwar je nach Inhalt derselben unter folgenden E-mail-Adressen:

eoit@tirol.com an das Sekretariat und die Geschäftsführung,

eoit@digitalis.at an alle Mitglieder,

werner.palla@landtag-bz.org an den Präsidenten.

In je mehr Sprachen die Kontakte – Meinungs-, Erfahrungs- und Informationsaustausch, Anträge und Anfragen - über eoit@digitalis.at geführt werden, desto erfolgreicher werden sie sein. Es wäre sicher auch günstig, wenn bei solchen Kontakten die Internetadresse, soweit vorhanden, angegeben würde. Meine lautet: www.landtag-bz.org/ombudsman

Finanzielle Situation:

Um die anfallenden statutarischen Aufgaben des EOI wahrnehmen zu können, reichen die Mitgliedsbeiträge nicht aus. Es musste ein Bankkredit aufgenommen werden. Von der Generalversammlung in Krakau wurden auch die Mitgliedsbeiträge erhöht, und zwar auf 350 € für institutionelle Mitglieder und auf 60 € für individuelle Mitglieder. Ich rechne weiterhin mit Ihrer guten Zahlungsmoral. Für Härtefälle bei den Mitgliedern wird man eine Lösung suchen.

Sponsoring für das EOI:

Ombudsleute verhindern durch ihre Tätigkeit vielfach auch Gerichtsverfahren. Dadurch werden Sozialkosten gespart. Daran interessiert sollten sein die Regierungen und die Parlamente, aber auch private Einrichtungen, wie Versicherungsgesellschaften, Banken, Konzerne, Stiftungen u.a. Viele von den Ombudsleuten haben gute und beste Kontakte zu diesen Institutionen. Gewinnen wir sie als Sponsoren des EOI. Es liegt im Interesse des Rechtsfriedens.

Solidarität konkret:

Lebhafte Erfahrungs- und Gedankenaustausche z. B. über eoit@digitalis.at erhöhen das Wissen über Mitgliederorganisationen und deren Möglichkeiten, anderen Ombudsleuten zu helfen oder deren Notwendigkeiten, Hilfe zu erlangen. Ein gutes Beispiel von gelebter Solidarität ist das Angebot eines kostengünstigen Praktikums für Mitarbeiter/Innen von Kollegen/Innen.

European Ombudsman Institute

Европейский Институт Омбудсмана

EOI

• Europäisches Ombudsmann Institut

Institut Européen de l'Ombudsman

Salurnerstraße 4/8 • A-6020 Innsbruck / Tirol

www.tirol.com/eoi • e-mail: eoi@tirol.com

T (0043) 512 / 56 69 10 • F (0043) 512 / 57 59 71

Istituto Europeo del Ombudsman

Istituto Europeo dell'Ombudsman

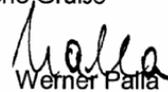
Mitgliederwerbung:

Je größer ein Verein ist, desto nützlicher kann er für die Mitglieder sein. Deshalb lade ich jedes EOI-Mitglied ein, ihm bekannte Volksanwälte und für das Ombudsman-Wesen engagierte Persönlichkeiten als Mitglieder des EOI anzuwerben.

Generalversammlung im Jahre 2004 mit Arbeitstagung zu einem Spezialthema:

Bei einer der nächsten Sitzungen des EOI-Vorstandes wird auch dieses Thema auf der Tagesordnung stehen. Ihre Anregungen und Vorschläge dazu sind sehr willkommen.

Sehr geehrtes Mitglied, liebe Kolleginnen und Kollegen, ich bin zuversichtlich, dass diese Botschaft Sie erreichen wird und übermittle freundliche Grüße


Werner Palla

N.B. Von Auftritten und Ansprachen, die nur der eigenen Selbstdarstellung dienen, halte ich wenig bis nichts. Ich meine, dass sich bei Ombudspersonen das Selbstbewusstsein und die Bescheidenheit die Waage halten sollten.

Anhang Nr. 16

Europäische Ombudsleute beraten in Sarajevo

Der Vorstand des Europäischen Ombudsmann Institutes (EOI), dessen Präsident **Volksanwalt Werner Palla** ist, traf anlässlich seiner Herbsttagung in Sarajevo (27./28. Oktober 2004) mit führenden Repräsentanten des Staates Bosnien-Herzegowina, der Föderation Bosnien und Herzegowina, der Stadt Sarajevo sowie der OSZE zusammen. Dabei wurden vor allem die Menschenrechtssituation und die wichtige Rolle von Ombudsinstitutionen bei der Wahrung der Menschenrechte und der Unterstützung der Bürger, insbesondere bei der Wiederherstellung ihrer Rechte nach Beendigung des Krieges 1995, erörtert. An den Gesprächen nahmen die 3 Ombudsleute der Föderation Bosnien und Herzegowina teil, die auch im EOI-Vorstand vertreten sind.

Im Gespräch mit dem Bürgermeister der Stadt Sarajevo, Muhidin Hamamdžić, brachte dieser vor allem seinen Wunsch zum Ausdruck, dass das EOI im Rahmen seiner Möglichkeiten die Bemühungen um Übertragung der notwendigen Verwaltungsbefugnisse an die Gemeinden von Bosnien-Herzegowina unterstützen möge.

In der Folge fand eine Aussprache mit dem Ministerpräsidenten der Föderation Bosnien und Herzegowina, Ahmed Hadžipašić, statt. Dabei unterstrich EOI-Präsident Werner Palla, dass es unabdingbar sei, Volksanwaltschaften, wie sie bereits in den Teilstaaten Föderation Bosnien und Herzegowina und Republika Srpska verdienstvoll tätig sind, personell und finanziell entsprechend auszustatten. Der Ministerpräsident ging ausführlich auf das Problem ein, betonte den hohen Wert von Ombudseinrichtungen und sicherte ihnen jede mögliche Unterstützung zu.

Im Anschluss kam es noch zu einem Treffen mit dem Vorsitzenden des Präsidenschaftsrates, dem amtierenden Staatspräsidenten, Dragan Čović. Zur bevorstehenden Bestellung der Ombudspersonen des Gesamtstaates Bosnien-Herzegowina - nach Auslaufen des Mandates des Schweden Frank Orton als nationaler Ombudsmann-Menschenrechtsbeauftragter am 31.12.2003 im Rahmen des Dayton-Abkommens - teilte Präsident Dragan Čović mit, dass das Präsidium die 3 Mitglieder der nationalen Ombudsinstitution demnächst dem Parlament vorschlagen wird. EOI-Präsident Dr. Werner Palla wies im Gespräch mit Staatspräsidenten Čović mit Nachdruck darauf hin, dass die Glaubwürdigkeit und die Unabhängigkeit eines Ombudsmannes wesentlich auch von einer transparenten und demokratischen Wahl desselben bestimmt werden.

Höhepunkt des Sarajevo-Aufenthaltes des EOI-Vorstandes war zweifelsohne die am zweiten Tag von der einheimischen Volksanwaltschaft organisierte und ausgezeichnet besuchte Pressekonferenz. Dabei wurde vom Präsidenten Werner Palla und vom Vizepräsidenten Markus Kägi aus Zürich die Entwicklung des Ombudsmannwesens dargelegt und die Bedeutung von Ombudseinrichtungen für die lokale, regionale und nationale Verwaltung betont. Auf die zahlreichen Fragen zu den brennenden internen Problemen antworteten die Ombudsleute der Föderation Bosnien und Herzegowina und der Republika Srpska.

In der Vorstandssitzung wurde u. a. festgelegt, dass die nächste Generalversammlung des Europäischen Ombudsmann-Institutes am 10. Mai 2004 in Budapest stattfinden wird, zusammen mit einer Konferenz zu dem von Präsidenten Werner Palla vorgeschlagenen Thema "Minderheitenschutz und Ombudsmann-Realität".



v.l.n.r.: Markus Kägi (Zürich) EOI-Vizepräsident, Werner Palla (Südtirol) EOI-Präsident, Branka Raguz (Föderation Bosnien-Herzegowina) EOI-Vorstandsmitglied

Anhang Nr. 17

Dr. Werner Palla, Landesvolksanwalt von Südtirol und Präsident des Europäischen Ombudsmann-Institutes Innsbruck

Kurzansprache beim Festakt vom 27. März 2003, Rathaus Zürich aus Anlass zum Jubiläum „25 Jahre Ombudsmann/Ombudsperson des Kantons Zürich“

Hohe geistliche Würdenträger, sehr geehrte Behördenvertreter, verehrte Damen und Herren, liebe Kolleginnen und Kollegen, Lieber Jubilar!

Ich will diese Gelegenheit nutzen, um aus meinen Erfahrungen als Ombudsmann **zwei Aspekte** kurz anzusprechen.

A) Erstens aus meiner Erfahrung als Südtiroler Landesvolksanwalt seit über 11 Jahren.

Im Laufe eines Vortrages, den ich kürzlich vor Verwaltungsexperten hielt, gab ich meine Absicht kund, mich im Jahre 2004, d. h. nach Ablauf meiner dritten Amtsperiode, nicht mehr beim Südtiroler Landtag um eine weitere Amtszeit von 5 Jahren bewerben zu wollen. Am Ende meines Vortrages wurde ich gefragt, welchen Rat ich meinem Nachfolger für dessen künftige Arbeit geben würde.

Meine Antwort war, dass ich meinem Nachfolger oder meiner Nachfolgerin weder Ratschläge erteilen noch Hilfen anbieten werde. Einzig und allein deswegen, weil solche in der Regel gar nicht gefragt sind. **Und dass sie nicht gefragt sind, finde ich gut!**

Jeder Bewerber um dieses Amt hat sich nämlich schon vorher klare Vorstellungen über die Wahrnehmung der künftigen Aufgaben erarbeitet. Und entsprechend diesen Vorstellungen will und wird er künftig auch arbeiten. Mögliche Unsicherheiten zu Beginn seiner Tätigkeit werden durch vermehrten Einsatz wettgemacht.

Routine gibt es im Geschäft eines Ombudsmannes sowieso keine. Jeder Fall hat bekanntlich sein Eigenleben und hinter sehr vielen Fällen steckt überdies ein besonderes Schicksal, dessen sich der Volksanwalt jedenfalls vertieft annehmen muss. **Nicht Routine stellt sich also ein**, aber der Ombudsmann sammelt im Laufe der Jahre volksanwaltschaftlicher Tätigkeit nützliche Erfahrungen

- vor allem bei der Einschätzung von oft heiklen Situationen und
- dann im Umgang mit den Menschen, mit den Beschwerdeführern gleich wie mit den Behördenvertretern.

Die Besucher des Vortrages aber insistierten: Ein Volksanwalt, der 12 Jahre im Amt ist, müsse doch eine auch für den Nachfolger erkennbare Spur hinterlassen! Ein Abgang, nur so, sei doch entschieden zu wenig, meinten sie. Und sie hatten Recht: das wäre in der Tat zu wenig!

Meine Spur, die vom Nachfolger beschritten werden kann, die aber unabhängig davon auch eine Eigendynamik lebt, ist **„mein Netzwerk“**. Dieses Netzwerk besteht darin, dass weit verzweigt, in allen Behörden meiner Zuständigkeit und teils darüber hinaus Menschen arbei-

ten, welche die Philosophie der Volksanwaltschaft so verstehen, wie ich sie seit Anbeginn meiner Tätigkeit am 1. Februar 1992 lebe:

der Volksanwalt nämlich

- nicht als Ankläger, Kommissar oder Detektiv,
- sondern als Auskunftsperson, Berater, Beschwerdeprüfer und Vermittler.

Die von mir angestrebte und auch ausgiebig genutzte Vortragstätigkeit in Schulen - für Schüler und Lehrpersonen -, bei Weiterbildungsveranstaltungen der Europäischen Akademie Bozen und des Landesamtes für Personalentwicklung bot mir reichlichen Anlass, **bei den bereits tätigen oder zukünftigen Mitarbeitern im öffentlichen Dienst** „Verbündete“ für die Tätigkeit des Ombudsmannes zu „rekrutieren“. Es gibt viele Stellen bei den Landes-, Bezirks-, Gemeinde-, Regional-, lokalen Staatsämtern- und öffentlichen Sanitätsstrukturen, wo im übertragenen Sinne „unsere Leute“ sitzen. Dieses Netzwerk arbeitet zwangsläufig im **beiderseitigen** Interesse,

- in jenem des Beschwerdeführers und
- in jenem der Behörde.

Es ist für mich zweifelsohne gleichzeitig auch das Gerüst für gelungene Ombudsmann-Arbeit und funktioniert z. B. so:

Die Direktorin der Sozialdienste einer Südtiroler Bezirksgemeinschaft bekommt ein Schreiben des Volksanwaltes. Als „Verbündete“ des Volksanwaltes erschrickt sie nicht noch ist sie irritiert, sondern freut sich schon beim Anblick des Briefumschlages über die neue Chance, als Expertin gemeinsam mit dem Ombudsmann eine Lösung für ein Problem zu suchen und dann, falls möglich, auch zu finden.

Meine „**nach-volksanwaltschaftliche Tätigkeit**“ kann also nur darin bestehen, meinem Nachfolger nicht Ratschläge zu erteilen oder Hilfen anzubieten, sondern auf die Existenz dieses lebendigen Netzwerkes hinzuweisen und auf die Nützlichkeit, dasselbe auszubauen. Eine hohe Erfolgsquote ist nämlich zu einem guten Teil auch diesem Netzwerk zuzuschreiben.

B) Der zweite Aspekt meiner Ausführungen bezieht seinen Ursprung aus meinen Erfahrungen als Vorstandsmitglied des Europäischen Ombudsmann-Institutes seit bald 9 Jahren.

Keine Sorge, ich werde hier nicht wiederholen, was Sie über das EOI in der Festschrift zu diesem Jubiläum erfahren können, sondern mich mit einigen **Perspektiven** befassen. Und diese zeigen, dass uns die Ombudsmann-Entwicklungen in Osteuropa in ihren Banne ziehen. Diese Entwicklungen muss das EOI als eine Herausforderung erkennen und auch annehmen.

Darüber wäre zwar ein ganzes Buch zu schreiben, aber mir bleibt hier nicht einmal die Zeit, auf das Inhaltsverzeichnis eines solchen Buches einzugehen. Deshalb will ich mich auf die Wiedergabe einiger Beispiele beschränken, welche Möglichkeiten es gibt, sich dieser Herausforderung zu stellen.

- Wenn z. B. der Menschenrechtsbeauftragte der Russischen Föderation Oleg Mironov, übrigens auch Mitglied des EOI-Vorstandes, in einer öffentlichen Erklärung zu Tschechien von den Behörden streng rechtsstaatliches Handeln verlangt und den EOI-Vorstand um die Unterstützung dieser Erklärung bittet, dürfen wir nicht abseits stehen, sondern müssen diese Initiative mittragen.
- Oder wenn die Kollegin aus Usbekistan und EOI-Mitglied Frau Sayora Rashidova eine EOI-Vorstandssitzung in Taschkent herbeisehnt, soll der EOI-Vorstand ernsthaft auf dieses Ansuchen eingehen. Durch das mediale Echo einer solchen Veranstaltung würde nämlich die Ombudsstelle in einem Land mit immerhin über 22 Mio Einwohnern auf einem Schlag bekannt werden. Die Frühjahrstagung des EOI-Vorstandes im Mai 1998 in Sarajevo, der Hauptstadt der Föderation Bosnien-Herzegovina, beweist die Wichtigkeit solcher Initiativen.

Aber nicht nur Gremien wie der EOI-Vorstand können der Herausforderung, von der hier die Rede ist, begegnen. Auch Institutionen oder Einzelpersonen, denen die Weiterentwicklung des Ombudsmann-Wesens ein Anliegen ist, haben genügend Möglichkeiten, sich zu engagieren.

- So hat im November 2000 eine juristische Mitarbeiterin des albanischen Kollegen in der Volksanwaltschaft von Südtirol ein Praktikum absolviert. Kost und Logis wurden ihr im Hause des Volksanwaltes gewährt. So wurde nicht nur das Wissen über volksanwaltliches Handeln vertieft, sondern auch ein besseres Kennenlernen der jeweiligen Kulturen ermöglicht. Zusätzlich herrschen seither zwischen den Volksanwaltschaften von Albanien und Südtirol rege Gedanken-, Erfahrungs- und Besucheraustausche. Dieselbe Erfahrung konnte ich im vergangenen Jahr mit einer Juristin aus Griechenland machen, die an der Universität Padua den Master für Menschenrechte absolvierte.
- Als ein glänzendes Beispiel, was Einzelpersonen, denen der Einsatz für die Ombudsmann-Idee gleichsam zum Lebensinhalt geworden ist, bewegen können, kann **Nikolaus Schwärzler** bezeichnet werden. Der langjährige Landesvolksanwalt von Vorarlberg, vormals EOI-Präsident und nunmehr Geschäftsführendes EOI-Vorstandsmitglied scheut weder Mühe noch Kosten, sein reiches Wissen und seine großen Erfahrungen in die Weiterentwicklung des Ombudsmann-Wesens immer und überall, aber vornehmlich dort, wo es zur Zeit am notwendigsten ist, nämlich in Osteuropa, zu investieren. Eine Investition, die für jeden ersichtlich, reiche Früchte trägt.

Der Dank der von diesem Einsatz profitierenden Institutionen und Menschen ist ihm sicher. Als ein sichtbares Zeichen der Anerkennung wurde ihm am vergangenen 10. Dezember 2002 in Moskau im Rahmen eines Festaktes im Säulensaal des Unionshauses in Anwesenheit des Präsidenten der Duma eine besondere Auszeichnung zuteil. Aus den Händen von Prof. Oleg O. Mironov, dem russischen Menschenrechtsbeauftragten, wurde ihm der **Menschenrechtspreis 2002** verliehen. Dieser Preis, eine Silbermedaille mit der Inschrift „Für die Menschenrechte“, wird an Personen verliehen, die wegen ihres hervorragenden Einsatzes für eine Gesellschaft, welche die Menschenrechte bedingungslos achtet, von einer eigenen Kommission ausgewählt werden. Auch das Europäische Ombudsmann-Institut, die große Ombudsmann-Familie, freut sich mit Nikolaus Schwärzler über diese verdiente Auszeichnung.

Zum Schluss der mir zugeteilten Redezeit wünsche ich der Ombudsstelle des Kantons Zürich mit dem Kollegen Markus Kägi an der Spitze und seinen Mitarbeitern bei ihrer Arbeit viel Kraft, Freude und Erfolg und dass ihm die Behörden in reichem Maße die allseits nützliche Mitarbeit anbieten und auch gewähren mögen.

Anhang Nr. 18

Universität Innsbruck, internationale Tagung am 26. Juni 2003:

„DER OMBUDSMANN IN ALTEN UND NEUEN DEMOKRATIEN“

Publikation des Europäischen Ombudsmann-Institutes beinhaltend die Beiträge aller Referenten:

V o r w o r t

Nach dem Ende der Teilung Europas durch den „eisernen Vorhang“ ist die in Westeuropa bereits bewährte Einrichtung des rechtlichen Bürgerschutzes sukzessive – über Polen, das als erstes kommunistisches Land schon über einen Ombudsmann verfügte, hinaus – auch in die durch die sowjetische Abschottung ehemals getrennten Länder vorgedrungen: Die Ombuds-Institutionen Westeuropas haben sich allerdings auch untereinander deutlich unterschieden. Parallel zum Ombudsmann hat sich in der Bundesrepublik Deutschland der Rechtsschutz durch die Petitionsausschüsse (der so genannte „zweite Weg“) und in Frankreich der Rechtsschutz durch den Médiateur (der so genannte „dritte Weg“) entwickelt. Stark abweichend von den Ursprungsländern der Institution Ombudsmann (Schweden 1809, Finnland 1919, Dänemark 1954), in welchen es eine Verfassungsgerichtsbarkeit vom Typus des Ursprungslandes Österreich (1919 geschaffener Verfassungsgerichtshof) noch nicht geben konnte, sodann nicht gab und bis heute auch noch nicht gibt, wurden die nach 1977 geschaffenen Ombuds-Institutionen in überwiegender Zahl durch eine Vernetzung mit Verfassungsgerichten deutlich weiter entwickelt.

In einem Europa, in welchem die Rechtsordnungen der einzelnen Länder die erkennbare Tendenz haben, einander näher zu kommen, ist auch das System des Rechtsschutzes durch den Ombudsmann durch zunehmende Rechtsvergleichung in diese Tendenz einbezogen.

Die Rechtsvergleichung als Basis für die Weiterentwicklung des Ombudsmann-Wesens in „östlichen“ wie „westlichen“ Ländern Europas bzw. in älteren wie jüngeren Demokratien dieses Kontinentes war die internationale Konferenz von Innsbruck am 26. Juni 2003 gewidmet. Diese Konferenz hat auch den Anstoß zur Erarbeitung eines virtuellen idealen – weil aus der Sicht der seinem Schutz anvertrauten Bürger effizientesten – Ombudsman gegeben, dessen sich anzunehmen das Europäische Ombudsmann-Institut mit Intensität begonnen hat.

Die vorliegende Publikation enthält alle Beiträge der Konferenz von Innsbruck.

Dr. Werner Palla
Präsident des EOI

Auszug aus der Festschrift

ROLAND RIZ 75

Verlagsanstalt Athesia, Bozen, 2002



WERNER PALLA

**VON DEN BESCHWERDE- UND
KONTROLLORGANEN DER ANTIKE ÜBER DEN
OMBUDSMAN VON SKANDINAVIEN
BIS ZU SYNONYMEN IN DER GEGENWART**

*Der Versuch eines "Schnell-Durchlaufs"
in der Geschichte und zwei neue Gedanken*

WERNER PALLA wurde am 6. Juni 1943 in Bozen geboren. Aufgewachsen und wohnhaft in Kaltern. Von 1969 bis 1974 Gemeinderat von Kaltern, von 1972 bis 1977 Studium der Rechtswissenschaften (Innsbruck/Padua) als Werkstudent. Achtzehn Jahre Landesbediensteter, über zehn Jahre Bankfunktionär. Seit Februar 1992 Landesvolksanwalt von Südtirol, seit 1994 Vorstandsmitglied des Europäischen Ombudsmann-Institutes und seit Mai 2002 dessen Präsident.

Inhaltsverzeichnis

ERSTES KAPITEL

IN ATHEN

Die Euthynoi und Logistai

IN SPARTA

Das Ephorat

IM RÖMISCHEN REICH

- a) Das Volkstribunat
- b) Die Curatores rerum publicarum
- c) Der Defensor civitatis

IN CHINA

Das Zensorat

IM FRÄNKISCHEN REICH

Die Missi dominici

IN ARAGONIEN

Der Justicia Mayor

IN DER VENEZIANISCHEN REPUBLIK

Der Zehnerrat

IN NORDAMERIKA

Die Zensoren

IM ISLAMISCHEN RECHTSBEREICH

Der Muhtasib, Hisbah, Diwan al-Mazalim, Qadi al-Qudat u. a.

ZWEITES KAPITEL

IN SKANDINAVIEN

Der Ombudsman

- a) Die Definition des Begriffes
- b) Die Vorgeschichte
- c) Der parlamentarische Ombudsman
- d) Heute
 - In Schweden
 - In Finnland
 - In Dänemark
 - In Norwegen

DRITTES KAPITEL

DER OMBUDSMAN HEUTE ALLGEMEIN UND SYNONYME DAFÜR

VIERTES KAPITEL

ZWEI NEUE GEDANKEN

1. Ein Ombudsman-Museum
2. Ein Standes- und Schutzpatron für die Ombudspersonen

SCHLUSSWORT

ERSTES KAPITEL

Schon in der Antike gab es besondere Behörden, denen die Aufsicht über Beamte eines Gemeinwesens übertragen wurde. Wenn damit – allerdings selten primär - dem Bürger ein besserer Schutz vor Beamtenwillkür gewährt werden sollte, entwickelten sich diese Kontrollorgane im Laufe der Zeit entweder zu Strukturen großer Macht oder sie versanken in die Bedeutungslosigkeit. Vielfach verloren sie jedenfalls die ihnen ursprünglich zugedachte Rolle. Hiefür gibt es zahlreiche Beispiele:

IN ATHEN

Die Euthynoi und Logistai

Vieles spricht dafür, dass das System der *Euthynoi* schon um 460 v. Chr. bestand, während die Existenz der *Logistai* erstmals 454/453 nachgewiesen ist. Es handelte sich dabei um Beauftragte, welche die Kassenverwaltung der Beamten zu kontrollieren hatten, und zwar

- durch die *Euthynoi* während ihrer Amtszeit auf Grund von eingebrachten Klagen oder
- durch die *Logistai* regelmäßig nach Ablauf der Amtszeit.

Manchmal erstreckten sich die Aufsichtsbefugnisse dieser Organe auf das Verhalten der Beamten überhaupt.

Der *Rat der Fünfhundert* bestimmte durch Los aus seiner Mitte zehn *Euthynoi* – einen für jede Phyle (Stamm, Geschlechtsverband) – mit je zwei Beisitzern. Die *Euthynoi* und ihre Beisitzer hatten dann darüber zu wachen, dass die Beamten ihrer Phyle den Beschlüssen der Volksversammlung nachkamen, wobei sie veranlassen konnten, dass Gesetzesübertretungen geahndet werden. Die Athener sowie die Metöken (*métoikos* – „Mitbewohner“), das waren die besonders in den Handelsstädten und Wirtschaftszentren dauernd ansässigen Fremden, konnten sich beim zuständigen *Euthynos*, der auch von sich aus tätig werden durfte, über einen Beamten beschweren. Fand der *Euthynos* die Beschwerde gerechtfertigt, so leitete er sie an eine andere Behörde weiter, die dann ihrerseits die Befugnis hatte, beim Volksgericht Anklage gegen den betreffenden Beamten zu erheben.

Für die Rechnungslegung über die anvertrauten Gelder am Ende der Amtszeit der Beamten waren die *Logistai* zuständig. Diese 30 „Rechnungsprüfer“ wurden von der Volksversammlung gewählt. Vor Ende der Rechenschaftsprüfung durch die *Logistai* durften die Beamten weder ein neues Amt antreten noch das Land verlassen.

IN SPARTA

Das Ephorat

Das wohl bekannteste Kontrollorgan der Antike bildete das spartanische *Ephorat*. In Sparta, dem größten griechischen Stadtstaat, obwohl dessen Territorium ungefähr so klein war wie das Gebiet der Insel Korsika, gab es ursprünglich drei Hauptorgane der Verfassung:

- Die *Gemeindeversammlung* setzt sich aus allen über dreißig Jahre alten Spartanern zusammen,

- die zwei *Könige* werden durch Erbfolge berufen und
- die achtundzwanzig *Geronten*, die von der Gemeindeversammlung auf Lebenszeit gewählt werden.

Vermutlich um die Mitte des 8. Jahrhunderts v. Chr. schuf man *das Amt der fünf Ephoren*, die ursprünglich wohl vom König bestellt wurden und diesen in seiner Abwesenheit zu vertreten hatten. Im 6. Jahrhundert v. Chr. ging aber das Recht der Bestellung der *Ephoren* auf die Gemeindeversammlung über. Die *Ephoren* (éphoros – „Aufseher“) hatten die gesamte Staatstätigkeit, einschließlich der Amtsausübung der Könige, wie auch die Beachtung der Gesetze durch die Bürgerschaft zu überwachen. Ferner fungierten sie als Richter in privatrechtlichen Streitigkeiten. Als Aufsichtsbeamte übten sie fast unumschränkte strafrechtliche Befugnisse aus, auch gegenüber den Königen. So wurde das *Ephorat* zu einer hochpolitischen Behörde, welche die Macht der Könige und der Geronten immer mehr zurückdrängte, um schließlich die Regierungsgeschäfte selbst zu erledigen, alle Verwaltungszweige zu beherrschen und sogar im Kriege die wesentliche Befehlsgewalt auszuüben.

Die *Ephoren* wurden in einem Wahlverfahren bestellt, das *Aristoteles* als „recht kindisch“ bezeichnet haben soll. Da die Stärke des Geschreis der Gemeindeversammlung bei der Wahl wohl den Ausschlag gab, konnten Personen zu diesem höchsten Amt berufen werden, die völlig unfähig waren, es gewissenhaft und völlig unparteiisch zu versehen. Die Gewalt der *Ephoren* wurde allerdings entscheidend dadurch begrenzt, dass sie bloß auf ein Jahr gewählt wurden. Das *Ephorat* wurde im Jahre 226 abgeschafft und erlangte seine Bedeutung seither nicht wieder.

IM RÖMISCHEN REICH

a) Das Volkstribunat

Das schon zur Zeit der frühen Republik – wahrscheinlich 494 v. Chr. – geschaffene *Volkstribunat* ist von großer Bedeutung. Dieses ging aus dem Kampfe zwischen Patriziern und Plebejern hervor und war wohl von vornherein dazu bestimmt, die Interessen der Plebs gegenüber den herrschenden Patriziergeschlechtern durchzusetzen. Das schloss auch die Aufgabe mit ein, die plebejische Bürgerschaft vor Übergriffen von Seiten der Magistrate zu schützen. Doch die Kompetenzen dieser „unverletzlichen Männer“ – jeder, der einen Volkstribun angriff oder in der Amtsführung behinderte, wurde vogelfrei - gingen weit über diejenigen von Aufsichtsbeamten hinaus. Den Volkstribunen, deren ursprünglich vermutlich schwankende Zahl späterhin 10 betrug, maß man u. a. das Recht zur Interzession gegen Amtshandlungen aller Magistrate, mit Ausnahme des Diktators, bei: jeder einzelne von ihnen konnte also die Tätigkeit eines jeden ordentlichen Amtsträgers lahm legen. Nach *Mommsen* hat der Volkstribunat gegenüber Justiz und Verwaltung die Aufgabe „*eines stetig wirkenden und wahrscheinlich vielfach nützlichen Korrektivs*“ erfüllt.

Die Herstellung der politischen Gleichberechtigung zwischen Patriziern und Plebejern, die vor allem in der *lex Hortensia* (287 v. Chr.) ihren Niederschlag fand, hatte zur Folge, dass das Volkstribunat mit der Zeit in den staatlichen Behördenapparat eingegliedert und zu einer Magistratur des Gesamtvolkes wurde. In der Zeit des Prinzipats verloren dann die „*tribuni plebis*“ wesentlich an Bedeutung.

Die Aufgabe, sich des einzelnen Bürgers hilfreich anzunehmen, ihn gegen Unterdrückung und Unrecht zu schützen, ist den Volkstribunen aber immer eigen geblieben.

b) Die *Curatores rerum publicarum*

Auch später fehlte es nicht an Kontrollorganen über Beamte. So bestellte Kaiser Trajan (98-117) *curatores rerum publicarum* als Aufsichtsbeamte über das zerrüttete Finanzwesen einiger Städte des römischen Reiches.

c) Der *Defensor civitatis*

Die Gerichtsverfassung wurde mit dem territorialstaatlichen Neuaufbau der Verwaltung unter Kaiser Diokletian (284 - 305) neu geordnet. Für geringe Sachen aber bestand überall im römischen Reich die lokale Gerichtsbarkeit der Gemeindebehörden weiter. Diese Zeit war charakterisiert durch das Wirken korrupter Regierungsbeamter (*officiales* und *susceptores*), welche ihre Position und ihre Macht zu Übergriffen gegen die schwächsten Gruppen der Bevölkerung ausnutzten. In der Spätzeit des Dominats unter Kaiser Konstantin (306 - 337), der die Verwaltungsreform in den römischen Provinzen weiter vorantrieb, trat neben diese lokale Gerichtsbarkeit der *Defensor civitatis*. Dieser wurde ursprünglich vom Statthalter ernannt und später von der Stadtversammlung gewählt. Er wurde zum Schutz der Bevölkerung gegen Übergriffe der Behörden eingesetzt. Insbesondere sollte er als Anwalt der ärmeren Bevölkerung gegen den unerträglichen Steuerdruck tätig sein und das Volk vor Ausnützung durch lokale und staatliche Behörden schützen.

Die Mittel, die dem *Defensor civitatis* zur Verfügung standen, waren hauptsächlich zwei:

- Das Recht, beim Statthalter die Beschwerden der Bevölkerung über erlittenes Unrecht einzureichen (*ius interdicendi*) und
- das Recht vom Statthalter selbst empfangen zu werden, um die Klagen der Untertanen vorzutragen (*ius agendi cum partibus*).

Augenscheinlich handelte es sich beim *Defensor civitatis* um eine Persönlichkeit mit einem großen Bekanntheitsgrad bei der Bevölkerung, die zusätzlich die Autorität besaß, vom Statthalter empfangen zu werden. Das Wirken des *Defensor civitatis* erstreckte sich über die Epoche der Republik und hielt sich bis in die Zeit Justinians (6. Jahrhundert). In der Folgezeit aber verkam der *Defensor civitatis* bis hin zu einem Organ des Prätors, um schließlich vom byzantinischen Kaiser Leo VI dem Weisen (886 – 912) endgültig abgeschafft zu werden.

Wenn sich von diesen weltlichen Rechtsschutz- und Kontrollorganen die Rolle der Bischöfe auch merklich unterscheidet, ist diesbezüglich ein kurzer Hinweis dennoch interessant:

Im weströmischen Reich, in den Städten, wird der Bischof dank seiner wirtschaftlichen Unabhängigkeit bald der *patronus urbis*. Wenn die weltliche Macht geschwächt ist oder fehlt, übernimmt er die Führung und den Schutz der Stadt. Er wird zum *curator civitatis* und zum *defensor civium* und ersetzt damit die sich immer mehr entartenden Gerichte. Er wacht außerdem über die Stadt mit der ihm eigenen Aufgabe als *pater* und nicht als *dominus*.

IN CHINA

Das Zensorat

Im chinesischen Reich unterstand die Amtsführung der Beamten während fast zweier Jahrtausende einer außerordentlich intensiven Aufsicht durch eine besondere Kontrollmaschine.

Schon zur Zeit der Ts'in-Dynastie (221 – 206 v. Chr.) prüften kaiserliche Archivare (*kien yü schi*) die Verwaltung in den Provinzen und erstatteten ihrem Herrscher darüber Bericht. Unter der Han-Dynastie (206 v. Chr. bis 221 n. Chr.) wurde dann dieses System der Überwachung des Beamtentums weiter entwickelt. Eine bis in die neueste Zeit bekannte, selbständi-

ge Behörde, die den Namen „*yü schi t'ai*“ erhielt, hatte seit 7 v. Chr. in allen Bezirken Regelmäßigkeiten zu rügen und das Strafverfahren zu überwachen. Seine größte Ausgestaltung erfuhr das *Zensurat* unter der Mandschu-Dynastie (1644 – 1912). Wie Franke ausführt, entstand schließlich eine Organisation, „*die sich die Möglichkeit erwarb, die gesamte Verwaltung und Rechtsprechung im Reiche bis zu den höchsten Würdenträgern hinauf zu beobachten und, falls erforderlich, ihre Missgriffe dem Herrscher zur Kenntnis zu bringen*“. Das „*yü schi t'ai*“, das später auch „*tu tsch'a yuan*“ genannt wurde und dessen Aufgabe in der Kontrolle der Behörden bestand, entwickelte sich mit der Zeit selber zu einem riesigen Behördenapparat. Diese Einrichtung wurde nach dem Sturz der Monarchie im Jahre 1912 von der republikanischen Regierung übernommen, wenn auch in sehr abgeänderter Weise.

IM FRÄNKISCHEN REICH

Die Missi dominici

Schon die Merowinger (der erste Chlodio, gestorben um 460, der letzte Childerich III, gestürzt 751) und dann die Hausmeier hatten Spezialkommissare vom Hof in die Provinzen entsandt. Diese *Missi dominici* werden in der Wissenschaft „Königsboten“ genannt, obwohl sie rechtlich Vertreter waren. In der Kaiserzeit Karls des Großen wurde das Institut der *Missi dominici* zur Vollendung gebracht. Das Reich wurde nach 802 in feste Missatsprengel eingeteilt, die alljährlich von einem geistlichen und einem weltlichen Magnaten (hohe Würdenträger) bereist wurden, worin sich die Doppelnatur des Imperiums zeigte. Diese bekamen genaue Instruktionen in den „*capitula missorum*“, oft ganze Fragebögen, auf Grund derer dem König Bericht zu erstatten war. So wurden die *Missi* ein Zentralinstitut der Verfassung. Sie traten überall als Vertreter des Reichsgedankens auf.

Zu ihren vielfältigen Aufgaben zählten auch

- die Kontrolle der Verwaltung in allen ihren Zweigen und
- die Entgegennahme von Beschwerden gegen Beamte.

IN ARAGONIEN

Der Justicia Mayor

Im mittelalterlichen Königreich Aragonien (11. bis 15. Jh.) hatte ein vom König auf Lebenszeit ernannter *Justicia Mayor* als Ratgeber der königlichen Beamten zu walten und gegen diese aber auch vorzugehen, wenn sie gegen Gesetze verstießen. Verletzte der *Justicia Mayor* selber seine Pflichten, so machte er sich dem Reichstag gegenüber verantwortlich.

IN DER VENEZIANISCHEN REPUBLIK

Der Zehnerrat

Eine strenge Aufsicht über die Beamten übte in der Republik Venedig der *Rat der Zehn* aus. Dieser *Zehnerrat* wurde im 14. Jahrhundert geschaffen und alljährlich durch zwei Ausschüsse

des großen Rates gewählt. Der große Rat war eine Adelsversammlung - die Nichtadligen waren vom politischen Leben so gut wie ausgeschlossen - , deren Hauptaufgabe seit dem 15. Jahrhundert in der Wahl der verschiedenen Amtsträger bestand. Der *Rat der Zehn* vereinigte in seiner Hand die Kompetenzen einer Anklagebehörde und eines Strafgerichtes. Er diente primär nicht dem Schutz des Individuums, sondern vielmehr demjenigen der Republik vor staatsfeindlichen Elementen im Innern. Um diese wichtige Aufgabe wahrnehmen zu können, hatte der *Zehnerrat* sogar die Befugnis, Angelegenheiten anderer Behörden selber in die Hand zu nehmen, wenn deren Erledigung durch die eigentlich zuständige Stelle als gefährdet erschien.

Schon vor der Schaffung des *Zehnerrates* hatten die *Avvogadori di Comune* Missbräuche der Amtsgewalt, auch von Seiten der höchsten Magistrate, zu rügen. Die Grenzen des Kompetenzbereiches der „*Avvogadoren*“ waren indessen ziemlich eng gezogen.

IN NORDAMERIKA

Die Zensoren

In gewissen nordamerikanischen Staaten hatten *Zensoren* für den Schutz der Freiheit des Bürgers vor verfassungswidrigen Handlungen der Staatsgewalten zu sorgen. Schon die Verfassung von New Jersey von 1676 und diejenige von Pennsylvania von 1681/82 enthielten entsprechende Bestimmungen. Die pennsylvanische Verfassung von 1776 sah dann vor, dass das Volk *Zensoren* zu wählen hatte. Um ihr Amt wirksam ausüben zu können, wurden die *Zensoren* u. a. ermächtigt, Auskünfte einzuholen, Vorschläge „de lege ferenda“ und andere Empfehlungen zu unterbreiten. Nach dem Vorbild der pennsylvanischen Verfassung nahm man eine beinahe gleichlautende Bestimmung in die Verfassung von Vermont von 1777 auf. Die aus dem gleichen Jahre datierte Verfassung von New York sah die Einsetzung eines ähnlichen Gremiums vor.

IM ISLAMISCHEN RECHTSBEREICH

Der Muhtasib, Hisbah, Diwan al-Mazalim, Qadi al-Qudat u.a.

Das Behandeln von Bürgerbeschwerden in Bezug auf die öffentliche Verwaltung war schon früher und ist immer noch ein wesentlicher Teil des islamischen Rechtssystems und hat seine Wurzeln im Koran.

Vor der Zeit des Propheten Mohammed (um 571 bis 632) gab es keine Verwaltung im eigentlichen Sinne vergleichsweise mit jener der Römer, Byzantiner oder Perser. Erst der Prophet führte Verwaltungsbehörden ein. Er ernannte Statthalter in den Provinzen, Steuereinheber und Richter; alle waren ihm gegenüber verantwortlich. Nach dem Tode des Propheten war Kalif Omar II (634 – 644) der große Reformier. Dieser organisierte ein Verwaltungssystem und führte auch Verwaltungskontrollen ein. Alle Bürger konnten sich beschweren, zuerst bei ihm direkt und später bei einer eigens dafür eingerichteten Beschwerdestelle, der *Muhtasib*. Diese musste über die öffentliche Moral in vielen Bereichen des Lebens wachen, insbesondere in den Städten und dort vor allem auf den Marktplätzen. Der Amtswalter, der *Sahib as-suq*, hatte die Aufsicht über den Markt und schlichtete auch Streitigkeiten. Er wirkte völlig unabhängig im Rahmen einer Behörde, der *Hisbah*. In Ägypten gab es diese Einrichtung bis zur Hälfte des 19. Jahrhunderts.

In diesem Zusammenhang ist die Tatsache bemerkenswert, dass auch die Kreuzfahrer die Institution der *Hisbah* samt deren Aufgaben übernommen hatten. Sie gebrauchten dafür sogar die arabische Bezeichnung *Muhtasib*, wenngleich dieser Ausdruck dann in *Mathessep* abgeändert wurde.

Auf die Ära der Kalifen folgte die Herrschaft der Omaidjen (681 – 750) und jene der Abbasiden (bis 847). Der fremde Einfluss – Byzantiner, Sassaniden und Römer – auf das geltende Rechtssystem war zu jener Zeit ausgeprägt. Nichtsdestotrotz blieben die Behörden mit der Aufgabe der Prüfung von Bürgerbeschwerden erhalten.

Auch in der Zeit der Abbasiden wurde die Beschwerdeprüfungsbehörde mit *Diwan al-Mazalim* bezeichnet. Die Aufgabe des *Diwan al-Mazalim* war die Überprüfung von Bürgerbeschwerden gegen Regierungsbeamte. An der Spitze dieser Behörde stand ein Richter. Heute noch werden Richter mit dieser Aufgabe betraut. Unter der türkischen Herrschaft hatte der *Qadi al-Qudat*, der „Richter der Richter“ dieses Amt inne. In Saudi Arabien genießen die Mitglieder des „Beschwerdeausschusses“ richterliche Privilegien, faktisch haben sie den Status von Höchstrichtern.

Im Laufe der Zeit haben die Beschwerdeprüfungsstellen in den arabischen Ländern verschiedene Entwicklungen durchlaufen, bedingt auch durch die Einflüsse der Engländer und Franzosen, womit islamische Rechtstraditionen verdrängt wurden. Aber in jüngerer Zeit haben einige Länder wiederum Beschwerdestellen eingerichtet, wo die Verwandtschaft mit der islamischen Erbschaft aus früherer Zeit deutlich wird. Besonders erkennbar ist das in einem nichtarabischen Land, wo aber 97 % der Bevölkerung Moslems sind, nämlich Pakistan. Im Jahre 1983 wurde dort die Beschwerdestelle geschaffen mit der offiziellen Bezeichnung *Moh-tasib*, womit ausdrücklich Bezug auf das islamische Konzept der *Hisab* genommen wird. Hier ist die Verwandtschaft mit der *Muhtasib* und *Hisbah* des Kalifen Omar offenkundig. Auch genießt der pakistanische „Beschwerdeprüfer“ Richterprivilegien.

Eine besondere Entwicklung kann man in Saudi Arabien beobachten. Nachdem im Jahre 1954 im Rahmen der Zuständigkeiten des Ministerpräsidenten ein Kontrollbüro errichtet wurde, kam es 1982 zur Schaffung eines unabhängigen „Ausschusses für Beschwerden“. Der Vorsitzende dieses Ausschusses bekleidet den Rang eines Ministers und ist direkt dem König verantwortlich. Die Entscheidungen des Ausschusses sind unanfechtbar. Er ist zuständig nicht nur für Wiedergutmachungen von erlittenem Unrecht, das Regierungsbeamten einzelnen Bürgern zufügten, sondern auch für die Beilegung von Streitigkeiten, z.B. über die Erfüllung von Verträgen mit Regierungsstellen. Der Ausschuss hat u. a. richterliche Funktionen in Bezug auf Verletzungen von Anti-Korruptionsgesetzen. Gerichtsentscheidungen kann er aber nicht überprüfen.

Ähnliche Beschwerdeprüfungs- und Kontrollorgane, deren Wurzeln in die Zeit der Kalifen zurückreichen, gibt es in den meisten arabischen Ländern.

ZWEITES KAPITEL

IN SKANDINAVIEN

Der Ombudsman

a) Die Definition des Begriffes

Die Bedeutung des Wortes „ombudsman“ ist vielgestaltig. Es leitet sich aus dem alttümlichen schwedischen Wort „umbup“ (Macht, Autorität) her, ursprünglich wohl aus der isländischen Sprache. Die schwedische Bezeichnung „ombud“ führt jedenfalls zurück auf eine Person, die als Sprecher, Befürworter oder Vertreter einer anderen handelt. In der schwedi-

schen Verfassungsgeschichte stoßen wir im Jahre 1713 erstmals auf den Ausdruck „ombudsman“.

b) Die Vorgeschichte

Die Geschichte dieser Institution reicht in die Anfänge der staatlichen Entwicklung Schwedens zurück. Als „Ombudsman“ wurde ursprünglich der Stellvertreter des Königs bezeichnet. Bereits im 11. Jahrhundert wurde in den halbautonomen Provinzen des Landes für jede Hundertschaft von Einwohnern ein Repräsentant des Königs („Länsman“) bestellt. Trat der Länsman auf dem Thing (Gerichtsversammlung) für den König auf – etwa in Steuersachen – so galt er als dessen „Ombudsman“.

Aus dem Aufsatz vom 15. Juni 2001 mit dem Titel „die Geburt des Ombudsmannes“ von Frank Orton, dem ehemaligen schwedischen Ombudsman gegen ethnische Diskriminierung und nunmehrigen Menschenrechts-Ombudsman von Bosnien und Herzegowina, kann zusammengefasst Folgendes entnommen werden:

„Im Herbst des Jahres 1700 errang König Karl XII von Schweden in Narva, wo heute die Grenze zwischen Estland und Russland verläuft, einen grandiosen Sieg gegen die zehnmal stärkere Armee des russischen Zaren. Neun Jahre später brachte ihm jedoch Zar Peter I, der Große, am Ufer der Vorskla in der Nähe von Poltava in der heutigen Ukraine eine vernichtende Niederlage bei, eine Niederlage, die der Aura des Helden zwar ein tragisches Schimmern verlieh, schließlich aber zur Entstehung der allerersten Ombudseinrichtung führte. Nach dieser Niederlage nämlich begab sich Karl XII mit seinem Gefolge nach Varnitsa, einem Dorf am Westufer des Dniestr nahe Bender im heutigen Moldawien und war für 5 Jahre ‚Gast‘ des türkischen Sultans. Von hier aus regierte er das damals mächtige Königreich Schweden, ehe er im Herbst des Jahres 1714 in einem spektakulären 14-tätigen Ritt in die damals schwedische Stadt Stralsund an der Baltischen See zurückkehrte. Ein Jahr vorher aber, im Oktober 1713, dekretierte Karl XII auf Schloss Timurtasch in Edirne, dem früheren Adrianopel in der heutigen Türkei, in seiner Kanzleiordnung (‚Kansliordnung‘), dass in Schweden ein Repräsentant des Königs eingesetzt werde. Dieser ‚Högste Ombudsmannen‘ war Vorgesetzter aller übrigen Ombudsmänner und hatte die Aufgabe, im Auftrage des Königs darüber zu wachen, dass die Richter, Offiziere und Staatsbeamten die Gesetze des Landes sowie das für sie errichtete Regelwerk befolgten. Der König, der sich außerhalb seines Landes befand, hatte somit in seiner Heimat einen Vertrauensmann.

Aufgrund von Dokumenten in schwedischen Archiven geht man davon aus, dass Karl XII selbst es war, der - bevor er das Gebiet von Bender verlassen hatte und nach Abwägen aller Argumente für und wider - das seit Jahrhunderten bestehende schwedische Wort Ombudsman für die neue Institution ‚erfunden‘ hatte.

Varnitsa, wo sich Karl XII bis zum 1. Februar 1713 aufhielt, und Timurtasch können somit beide für sich in Anspruch nehmen, der Geburtsort des Konzeptes des Ombudsmannes und der heute international gebräuchlichen Bezeichnung Ombudsman zu sein.“

Wenn heute das Amt des „Höchsten Ombudsman“ manchmal nicht als der Vorfahr aller – weltweit in etwa hundert Ländern existierenden Ombudsman-Einrichtungen – anerkannt wird, liegt dies - nach der Auffassung von Frank Orton - im Umstand begründet, dass bereits im Mai des Jahres 1719, nach dem Tod von König Karl XII im November 1718, diese Einrichtung in „Justitiekansler“ umbenannt wurde und so die Bezeichnung „Ombudsman“ für dieses Staatsorgan außer Gebrauch kam.

c) Der parlamentarische Ombudsman

Es stellte sich heraus, dass das Amt des „Höchsten Ombudsman“, später des „Justizkanzlers“, infolge seiner Verflechtung mit dem Regierungsapparat primär dem Staatsinteresse und erst in zweiter Linie dem Rechtsschutzbedürfnis des Einzelnen diene. Deshalb entstanden Bestrebungen zur Einrichtung einer weiteren, von König und Regierung unabhängigen

Kontrollinstanz. Das Parlament als Träger der Reformideen versuchte - zunächst erfolgreich - die bestehende Institution nach seinen Vorstellungen umzugestalten und legte sich 1766 das Recht zu, den Justizkanzler selbst zu bestellen. Damit wurde dieser in Wirklichkeit mehr zu einer Institution des Parlamentes als eine des Königs. Eine grundlegende Änderung brachte der Staatsstreich von 1772, der den Einfluss des Reichstages minderte und den Justizkanzler wieder dem König unterstellte. Bei dieser Regelung blieb es auch in der Verfassungsreform von 1809. Zugleich wurde aber eine Kompromissformel gefunden, wonach dem Ständeparlament, der „Ständerna“, das Recht zugesprochen wurde, einen eigenen Ombudsman einzusetzen, den „riksens ständers justitieombudsman“. Damit wurde ein Amt geschaffen, das die unkontrollierte Machtkonzentration in den Händen des Königs und seines Kabinetts verhindern und dem allgemeinen Machtmissbrauch in der Verwaltung entgegen wirken sollte. Diese Institution trägt seit dem Jahre 1866, als die vier Stände durch den Zweikammer-Reichstag ersetzt wurden, die offizielle Bezeichnung „Justitieombudsman“.

d) Heute

• in Schweden

In seiner Grundform hat sich der „justitieombudsman“ der schwedischen Reichsstände, später des schwedischen Reichstages, in den vergangenen fast 200 Jahren bis heute behauptet. Im Jahre 1976 wurde jedoch das Amt angesichts der wachsenden Staatsaufgaben und den nachfolgend vermehrten Bürgerbeschwerden zu einem Kollegialorgan, bestehend aus vier Ombudsleuten, erweitert. Die Ombudsleute des schwedischen „Riksdag“ üben, unabhängig von Regierung und Parlament, die Aufsicht über die Amtsführung der Beamten und Bediensteten aller zivilen und militärischen Verwaltungen sowie der Gerichtsbarkeit und der öffentlichen Unternehmungen aus. Sie können sowohl aufgrund von eingereichten Beschwerden als auch von Amts wegen Prüfungsverfahren einleiten. Die Behörden sind zur umfassenden Unterstützung der Tätigkeit der Ombudsleute verpflichtet. Zumeist erreichen die Ombudsleute eine einvernehmliche Lösung des Problems. Sie können gerichtliche und behördliche Entscheidungen nicht aufheben, aber als schärfste Sanktion fehlverhaltende Beamte anklagen.

Im Jahre 1915 erfolgte durch Verfassungsänderung und Erlass neuer Instruktionen die Zuweisung der bisherigen Kontrollfunktionen des „justitieombudsman“ im militärischen Bereich an einen sogenannten „militieombudsman“ sowie eine Neuregelung und Ausweitung der diesbezüglichen Befugnisse.

Daneben übt seit 1713 der „Högste Ombudsmannen“ - 1719 in „Justitiekansler“ umbenannt - als Beauftragter der Exekutive, nicht des Parlamentes, seine Funktionen aus. Die Pflichten des Justizkanzlers sind vor allem unter dem Gesichtspunkt der allgemeinen Ordnung und Disziplin zu betrachten, während der „justitieombudsman“ in erster Linie über die Rechte des Individuums zu wachen hat. „Justitieombudsman“ und „militieombudsman“ fallen nicht unter die Aufsicht des Justizkanzlers, wie auch andererseits dieser der Kontrolle durch die Ombudsleute entzogen ist.

Als Besonderheit gilt in Schweden das indirekte Wahlverfahren: Die Ombudsleute werden nämlich von 48 Elektoren – 24 aus jeder der beiden Kammern des Reichstages – gewählt. Die Zusammensetzung dieses Wahlgremiums wird zwischen den im Reichstag vertretenen Parteien ausgehandelt

• In Finnland

Die über sechshundertjährige gemeinsame Geschichte Schwedens und Finnlands hat zu einer nahen Verwandtschaft der Rechtsordnungen beider Länder geführt. Nachdem Schweden im Jahre 1809 Finnland an Russland abgetreten hatte, vermochte Finnland seine Rechtsordnung ohne Beeinflussung vom Osten zu bewahren. Im Jahre 1917 erlangte dann Finnland seine Selbständigkeit. Als erstes Nachbarland von Schweden führte Finnland mit der Verfassung vom 17. Juli 1919 einen Justizombudsman ein. Der Amtsin-

haber heißt im Finnischen „Eduskunnan Oikeusasiamies“, während er in den amtlichen schwedischen Texten finnischer Rechtserlasse als „justitieombudsman“ bezeichnet wird. Die allgemeine Aufgabe des Ombudsmann nach Maßgabe des § 49 der Regierungsform, *„die Befolgung der Gesetze bei der Tätigkeit der Gerichte und sonstigen Behörden zu überwachen“*, entspricht derjenigen seiner schwedischen Amtskollegen. Die Übereinstimmung zwischen den beiden Texten der Instruktionen sind auffallend. Die Normen über den Umfang der Aufsicht, über das Vorlegen jährlicher Amtsberichte, das Unterbreiten von Gesetzesvorschlägen usw. decken sich weitgehend. Insbesondere sind Schweden und Finnland die einzigen Staaten, in denen der Ombudsmann auch das Gerichtswesen kontrolliert. Auch die Institution des Justizkanzlers in Finnland entspricht weitgehend ihrem schwedischen Vorbild.

- **In Dänemark**

Die dänische Ombudsmann-Einrichtung ist fast 150 Jahre jünger als ihr schwedisches Vorbild. Ihre Grundlage bildet der Artikel 55 der revidierten Verfassung vom 5. Juni 1953, in dem es heißt: *„Ein Gesetz soll dem Folketing die Einsetzung von einer oder zwei Personen gestatten, die nicht Mitglieder des Folketing sein dürfen und die die Zivil- und Militärverwaltung des Staates kontrollieren sollen“*. Mit dem Gesetz Nr. 203/1954 wurde das Amt des „Folketingets Ombudsmand“ geschaffen und am 29. März 1955 der Strafrechtler Stephan Hurwitz zum ersten Ombudsmann Dänemarks gewählt. Prof. Hurwitz hat große rednerische und literarische Aktivitäten im Ausland entfaltet und förderte damit wesentlich die internationale Verbreitung der Ombudsmann-Konzeption, die somit weniger auf das schwedische als vielmehr auf das dänische Modell zurückgeht. Ein Grund dafür ist auch die im Vergleich mit Schweden engere Verwandtschaft des dänischen mit dem anglo-amerikanischen und dem kontinental-europäischen Staatsrecht. Die Unterschiede zwischen der dänischen und der schwedischen Ombudsmann-Institution sind bedeutsam, obwohl auch große Ähnlichkeiten bestehen. Auch der dänische Ombudsmann wird vom Parlament, dem Folketing, gewählt, allerdings in direkter Wahl. Wie seine schwedischen Amtskollegen hat auch er jährlich dem Parlament einen Tätigkeitsbericht vorzulegen und auf Mängel in bestehenden Gesetzen oder Verwaltungserlassen hinzuweisen. Der wesentlichste Unterschied lässt sich in Bezug auf den Umfang des Wirkungsbereiches des Ombudsmann feststellen. Einerseits ist nämlich das gesamte Gerichtswesen seiner Kontrolle entzogen, andererseits umfasst seine Zuständigkeit aber auch die Minister. Der dänische Ombudsmann kann vorzeitig entlassen werden, wenn er das Vertrauen des Folketing nicht mehr genießt.

- **In Norwegen**

hatte es für kurze Zeit im 19. Jahrhundert einen Justizkanzler gegeben, der allerdings keine bleibende Bedeutung erlangte. Während der schwedisch-norwegischen Personalunion hatte nämlich der König 1822 in Norwegen einen „Generalprokurör“ eingesetzt, der die Beamenschaft in seinem Namen zu überwachen hatte. Dieses norwegische Gegenstück zum schwedischen Justizkanzler war jedoch von Anfang an bei der gesamten Verwaltung unbeliebt, so dass das Amt bereits nach wenigen Jahren wieder abgeschafft wurde.

Ein Ombudsmann wurde erst 130 Jahre später eingesetzt, bezeichnenderweise zuerst ein Militär- und erst dann ein Verwaltungsombudsmann. Am 21. April 1952 beschloss das Parlament die Gründung eines parlamentarischen Ausschusses für die Streitkräfte. Die sieben Mitglieder dieses „Forsvarets ombudsmannnemnd“ genannten Ausschusses werden vom Storting, dem Parlament, gewählt. Der Vorsitzende dieses Gremiums ist der „Ombudsman for forsvaret“. Diesem obliegt in der Regel allein die Kontrolle der Streitkräfte. Nur in Fragen grundsätzlicher Bedeutung muss das Einvernehmen mit den übrigen Ausschussmitgliedern vorliegen.

Durch das Gesetz vom 22. Juni 1962 wurde darüber hinaus der Ombudsman für die Verwaltung, der „Stortingets ombudsman for forvaltningen“, eingesetzt. Die Abweichungen vom dänischen Recht sind gering, wenn man davon absieht, dass der dänische Ombudsman auch für den gesamten militärischen Sektor zuständig ist, der in Norwegen zu einem wesentlichen Teil der Aufsicht des „Ombudsman for forsvaret“ untersteht. Die geltenden Bestimmungen entsprechen weitgehend den dänischen. Der „Stortingets ombudsman for forvaltningen“, auch „Sivilombudsman“, hat gemäß § 3 des Gesetzes die Aufgabe *„sicherzustellen, dass die öffentliche Verwaltung keinerlei Ungerechtigkeit gegen irgendeinen Bürger begeht“*. Außerdem kann er im Sinne des § 10, Abs. 2 des Gesetzes *„darauf aufmerksam machen, dass eine Verwaltungsbehörde oder eine Amtsperson einen Fehler begangen oder eine Nachlässigkeit gezeigt hat“*.

Abschließend zu diesem Kapitel möchte ich festhalten, dass die Ombudsleute der skandinavischen Länder sehr engagiert und in vielfältiger Weise ihre Sachkenntnisse und Erfahrungen auch außerhalb ihres eigentlichen Wirkungsbereiches einbringen. Sie sind Gastreferenten unzähliger europäischer und außereuropäischer Ombudsman- und Menschenrechtsveranstaltungen. Auch konnte ich für Jahre mit dem schwedischen Ombudsman Claes Eklundh im Vorstand des Europäischen Ombudsman-Institutes, dem ich zur Zeit die Ehre habe, als Präsident vorzustehen, zusammenarbeiten. Seit Mai d. J. ist in diesem Gremium der Ombudsman von Norwegen Arne Fliflet der einsatzfreudige und aktive Vertreter Skandinaviens.

DRITTES KAPITEL

DER OMBUDSMAN HEUTE ALLGEMEIN UND SYNONYME DAFÜR

Sieht man von Skandinavien ab, war der Begriff „ombudsman“ in den 50er Jahren auf der ganzen Welt nahezu unbekannt. Innerhalb kurzer Zeit ist er aber so bekannt und populär geworden wie wenig andere Begriffe. Dazu beigetragen hat der Umstand, dass die Bezeichnung „Ombudsman“ heute auch von vielen außerstaatlichen Einrichtungen, die sich mit Bürgerservice und Beschwerdeprüfung befassen, in Anspruch genommen wird.

Als Beispiele solcher fast schon überhand nehmenden Quasi-Ombudsman-Einrichtungen seien hier nur einige erwähnt: Bahn-Ombudsman, Banken-Ombudsman, Familien- und Kinder-Ombudsman, Flughafen-Ombudsman, Fußball-Ombudsman, Homosexuellen-Ombudsman, Industrie-Ombudsman, Internet-Ombudsman, Investment-Ombudsman, Lebensmittel-Ombudsman, Medien-Ombudsman, Obdachlosen-Ombudsman, Patienten-Ombudsman, Pensionisten-Ombudsman, Pornographie-Ombudsman, Studenten-Ombudsman, Rundfunk-Ombudsman, Universitäts-Ombudsman, Verbraucher-Ombudsman, Versicherungs-Ombudsman, Zeitungs-Ombudsman, Ombudsman der Schweizer Reisebranche.

Aus „Bistum Basel online“ im Folgenden die Kurzbeschreibung einer solchen außerparlamentarischen Ombudsman-Einrichtung:

„Der Kirchenrat der Römisch-Katholischen Kirche Basel-Stadt hat einen Ombudsman bestellt und im Januar 2002 dessen Mandat um ein Jahr verlängert. Der Römisch-Katholischen Kirche Basel-Stadt ist es nämlich ein Anliegen, dass ihre Mitglieder in ihren Rechten ernst genommen werden. Ihr ist es wichtig, dass alle, die sich im Zusammenhang mit der Kirche über etwas beschweren möchten, diese Möglichkeit haben. Der Ombudsman kann aufgesucht werden, wenn sich eine administrative oder kirchliche Stelle nach Auffassung des Beschwerdeführenden eines Fehlverhaltens schuldig gemacht hat. Im nächsten Jahr will der Kirchenrat entscheiden, ob diese Stelle definitiv eingeführt werden soll.“

Das Amt des Ombudsman darf aber auch im staatsrechtlichen Sinne nicht auf ein Niveau sinken, das selbst dem Diktator Fidel Castro oder dem chinesischen Ministerium, das sich mit Beschwerden befasst, in den Sinn kommen könnte, sich als Ombudsman zu bezeichnen. Gegenstand der weiteren Ausführungen dieses Kapitels sind aber nicht diese „Ombudspersonen“, sondern der Ombudsman im staatsrechtlichen Sinne mit weitestgehend gemeinsamen Merkmalen, die da sind:

- Der Ombudsman wird von der Volksvertretung für eine bestimmte Dauer gewählt und kann unter Umständen vorzeitig entlassen werden. Er nimmt aber der Volksvertretung gegenüber eine relativ unabhängige Stellung ein und steht außerhalb des Verwaltungsapparates. Der Regierung gegenüber ist er weisungsfrei und unabhängig.
- Die Hauptaufgabe des Ombudsman besteht darin, auf die Rechtmäßigkeit der Verwaltungstätigkeit, auf einen besseren Schutz des Bürgers gegenüber der Verwaltung – gegebenenfalls auch gegenüber der Gerichts-, Heeres- und Polizeiverwaltung - und auf eine Stärkung des Vertrauens des Bürgers in „seine“ Verwaltung hinzuwirken.
- Der Ombudsman wird hauptsächlich auf Grund von Beschwerden tätig, kann daneben aber auch aus eigener Initiative eine Angelegenheit aufgreifen. Er hat ein unbeschränktes Zugangsrecht zu den Verwaltungsunterlagen.
- Zum Ombudsman hat der Bürger in der Regel einen unmittelbaren Zugang. In Frankreich und Großbritannien wird aber dieser unmittelbare Zugang zum nationalen Ombudsman verhindert, insofern als nur Parlamentarier die Beschwerden an diese weiterleiten können.
- Der Ombudsman stellt eine aufsehende und mahnende Instanz dar, die keine Hoheitsakte aufheben darf. Er wirkt vor allem dadurch, dass er den in Betracht kommenden Behörden Empfehlungen macht oder ihr Vorgehen beanstandet, falls er findet, dass nicht nach Recht und Billigkeit verfahren wurde.
- Dem Ombudsman verbietet in der Regel schon das Gesetz, in politischen Parteien Ämter zu bekleiden oder Funktionen auszuüben. Jedenfalls ist es ein Gebot der Unabhängigkeit und steht auch in der Erwartung des Bürgers an vorderster Stelle, dass sich der Ombudsman während seiner Amtstätigkeit jedweder parteipolitischen Aktivitäten enthält.
- Der Ombudsman hat der Volksvertretung einen jährlichen Tätigkeitsbericht zu unterbreiten. Diesem Bericht kommt eine Präventivwirkung zu, da die in den Kompetenzbereich des Ombudsman fallenden Amtsträger regelmäßig bestrebt sein werden, nicht darin in einem negativen Sinne erwähnt zu werden. Im Allgemeinen hat der Ombudsman auch das Recht, auf Mängel im geltenden Recht hinzuweisen und Anregungen „de lege ferenda“ zu unterbreiten.

Diese gemeinsamen Merkmale sind vermehrt auch in Institutionen vereint, in deren Bezeichnung sowohl des Amtes als auch des Amtsträgers der Begriff „Ombudsman“ nicht vorkommt. Es werden Wortschöpfungen verwendet, die ihre Begründung entweder in der Sprache des jeweiligen Staates und/oder in der spezifischen Aufgabenbeschreibung der Einrichtung finden.

Mit der folgenden Aufzählung möchte ich dem interessierten Leser einen Einblick in die Thematik bieten:

- Im Jahre 1956 wurde in der Bundesrepublik Deutschland mit dem Artikel 45 b des Grundgesetzes der **Wehrbeauftragte des Bundestages** „zum Schutz der Grundrechte und als Hilfsorgan des Bundestages bei der Ausübung der parlamentarischen Kontrolle“ eingeführt.
- 1967 wurde in Großbritannien der **Parliamentary Commissioner for Administration** eingesetzt. Er wird, abweichend von den obgenannten „gemeinsamen Merkmalen“, auf Vorschlag der Regierung von der Königin ernannt.

- In der italienischen Gesetzgebung findet der Begriff **Difensore civico** erstmals im Gesetz vom 22. Mai 1971, Nr. 341 Erwähnung. Mit diesem Gesetz wurde das Statut der Region Ligurien genehmigt, welches im Artikel 14 die Errichtung dieser Institution vorsieht.
- Der **Provedor de Justiça** wird vom portugiesischen Parlament im Sinne der Verfassungsbestimmung aus dem Jahre 1975 mit qualifizierter Mehrheit für eine Amtsperiode von 4 Jahren gewählt, eine einmalige Wiederwahl ist möglich.
- Die **Volksanwaltschaft** in Österreich wurde mit Bundesgesetz vom 24. Februar 1977 errichtet, besteht aus drei Personen und wird vom Nationalrat aufgrund eines Gesamtvorschlages seines Hauptausschusses für eine Funktionsperiode von 6 Jahren (eine Wiederwahl ist möglich) gewählt.
- In Lateinamerika ist der erste Ombudsman im heutigen Sinne der **Procurador de los Derechos Humanos** in Guatemala, eingeführt mit der Verfassungsänderung des Jahres 1987.
- Mit Gesetz vom 9. März 1987 wurde in Island der **umboðsmaður Alþingis** eingerichtet, der vom Althing (Parlament) in seiner Vollversammlung für eine Amtsperiode von 4 Jahren gewählt wird.

Weitere Einrichtungen, die Sinnverwandtschaften mit dem Wort „Ombudsman“ aufweisen, sind unter anderen:

Der **Ararteko** im Baskenland, der **Avocatul Poporului** in Rumänien, der **Avokati i Popullit** in Albanien, der **Beauftragte in Beschwerdesachen** in der Stadt Winterthur, der **Beauftragte für das Beschwerdewesen** im Kanton Basel-Stadt, die **Beratungs- und Beschwerdestelle** im Fürstentum Lichtenstein, die **Bürgerbeauftragten** in den deutschen Bundesländern Rheinland-Pfalz, Mecklenburg-Vorpommern und Thüringen, der **Bürgerbeauftragte für soziale Angelegenheiten** im deutschen Bundesland Schleswig-Holstein, der **Commissioner for Citizen's Rights** und **Citizen's Aide** in angloamerikanischen Ländern, der **Commissioner for Human Rights of the Russian Federation (АППАРАТ УПОЛНОМОЧЕННОГО ПО ПРАВАМ ЧЕЛОВЕКА)** in Russland, die **Commission for Local Administration** in Großbritannien, der **Defensor del Pueblo** in Spanien und in den meisten lateinamerikanischen Ländern, die **Defensora del Ciudadano** in Gijón, der **Defence Force Soldiers' Complaints Commissioner** in Israel, der **Diputado del Comun de Canarias** in Santa Cruz de la Palma, der **Eduskunnan oikeusasiamies** in Finnland, der **Epitropos dioikeseios** in Zypern, der **Fürsprecher** in der Stadt Bern, die **Independent Commission for Citizens' Rights** in Palestina, die **Inson huquqlari bo'yicha VAKIL** in Usbekistan, die **Institucija Ombudsmana** bzw. das **Ured Federalnih Ombudsmana** in der Föderation Bosnien-Herzegowina, die **Instituzioni i Ombudspersonit** bzw. **Institucija Ombudspersona** in Kosova, die **Landesvolksanwälte** in den österreichischen Bundesländern Tirol und Vorarlberg und in der Autonomen Provinz Bozen-Südtirol, der **Lok Ayukta** in Indien, der **Médiateur de la République** in Frankreich und in frankophonen Ländern, der **Nariodniot Pravobranitel** in Makedonien, der **Oiguskantsler** in Estland, die **Országgyűlési Biztos Hivatala** in Ungarn, der **Public Complaints Commissioner** in Israel, der **Pučki Pravobranitelj Republike Hrvatske** in Kroatien, der **Rzecznik Praw Obywatelskich** in Polen, die **Seimo Kontrolieriu Istaiga** in Litauen, der **Síndic de Greuges** in Katalonien und in Valencia, der **Valedor do Pobo** in Galicien, das **Varuh Clovekovih Pravic** in Slowenien, der **Veřejný ochránce práv** in Tschechien, der **Wafaqi Mohtasib** in Pakistan.

Die Aufzählung solcher Ombudsman-Einrichtungen könnte noch weiter geführt werden, für den Leser würde es aber trotzdem kein vollständiges Bild ergeben, was im Rahmen dieses Aufsatzes auch nicht beabsichtigt ist.

Zwei Einrichtungen des Bürgerschutzes möchte ich wegen ihrer Besonderheit noch erwähnen:

1. Der beim Europäischen Parlament, beim Parlament in Luxemburg, beim Deutschen Bundestag und mit Ausnahme des Bundeslandes Niedersachsen bei allen Landtagen Deutschlands angesiedelte **Petitionsausschuss**. An diesen Ausschuss, bestehend aus Abgeordneten der in den jeweiligen Parlamenten vertretenen Parteien, können Bürger, einzeln oder in Gruppen, Petitionen einreichen, welche die vielfältigsten Anliegen in Bezug auf Verwaltungsverfahren und Verwaltungsinhalte der betreffenden Gemeinwesen zum Inhalt haben.
2. Der **Bürgerbeauftragte der Europäischen Union**. Es handelt sich dabei um die bisher einzige parlamentarisch legitimierte Ombudsman-Institution als das personalisierte Kontrollorgan der größten supranationalen staatsrechtlichen Vereinigung Europas. Am 7. Februar 1992 wurde durch den Vertrag von Maastricht diese Figur in den Gemeinschaftsverträgen eingeführt. Am 12. Juli 1995 wurde im dritten Wahlgang der frühere Justiz-Ombudsman des finnischen Parlaments Jacob Söderman durch das Europäische Parlament zum ersten EU-Bürgerbeauftragten gewählt. Seine Aufgabe ist es, das Verwaltungshandeln der Organe und Institutionen der Gemeinschaft – mit Ausnahme des Gerichtshofes und des Gerichtes erster Instanz in Ausübung ihrer Rechtssprechungsbefugnis – zu kontrollieren und die Stellung der beschwerdebefugten Bürger gegenüber der europäischen Bürokratie zu stärken.

Auffällig ist die geringe Zahl der Fälle, die im Verhältnis zu den jährlich eingegangenen Beschwerden vom Europäischen Bürgerbeauftragten für die Einleitung einer Untersuchung zugelassen werden. Seinem Tätigkeitsbericht für das Jahr 2001 kann man nämlich folgende statistische Daten entnehmen: Von den im Jahre 2001 klassifizierten 1830 Beschwerden waren 1306 (71 %) außerhalb seiner Zuständigkeit und 524 (29 %) innerhalb seines Mandats angesiedelt. Von diesen 524 Beschwerden wurden 313 für zulässig erklärt und davon wiederum für 204 eine Untersuchung eingeleitet. Mit anderen Worten: von den im Jahre 2001 insgesamt klassifizierten 1.830 Beschwerden hat der Europäische Bürgerbeauftragte für ganze 11 % eine Untersuchung eingeleitet.

V I E R T E S K A P I T E L

Z W E I N E U E G E D A N K E N

1. Ein Ombudsman-Museum

Am 29.6.2001 fand in Chisinau/Kischinew, der Hauptstadt Moldawiens, eine im Rahmen des Stabilitätspaktes für Südosteuropa vom Europäischen Ombudsman-Institut in Zusammenarbeit mit dem Europarat organisierte Tagung zum Thema „Der Ombudsman und sein Umgang mit den Massenmedien“ statt. Ich konnte dieser Arbeitstagung beiwohnen und auch am nächsten Tag an der Fahrt nach Varnitsa teilnehmen. Wie Frank Orton in seiner Werbeschrift für ein Ombudsman-Museum in Moldawien vom 8. August 2001 festhält und wie im 2. Kapitel dieses Aufsatzes bereits erwähnt, könnte das Dorf Varnitsa bei Bender in Moldawien gemeinsam mit Schloss Timurtasch in der Türkei, das nicht weit von Adrianopel bzw. Edirne liegt, für sich beanspruchen, der Geburtsort der Ombudsman-Idee sowie auch der Bezeichnung „Ombudsman“ in seiner heutigen international verwendeten Bedeutung zu sein. Beim Besuch von Varnitsa am 30. Juni 2001 wurde dann die Möglichkeit einer Museumserrichtung eben in Varnitsa erörtert, um der „Geburt des Ombudsman“ zu gedenken, dies auch in geeignetem Zusammenhang mit den durch die schwedische Präsenz in der damaligen Zeit bedingten zusätzlichen Dimensionen.

Eine aus fünf Personen bestehende Gruppe wurde gebildet, um die Idee einer Verwirklichung zuzuführen. Die Mitglieder dieser „POMM(Promotion of Ombudsman Museum in Moldova)-

Gruppe“, die die Werbung für ein solches Museum in Moldawien betreiben, sind in alphabetischer Reihenfolge:

- Frank Orton, Menschenrechtsbeauftragter von Bosnien und Herzegowina und früherer schwedischer Ombudsman gegen ethnische Diskriminierung,
- Alexei Potinga, Parlamentarischer Advokat von Moldawien und Direktor des Menschenrechtszentrums von Moldawien,
- Nicolae Raileanu, Direktor des Moldawischen Nationalmuseums,
- Nils Revelius, aus dem Amt scheidender schwedischer Botschafter für Rumänien und Moldawien und
- Nikolaus Schwärzler, geschäftsführendes Vorstandsmitglied des Europäischen Ombudsman-Institutes und früherer Landesvolksanwalt von Vorarlberg.

Ideen und Unterstützungen können an jedes Mitglied der POMM-Gruppe weitergeleitet werden.

2. Ein Standes- und Schutzpatron für die Ombudspersonen

Die Ombudsleute haben noch keinen Schutzpatron. Ich meine aber, dass sie wie fast alle Berufskategorien einen haben sollten und die dafür notwendigen Initiativen zu ergreifen wären. Ich bin mir bewusst, dass es viel Einfühlungsvermögen bedarf, dieses Unterfangen konkret, mit Aussicht auf Erfolg zu betreiben. Viele Ombudspersonen sind nämlich nicht Christen und können sich unter einem Schutzpatron möglicherweise schwerlich etwas vorstellen. Auch nicht alle Christen können sich darunter etwas vorstellen. Aber gerade weil Ombudsleute über ein großes Einfühlungsvermögen verfügen und viel Verständnis gegenüber den Mitmenschen eben auch in religiösen Belangen aufbringen, bin ich sicher, dass das hier angesprochene Bemühen von Nichtchristen unter den Ombudsleuten mit Toleranz begleitet und von den Christen unter den Ombudspersonen mit Zustimmung angenommen wird. Schließlich ist und bleibt die Verehrung eines Schutz- und Standespatrons sowieso eine Frage der persönlichen Einstellung dazu.

Welcher Heiliger würde sich nun dazu eignen? Ich entnehme u. a. aus dem Ökumenischen Heiligenlexikon folgende Informationen:

„Ivo (Yves) Héloré ist am 17. Oktober 1253 in Minihiy-Tregúier in der Bretagne geboren und im Alter von fast 50 Jahren am 19. Mai 1303 in Kermartin gestorben.

Ivo kam mit 14 Jahren zum Studium der Rechte, der Philosophie und Theologie nach Paris. Er begann seine berufliche Laufbahn als Offizial des Bischofs von Rennes, war anschließend in gleicher Stellung in Tréguier tätig, wurde 1284 zum Priester geweiht und Pfarrer verschiedener Dörfer. Nach 14 Jahren gab er seine Tätigkeit als Pfarrer auf, zog sich auf das Gut Kermartin seiner Eltern zurück und widmete seine Kraft dem Einsatz für Arme und Bedrängte vor weltlichen und geistlichen Gerichten. Seine asketische Haltung und selbstlose Tatkraft, mit der er sich für Bedürftige einsetzte, gaben ihm den Ehrentitel ‚Advokat der Armen‘. Er gilt als großes Vorbild für alle, die – kostenlos – auch den Armen zu ihrem Recht verschaffen.

Ivo wurde von Papst Klemens VI im Jahre 1347 heilig gesprochen. Der katholische Gedenktag ist der 19. Mai.

Er ist u. a. der Patron der Juridischen Fakultäten vieler Universitäten, der Richter, der Rechtsanwälte und Notare und der Armen und Waisen bei Prozessen.“

Welcher Heilige wäre nun geeigneter als der hl. Ivo Schutz- und Standespatron der Ombudsleute zu werden?

Ich werde mich um den Konsens von Ombudsman-Kollegen und –Kolleginnen im oben erwähnten Sinne – Einfühlungsvermögen und Toleranz – bemühen und den Instanzenweg für die Erreichung dieses hehren Zieles beschreiten. Es bleibt zu hoffen, dass der entsprechende Antrag bei der „Römischen Kongregation für den Gottesdienst und die Sakramentenordnung“ von Erfolg gekrönt sein möge.

SCHLUSSWORT

Diesem Aufsatz habe ich den Untertitel „*der Versuch eines ‚Schnell-Durchlaufs‘ in der Geschichte und zwei neue Gedanken*“ gegeben. Ob die zwei neuen Gedanken Wirklichkeit werden, wird die Zukunft zeigen. Die Beurteilung, ob der Versuch des „geschichtlichen Schnell-Durchlaufs“ gelungen ist, steht vornehmlich aber dem Jubilar und Stammtischkollegen Prof. Roland Riz zu, nachdem ihm, dem wohlwollenden Förderer der Ombudsman-Idee und profunden Kenner des altrömischen „defensor civitatis“, diese Schrift gewidmet ist.

Textquellen

- HALLER: Der schwedische Justitieombudsman, Polygraphischer Verlag, Zürich, 1964.
HANSEN: Die Institution des Ombudsman, Athenäum, Frankfurt a.M., 1972.
KUNKEL: Römische Rechtsgeschichte, Böhlau, Köln, 1972.
MANKE: Regionale Volksanwälte im deutschsprachigen Europa, Dissertation, 2002.
MAUERER: Ombudsman in Europa, N. P. Engel, Kehl am Rhein, 1994.
MITTEIS-LIEBERICH: Deutsche Rechtsgeschichte, C. H. Beck, München, 1971.
ORTON: VARIA 38, Europäisches Ombudsman-Institut, Innsbruck, 2001.
PICKL: Islamic Roots of Ombudsman Systems, I.O.I.-Ombudsman-Journal Nr. 6/1987.
SÖDERMAN: VARIA 16, Europäisches Ombudsman-Institut, Innsbruck, 1997.

Anhang Nr. 20

Die regionalen Volksanwälte Italiens

Region/ Autonome Provinz	Volksanwalt	Adresse	E-Mail-Adressen	Telefon/Fax
Abruzzen	Dr.. Nicola Sisti	Via Bazzano n. 2 67100 L'Aquila	Difensorecivico@regione.abruzzo.it	Tel. 0862/644762 n.ve. 800 238180 Fax 0862/23194
Aostatal	Dr. Maria Grazia Vacchi- na	Via Festaz, 52 11100 Aosta	<a href="mailto:difenso-
re.civico@consiglio.regione.vda.it">difenso- re.civico@consiglio.regione.vda.it	Tel. 0165/238868 Fax 0165/32690
Apulien	nicht besetzt	c/o Consiglio regionale Via Capruzzi, 204 70129 Bari		Tel. 080/401111 Tel. 080/5402062 Fax 080/5414070
Basilikata	Dr.. Silvano Micele	Piazza Vittorio Emanuele II°, 14 85100 Potenza	<a href="mailto:difensorecivi-
co@regione.basilicata.it">difensorecivi- co@regione.basilicata.it	Tel. 0971/274564 Fax 0971/330960
Bozen-Südtirol	Dr. Burgi Volgger	Laubengasse 22 39100 Bozen	volksnwaeltin@landtag-bz.org	Tel. 0471/301155 Fax 0471/981229
Emilia-Romagna	Dr. Antonio Martino	Largo Caduti del Lavoro, 4 40122 Bologna	Difciv@Regione.Emilia-Romagna.it	Tel. 051/284903 n.ve. 800515505 Fax 051/284902
Friaul Julisch-Venetien	Dr. Caterina Dolcher	Via Filzi 21/1 34100 Trieste	difensore.civico.ud@regione.fvg.it	Tel. 040/364130 Fax 040/3772289
Kalabrien	nicht besetzt	c/o Consiglio regionale Palazzo San Giorgio 89100 R. Calabria		Tel. 0965/330401 Fax. 0965/880252
Kampanien	Dr.. Vincenzo Lucariello	Centro Direzionale Isola C 5 80143 Napoli	<a href="mailto:difenso-
re@difensorecivico-regione-campania.it">difenso- re@difensorecivico-regione-campania.it	Tel. 081/7783801 Fax 081/7783837
Latium	Dr. Felice Maria Filocamo	Via 4 Novembre, 149 00186 Roma	difensore.civico@regione.lazio.it	Tel. 06/65932014 n.ve. 800 866155 Fax 06/65932015
Ligurien	nicht besetzt	Viale delle Brigate Partigiane, 2 16129 Genova	difensore.civico@regione.liguria.it	Tel. 010/565384 n.ve. 800 807067 Fax 010/540877
Lombardei	nicht besetzt	Piazza Fidia, 1 20159 Milano		Tel. 02/67482465 Fax 02/67482487
Marken	Dr. Giuseppe Colli	Via Oberdan, 1 60122 Ancona	<a href="mailto:difenso-
re.civico@consiglio.marche.it">difenso- re.civico@consiglio.marche.it	Tel. 071/2298483 Fax 071/2298264
Molise	nicht vorgesehen			
Piemont	Dr. Francesco Incandela	P.zza Solferino, 22 10121 Torino	<a href="mailto:difenso-
re.civico@consiglioregionale.piemonte.it">difenso- re.civico@consiglioregionale.piemonte.it	Tel. 011/5757387 Fax 011/5757386
Sardinien	Dr.. Francesco Serra	Via Roma, 7 09125 Cagliari		Tel. 070/660434 n.ve. 800 060160 Fax 070/673003
Sizilien	nicht vorgesehen			
Toskana	Dr. Giorgio Morales	Via de' Pucci, 4 50122 Firenze	<a href="mailto:difensorecivi-
co@consiglio.regione.toscana.it">difensorecivi- co@consiglio.regione.toscana.it	Tel. 055/2387800 n.ve. 800 018488 Fax 055/210230
Trentino	Dr. Donata Borgonovo Re	Galleria Garbari 9 38100 Trento	<a href="mailto:difenso-
re.civico@consiglio.provincia.tn.it">difenso- re.civico@consiglio.provincia.tn.it	Tel. 0461/213203 n.ve. 8008/51026 Fax 0461/238989
Umbrien	nicht besetzt	Palazzo Cesaroni Piazza Italia, 2 06121 Perugia	difciv@consiglioregumbira.org	Tel. 075 5763377 Fax 075 5763283
Venetien	Dr.. Vittorio Bottoli	Via Brenta Vecchia 8 30175 Venezia - Mestre	difciv@consiglio.regione.veneto.it	Tel.041/2383400-01 n.ve. 800 294000 Fax 041/5042372 Tel.041/23834204