



## **Bericht über die Überprüfung der Servicestellen des Landes Kärnten**



Kärntner Landesrechnungshof  
Kaufmannngasse 13 H  
9020 Klagenfurt am Wörthersee

Tel. +43 676/83332-202

Fax +43 676/83332-203

E-Mail: [post.lrh@ktn.gv.at](mailto:post.lrh@ktn.gv.at)

DVR: 0746983

Erstellt:	2013
Herausgeber:	Landesrechnungshof
Redaktion:	Landesrechnungshof
Herausgegeben:	Klagenfurt, Februar 2013
Prüfer:	Mag. Dr. Elke Kreuzer-Burger Mag. Lothar Stelzer
Gesamtverantwortung:	DI Dr. Heinrich Reithofer

<b>1</b>	<b>PRÜFUNGSaufTRAG - PRÜFUNGSdURCHFÜHRUNG .....</b>	<b>7</b>
1.1	Vorlage an den Landtag .....	7
1.2	Prüfungsinitiative.....	7
1.3	Prüfungsdurchführung.....	7
<b>2</b>	<b>ALLGEMEINES .....</b>	<b>9</b>
2.1	Allgemeines zu den Servicestellen im öffentlichen Bereich.....	9
2.2	Servicestellendefinition .....	9
<b>3</b>	<b>SERVICESTELLEN DES LANDES KÄRNTEN .....</b>	<b>12</b>
3.1	Landesbürgerservice .....	12
3.1.1	Organisation.....	12
3.1.2	Organisationszweck und -ziele.....	12
3.1.3	Personal .....	12
3.1.4	Aufgaben.....	12
3.2	Landesbürgerbüro.....	13
3.2.1	Organisation.....	13
3.2.2	Organisationszweck und -ziele.....	13
3.2.3	Personal und Organigramm .....	14
3.2.4	Aufgaben.....	15
3.3	Volksgruppenbüro .....	17
3.3.1	Organisation.....	17
3.3.2	Organisationszweck und -ziele.....	17
3.3.3	Personal und Organigramm .....	17
3.3.4	Aufgaben.....	18
3.4	Kärntner Unternehmerservice .....	19
3.4.1	Organisationszweck und -ziele.....	19
3.4.2	Personal .....	19
3.4.3	Aufgaben.....	19
3.5	Landesjugendeferat.....	20
3.5.1	Organisation.....	20
3.5.2	Organisationszweck und -ziele.....	20
3.5.3	Personal und Organigramm .....	21
3.5.4	Aufgaben.....	22
3.6	Weisungsfreie Ombudsstellen .....	24
3.6.1	Allgemeines.....	24
3.6.2	Patientenanwaltschaft.....	25
3.6.3	Pflegeanwaltschaft .....	29

3.6.4 Kinder- und Jugendanwaltschaft .....	30
3.6.5 Anwaltschaft für Menschen mit Behinderung.....	34
3.6.6 Antidiskriminierungsstelle .....	39
3.6.7 Frauen- und Gleichbehandlungsreferat.....	43
<b>3.7 Landesstelle Suchtprävention .....</b>	<b>48</b>
3.7.1 Organisationszweck und -ziele.....	48
3.7.2 Personal und Organigramm .....	48
3.7.3 Aufgaben.....	49
<b>3.8 Energie:bewusst Kärnten .....</b>	<b>51</b>
3.8.1 Organisation.....	51
3.8.2 Organisationszweck und -ziele.....	52
3.8.3 Personal und Organigramm .....	52
3.8.4 Aufgaben.....	53
<b>3.9 EU-Koordinationsstelle .....</b>	<b>54</b>
3.9.1 Organisation.....	54
3.9.2 Organisationszweck und -ziele.....	55
3.9.3 Personal .....	55
3.9.4 Aufgaben.....	55
<b>4 FESTSTELLUNGEN UND EMPFEHLUNGEN .....</b>	<b>57</b>

Abs.	Absatz
ADS	Antidiskriminierungsstelle
AKL	Amt der Kärntner Landesregierung
AMB	Anwaltschaft für Menschen mit Behinderung
Art.	Artikel
BM	Bundesminister(in)
B-VG	Bundesverfassungsgesetz
BGBI	Bundesgesetzblatt
bto	brutto
bzw.	beziehungsweise
ca.	circa
d.h.	das heißt
e:b	energie:bewusst Kärnten
etc.	et cetera
FGB	Frauen- und Gleichbehandlungsbeauftragte
FGR	Frauen- und Gleichbehandlungsreferat
id (g) F	in der (geltenden) Fassung
iHv	in der Höhe von
iVm	in Verbindung mit
K-GEA	Geschäftseinteilung des Amtes der Kärntner Landesregierung
K-GOA	Geschäftsordnung des Amtes der Kärntner Landesregierung
K-GOL	Geschäftsordnung der Kärntner Landesregierung
KiJA	Kinder- und Jugendanwaltschaft
K-LRHG	Kärntner Landesrechnungshofgesetz
K-LSG	Kärntner Landessicherheitsgesetz
K-PPAG	Kärntner Patienten- und Pflegeanwaltschaftsgesetz
KUS	Kärntner Unternehmensservice
LBB	Landesbürgerbüro
LBS	Landesbürgerservice
LGBI	Landesgesetzblatt
lit.	Litera
LJR	Landesjugendreferat
LSP	Landesstelle Suchtprävention
LR	Landesrat
LReg.	Landesregierung
LRH	Landesrechnungshof
Mio	Million(en)
Nr.	Nummer
Pkt.	Punkt
PPA	Patienten- und Pflegeanwaltschaft
RA	Rechtsanwalt
RK	Reisekosten

S.	Seite
SAP	Systeme, Anwendungen und Produkte
StGB	Strafgesetzbuch
StPO	Strafprozessordnung
SZ	Sonderzahlung
u.a.	unter anderem, und andere
u.ä.	und ähnliches
USt.	Umsatzsteuer
usw.	und so weiter
VBÄ	Vollzeitbeschäftigungsäquivalent
VGB	Volkgruppenbüro
vgl.	vergleiche
Z	Ziffer
z.B.	zum Beispiel

## 1.1 VORLAGE AN DEN LANDTAG

- (1) Der Landesrechnungshof (LRH) hat von Amts wegen die Servicestellen des Landes überprüft und das vorläufige Prüfergebnis im Bericht Zl. LRH 3/V/2012 zusammengefasst. Dieser Bericht wurde der Landesregierung am 21.12.2012 sowie dem Verein energie:bewusst Kärnten am 18.01.2013 jeweils mit dem Ersuchen übermittelt, innerhalb einer Frist von acht Wochen Stellung zu nehmen.

Dem LRH wurden innerhalb der genannten Frist eine Stellungnahme des Vereins energie:bewusst Kärnten übermittelt. Seitens der Kärntner Landesregierung langte keine Stellungnahme ein. Sollten Stellungnahmen nachträglich einlangen, werden diese dem Kontrollausschuss umgehend nachgereicht.

Nach der Systematik des Kärntner Landesrechnungshofgesetzes (K-LRHG) ist das im Bericht LRH Zl. 3/V/2012 dargelegte Prüfergebnis als vorläufiges Überprüfungsergebnis im Sinne des § 15 K-LRHG zu werten. Der LRH erstattet nunmehr dem Kontrollausschuss des Kärntner Landtages gemäß § 17 K-LRHG den nachstehenden endgültigen Bericht.

## 1.2 PRÜFUNGSINITIATIVE

Mit Schreiben vom 10.01.2012 (Zahl LRH 3/1/2012) wurde der Landesregierung mitgeteilt, dass der LRH im Rahmen einer Initiativprüfung beabsichtigt, die „Servicestellen des Landes Kärnten“ einer Überprüfung zu unterziehen.

Für die Überprüfung wurden diejenigen Servicestellen ausgewählt, die auf der Homepage und im Organigramm des Landes Kärnten als solche ausgewiesen wurden. Des Weiteren erfolgte seitens des LRH eine weitergehende Selektion der prüfungsrelevanten Servicestellen nach bestimmten, im Bericht dargelegten Kriterien.

Die Zuständigkeit zur Überprüfung der prüfungsgegenständlichen Servicestellen ergibt sich aus § 8 Abs. 1 lit. a K-LRHG, wonach dem LRH die Überprüfung der Gebarung des Landes obliegt.

## 1.3 PRÜFUNGS-DURCHFÜHRUNG

Gegenstand der Überprüfung war die Analyse der Aufgabenfelder und Tätigkeiten der einzelnen Servicestellen im Rahmen der Aufgabenreformdiskussion, wobei insbesondere die Frage zu klären war,

- welche Tätigkeiten die Arbeitsschwerpunkte der Servicestellen in den vergangenen Jahren bildeten,
- wie die einzelnen Servicestellen organisiert sind,
- ob es Effizienzpotentiale im Hinblick auf die Struktur- und Prozessorientierung und damit auf die interne Leistungserbringung gibt und
- ob es Optimierungspotentiale im Sinne der Bürgerorientierung und der Außendarstellung gibt.

Besonderes Augenmerk wurde dabei auch auf die Personalsituation und die Darstellung der Personalressourcen in der Kostenrechnung gelegt. Darüber hinaus wurde die Situation der weisungsfreien Anwaltschaften und Ombudsstellen beleuchtet.

Im Rahmen der Prüfung übermittelte der LRH den ausgewählten Servicestellen einen Fragenkatalog. Als Prüfungsgrundlagen dienten dem LRH zudem SAP-Daten und Belege, Kostenrechnungsauswertungen sowie Unterlagen und Tätigkeitsberichte einzelner Servicestellen. Die angeforderten Unterlagen wurden in angemessener Zeit zur Verfügung gestellt. Umfassende Recherchen bezüglich gleicher oder ähnlicher Organisationseinheiten in anderen Bundesländern sowie persönliche Gespräche mit den Leitern aller ausgewählten Servicestellen sowie dem Leiter des Leistungscontrollings rundeten die Prüfungshandlungen ab.

Die im Bericht dargestellten Personalkosten und -ressourcen basieren auf Daten der Kostenrechnung des Landes. Hierfür wurden vom LRH von der zuständigen Stelle „Leistungscontrolling“ Kostenstellenauswertungen angefordert. Da der LRH im Abgleich dieser Kostenstellenauswertungen mit den Angaben der Servicestellenleiter Differenzen bei der Anzahl der Mitarbeiter, den Vollbeschäftigungsäquivalenten und somit den Personalkosten feststellte, wurde auf eine Zeitreihendarstellung verzichtet und lediglich die Kosten des letzten Jahres angegeben. Die Unterschiede werden in den jeweiligen Personalressourcentabellen dargestellt. Auf eine Darstellung der Personalkosten von Einzelpersonen (Servicestellenleiter ohne Mitarbeiter) wurde aus Datenschutzgründen verzichtet.

Vom LRH festgestellte Sachverhalte sind mit „(1)“ und deren Bewertungen samt allfälligen Anregungen und Empfehlungen sowie Bemängelungen und Beanstandungen mit „(2)“ gekennzeichnet. Diese Stellungnahme des Landesrechnungshofes wird zusätzlich durch eine kursive Schriftweise hervorgehoben.

Im Bericht verwendete geschlechtsspezifische Bezeichnungen gelten grundsätzlich für Frauen und Männer. Um diesen Bericht übersichtlich zu gestalten, wurde das enthaltene Zahlenwerk fallweise gerundet.



## 2.1 ALLGEMEINES ZU DEN SERVICESTELLEN IM ÖFFENTLICHEN BEREICH

- (1) Nach einem modernen Verständnis des Public Managements bzw. der wirkungsorientierten Verwaltungsführung soll die öffentliche Verwaltung vom bürokratischen Verwaltungsapparat hin zu einem Dienstleister entwickelt werden, der im Außenverhältnis bürgernah bzw. kundenorientiert agiert und im Innenverhältnis betriebswirtschaftliche Steuerungsinstrumente zur effizienten Prozesssteuerung nützt. Es wird also versucht, die Qualität des Verhältnisses von Bürger und Verwaltung zu verbessern und gleichzeitig Rationalisierungsgewinne zu erzielen. Eine Möglichkeit, diese Potentiale auszuschöpfen, bieten Servicestellen.

Für die Servicestellen ergeben sich damit folgende Anforderungen: klare Bürgerinformation und Ansprechpartner, einfache Erreichbarkeit und die Bündelung verschiedenartiger Verwaltungsleistungen an einer Stelle (Stichwort: One-Stop-Government), Ausrichtung der Informationen, Dienstleistungen und Prozesse an den Bedürfnissen und Lebenslagen der Bürger sowie Nutzung von Effizienzpotenzialen, um dem wachsenden Kostendruck entgegenzuwirken.

## 2.2 SERVICESTELLEDEFINITION

- (1) **Servicestellen auf der Homepage und im Organigramm des Landes Kärnten**

Das Land Kärnten bietet dem Bürger auf seiner Homepage unter der Rubrik „Service“ 19 verschiedene Servicestellen in alphabetischer Reihenfolge. Diese Organisationseinheiten sind zum Teil auch im Organigramm der Kärntner Landesregierung vom 28.1.2012 als „Servicestellen der Landesverwaltung“ ausgewiesen. Folgende Tabelle zeigt die jeweils angeführten Stellen und ihre Bezeichnungen:

Homepage	Organigramm
Alpen-Adria-Geschäftsstelle	
Antidiskriminierungsstelle	
Anwaltschaft für Menschen mit Behinderung	Behindertenanwalt
Bürgerbüro	Bürger-Büro des LH
Energie:bewusst Kärnten	Energieberatung
EU-Koordinationsstelle	Koordinationsstelle für Angelegenheiten der EU-Integration
Haus&Bau	Haus- u. Bau Servicestelle
KAGIS	
Kärntner Medienzentrum	
Kinder- und Jugendanwaltschaft	Kinder- und Jugendanwältin
Landesbürgerservice	Landes Bürgerservice
Landesjugendreferat	Landesjugendreferat
Landesstelle Suchtprävention	
Patienten-anwaltschaft	Patientenanwalt
Psychozialer Beratungsdienst	Psychoziales Beratungszentrum
Referat für Frauen- und Gleichbehandlung	Frauen Servicestelle
Schul- und Kulturservice	Kulturservice
Volkgruppenbüro	Volkgruppenbüro
Umweltmedizinische Beratungsstelle	Umweltberatung
	Umweltärztin
	Servicestelle Land Kärnten

**Abbildung 1: Servicestellen des Landes auf der Homepage und im Organigramm**

### Auswahl der Servicestellen

Aus den in vorstehender Abbildung ausgewiesenen Servicestellen traf der LRH für seine Überprüfung eine Auswahl. Als Auswahlkriterien wurden vom LRH

- der Umfang der direkten Bürgerkontakte bzw. der direkten Kommunikation mit dem Bürger,
- die Möglichkeit des offenen Zugangs und die leichte Erreichbarkeit für Bürger,
- das Angebot häufig nachgefragter Leistungen, die relativ rasch und abschließend erledigt werden können,
- die Ausrichtung auf bestimmte Lebenslagen der Bürger sowie
- die Bedeutung der Vermittlerfunktion innerhalb der Verwaltung

herangezogen. Diese Betrachtungsweise stimmt mit der herrschenden Ansicht in Praxis und Literatur überein.

Aufgrund der genannten Kriterien wurden die unten genannten Organisationseinheiten ausgewählt und in den folgenden Kapiteln mit ihrem Leistungsumfang dargestellt und einer näheren Analyse unterzogen:

- Landesbürgerservice
- Landesbürgerbüro
- Volksgruppenbüro
- Kärntner Unternehmerservice
- Landesjugendreferat
- Patientenanwaltschaft
- Kinder- und Jugendanwaltschaft
- Behindertenanwaltschaft
- Antidiskriminierungsstelle
- Frauen- und Gleichbehandlungsreferat
- Landesstelle Suchtprävention
- Energie:bewußt Kärnten
- EU-Koordinationsstelle.

### 3.1 LANDESBÜRGERSERVICE

#### 3.1.1 Organisation

- (1) Die Einrichtung des Landesbürgerservice beruht auf § 1 Abs. 4 K-GOA, wonach im Amt der Landesregierung eine Dokumentations-, Informations- und Beschwerdestelle einzurichten ist, welche in Angelegenheiten des Amtes der Kärntner Landesregierung nach Abs. 1 bis 3 K-GOA zu beraten, zu informieren und Kontakte zu den zuständigen Sachbearbeitern herzustellen hat. Es ist gemäß § 1 K-GEA in der Erfüllung seiner Aufgaben den Angelegenheiten der Abteilung 1 - Landesamtsdirektion zugeteilt.

Durch die im Jahr 2011 in der Landesamtsdirektion geschaffene Bereichsstruktur wurde das Landesbürgerservice mit der Unterabteilung Landesbürgerbüro in einem Bereich zusammengefasst. Seitdem erfolgt laut Servicestellenleiter eine gemeinsame Koordination der in diesen Bereich fallenden Angelegenheiten, insbesondere auch in inhaltlicher Hinsicht. Die Bereichsleitung obliegt dem Leiter des Landesbürgerservice.

#### 3.1.2 Organisationszweck und -ziele

- (1) Zweck dieser Einrichtung ist laut Dienstanweisung von März 1990 die Verbesserung des Verhältnisses zwischen den Bürgern und der Verwaltung. Diese können sich kostenlos und ohne Formalitäten an das Landesbürgerservice wenden, wenn Beratung und Unterstützung im Bereich der Behörden des Landes benötigt wird.

#### 3.1.3 Personal

- (1) Bis 30. November 2011 war ein Beamter der Landesamtsdirektion mit diesen Angelegenheiten betraut und nahm diese Funktion neben sonstigen Aufgaben im LAD-Sekretariat wahr, wobei nach seinen Angaben im Produkt- und Leistungskatalog darauf ein Beschäftigungsausmaß von 30% entfiel. Von 1. Dezember 2011 bis 1. November 2012 wurde diese Funktion durch den rechtskundigen Büroleiterstellvertreter des Landeshauptmannes neben seiner Tätigkeit im Büro des Landeshauptmannes besorgt. Seit 1. November sind die Aufgaben des Landesbürgerservice einem rechtskundigen Mitarbeiter übertragen, der zuvor in der Gemeindeabteilung beschäftigt war und nun in die Landesamtsdirektion transferiert wurde. Zusätzlich zum Landesbürgerservice ist er für die Koordination zentraler Rechtsfragen zuständig.

#### 3.1.4 Aufgaben

- (1) Die Aufgaben des Landes-Bürgerservice umfassen laut Dienstanweisung vom 7. März 1990:
- Auskünfte in Verwaltungsangelegenheiten in mündlicher, telefonischer oder schriftlicher Form,
  - die Beratung und Information
    - über die Zuständigkeit der einzelnen Landesbehörden und Dienststellen,

- über die Namen der mit der konkreten Verwaltungsangelegenheit befassten Referenten (samt deren Amtssitz und Erreichbarkeit),
- über formelle Fragen des Verwaltungsverfahrens,
- die Annahme von Beschwerden, Anregungen und Verbesserungsvorschlägen und Weiterleitung an die sachlich hierfür zuständige Behörde oder Dienststelle und Verständigung des Beschwerdeführers über das Ergebnis der aufgrund seiner Beschwerde erfolgten Überprüfung,
- die Beratung von Bürgerinitiativen über das Instrumentarium der unmittelbaren Demokratie auf Bundes-, Landes- und Gemeindeebene (Versammlungsrecht, Volksbefragung, Volksabstimmung, Volksbegehren, Bürgerversammlung) und deren praktische Handhabung.

Das Landesbürgerservice erledigt darüber hinaus die Abwicklung aller die Kärntner Landesregierung betreffenden Beschwerdeverfahren der Volksanwaltschaft, betreut die im Amt der Kärntner Landesregierung abgehaltenen Sprechstage der Volksanwälte sowie – in Abstimmung mit dem Büro des Landeshauptmannes – den zweijährlich stattfindenden „Tag der offenen Tür“.

Mit diesen Aufgaben wird eine doppelte Zielsetzung verfolgt: Einerseits soll die Funktion einer Service- und Beschwerdestelle für Bürgeranliegen, zum anderen soll die Funktion eines Kontrollinstrumentes des Landesamtsdirektors als Leiter des Inneren Dienstes zur Wahrung der Gesetzmäßigkeit im Geschäftsgang bei den ihm unterstehenden Landesbehörden im Sinne des § 4 Abs. 2 der Geschäftsordnung des Amtes der Kärntner Landesregierung erfüllt werden.

Über die Tätigkeit des Landes-Bürgerservice wird halbjährlich ein Bericht erstellt, der dem Landeshauptmann vorzulegen ist und vom Landespressdienst veröffentlicht wird.

## 3.2 LANDESBÜRGERBÜRO

### 3.2.1 Organisation

- (1) Ursprünglich als Teil des politischen Büros des Landeshauptmannes eingerichtet, besteht das Landesbürgerbüro als eigene Unterabteilung seit Juni 2000 und ist gemäß § 1 der K-GEA in der Erfüllung seiner Aufgaben den Angelegenheiten der Abteilung 1 - Landesamtsdirektion zugeteilt. Wie bereits erwähnt wurde das Landesbürgerbüro im Jahr 2011 mit dem Landesbürgerservice in einen Bereich zusammengefasst. Seit 2009 wird es in der Außendarstellung als „Bürgerbüro des Landeshauptmannes Gerhard Dörfler“ betitelt.

Das Landesbürgerbüro befindet sich im Hauptgebäude des Amtes der Kärntner Landesregierung, Arnulfplatz 1. In Villach und in Spittal an der Drau werden Sprechstunden abgehalten

### 3.2.2 Organisationszweck und -ziele

- (1) Der Zweck des Landesbürgerbüros besteht darin, die öffentliche Verwaltung kundenorientiert und bürgernah zu gestalten. Es versteht sich als zentrale Anlaufstelle für Bürgeranliegen aller Art.

### 3.2.3 Personal und Organigramm

(1) Im Landesbürgerbüro arbeiteten mit Ende 2011 neun Mitarbeiter. Zwei Mitarbeiterinnen befanden sich im prüfungsrelevanten Zeitraum in Karenz. Die organisatorische Gliederung ist im nachfolgenden Organigramm ersichtlich:

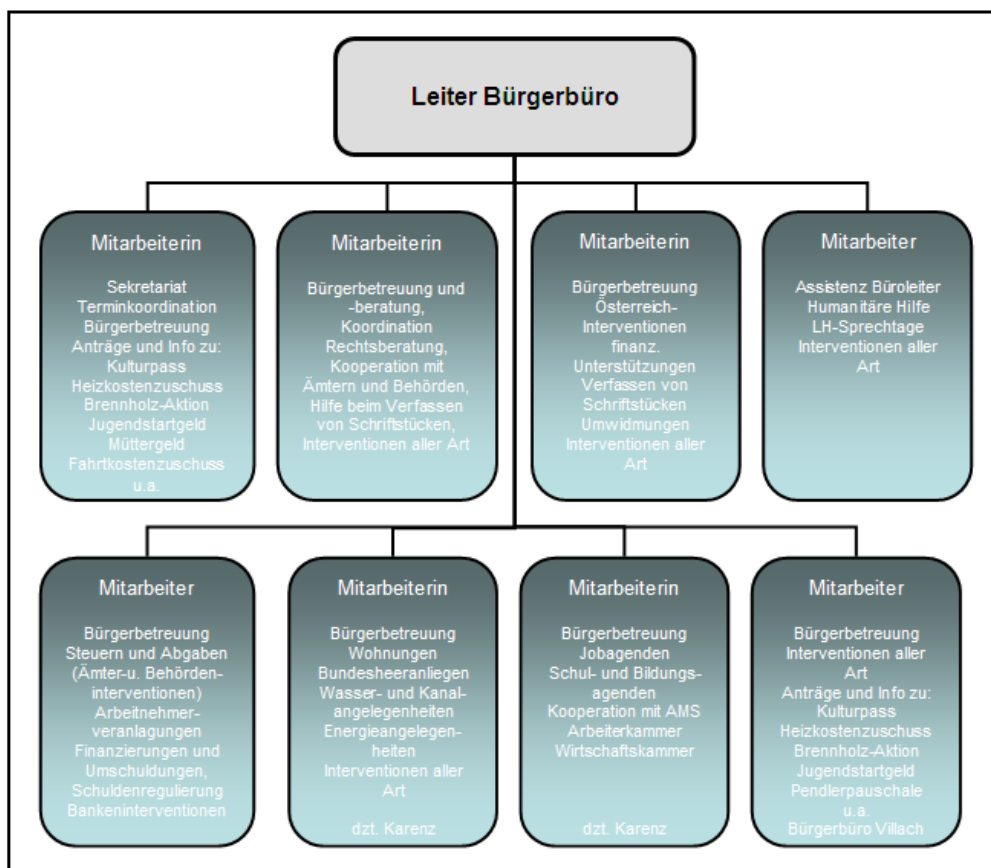


Abbildung 2: Organigramm des Landesbürgerbüros (Stand: 31.12.2011)

Bis auf eine Mitarbeiterin mit einem Beschäftigungsmaß von 75% sind laut Angaben des Landesbürgerbüroleiters alle vollzeitbeschäftigt.

Die Personalkosten, Mitarbeiteranzahl und VBÄ mit Ende 2011 sind folgender Tabelle zu entnehmen:

Servicestelle	Personalkosten KORE <sup>1</sup> 2011	Anzahl MA KORE <sup>1</sup>	VBÄ KORE <sup>1</sup>	Anzahl MA Tatsächlich <sup>2</sup>	VBÄ Tatsächlich <sup>2</sup>
A01 Landesbürgerbüro (Kostenstelle 91301118)	407.993,22	8	7,44	9	8,20
<sup>1</sup> KORE=Kostenstellenauswertung des Landes <sup>2</sup> Tatsächlich=Angaben des Servicestellenleiters					

Tabelle 1: Personalressourcen Landesbürgerbüro (Stand 31.12.2011)

Die Anzahl der Mitarbeiter laut Kostenrechnung stimmt mit der Anzahl der Mitarbeiter laut Servicestellenleiter nicht überein, nachdem eine Mitarbeiterin mit einem Beschäftigungsausmaß von 75% in der Kostenrechnung nicht erfasst wurde.

### 3.2.4 Aufgaben

- (1) Seine **zentralen Aufgaben** sieht das Landesbürgerbüro in der Information, Beratung und Hilfestellung bei Anliegen von Bürgern aller Art, wobei sich die Bürger persönlich, schriftlich oder telefonisch über die kostenlose Servicehotline an das Landesbürgerbüro wenden können. Bei den Bürgeranliegen handelt es sich nicht nur um Verwaltungsangelegenheiten, sondern um Anliegen, die ausschließlich in die Privatsphäre der Bürger fallen (Sorgen, Probleme, Ungerechtigkeiten, Dispute und sonstige Angelegenheiten)<sup>1</sup>.

Das Landesbürgerbüro ist laut eigenen Angaben täglich mit bis zu 30 Rat- und Hilfesuchenden, die persönlich im Büro vorstellig werden, ca. 200 Telefonaten und 40 Emails/Faxen konfrontiert. Schriftliche Aufzeichnungen existieren jedoch nicht.

Sofern nicht bereits vor Ort mit einem Rat oder einer Intervention geholfen werden kann, leitet das Landesbürgerbüro Anliegen an die zuständigen Stellen weiter oder es werden gemeinsam mit anderen Stellen Lösungen ausgearbeitet. Im Rahmen seiner Tätigkeiten unterhält das Landesbürgerbüro zudem zahlreiche Kooperation zu externen Organisationen.<sup>2</sup> Eine kostenlose Rechtsberatung und die Beratung durch einen Bankenombudsmann werden ebenfalls angeboten.

Das Landesbürgerbüro führt auch eine Reihe von Aufgaben in der Förderabwicklung aus. Beispielfähig können folgende, vom Landesbürgerbüro vorbereitet bzw. sogar vollständig durchgeführte Aktionen genannt werden:

#### **Teuerungsausgleich**

Die gesamte Aktion wird ausschließlich vom Landesbürgerbüro abgewickelt. D.h. dass die Antragstellung, die elektronische Erfassung und die Bearbeitung durch die Mitarbeiter des Landesbürgerbüros erfolgen. Bei mangelhaft eingebrachten Anträgen werden die Antragsteller schriftlich kontaktiert und angehalten, sämtliche erforderlichen Unterlagen beizubringen. Die Auszahlung des Teuerungsausgleiches erfolgt entweder in bar oder per Anweisung. Bei schriftlicher Antragstellung werden sowohl Anspruchsberechtigte als auch Nichtanspruchsberechtigte schriftlich über den (Nicht)Anspruch in Kenntnis gesetzt. Die Mitar-

<sup>1</sup> Beispiele: Jobvermittlung, Arbeitnehmerveranlagung, Steuerangelegenheiten, Versicherungsangelegenheiten, Schadensregulierungen, Bankberatung, Finanzierung, Zinsberechnung, Schuldnerberatung, Wohnungssuche – Wohnungsvermittlung, Bundesheeranliegen (z.B. Verlegung des Militärdienstes, etc.), Konfliktmanagement (z.B. bei Nachbarschaftsstreitigkeiten, etc.), Hilfe bei Betriebsansiedlung, Sperrstundenverlängerung, Pensionsanträge, Schulangelegenheiten, Probleme mit Handyfirma wegen zu hoher Rechnung, Interventionen bei Strafen (Polizei, BH, etc.).

<sup>2</sup> Kärntner in Not, Licht ins Dunkel, Katastrophenhilfe Österreichischer Frauen, Caritas, Volkshilfe, Bundesheer – Verteidigungsministerium, Sozialpartner (Arbeiterkammer, Landwirtschaftskammer, Wirtschaftskammer), Finanzamt, Volksanwaltschaft, Arbeitsmarktservice, KWF, Kärntner Gebietskrankenkasse, Pensionsversicherungsanstalt, Bundessozialamt, Stipendienstelle, Behindertenanwaltschaft, Patientenanzwaltschaft, Sozialversicherungsanstalt der gewerblichen Wirtschaft, Sozialversicherungsanstalt der Bauern, Bezirks- und Landesgerichte, Klinikum Klagenfurt.

beiter bearbeiten innerhalb der Antragsfrist von Ende November bis Ende Februar ca. 20.000 Anträge, wobei rund 13.000 Anspruchsberechtigte den Teuerungsausgleich in bar in den Landesbürgerbüros abholen.

### **Brennholzaktion**

Die Antragstellung erfolgt über das Landesbürgerbüro. Die Mitarbeiter prüfen die Anspruchsberechtigung und bearbeiten den Antrag, der in der Folge an den Sozialmarkt Kärnten weitergeleitet wird. Dieser veranlasst die Auslieferung des Brennholzes über Mitarbeiter von pro mente.

### **Fahrtkostenzuschuss**

Die Antragstellung erfolgt entweder direkt beim Verkehrsverbund oder beim Landesbürgerbüro, wobei die Mitarbeiter beim Ausfüllen des Antrages behilflich sind und die beizubringenden, erforderlichen Nachweise überprüfen. Die vollständig ausgefüllten Anträge werden samt Nachweisen an den Verkehrsverbund übermittelt.

### **Heizkostenzuschuss**

Die Anträge können auch über das Landesbürgerbüro eingereicht werden, wobei die Anspruchsvoraussetzung geprüft wird und die Anträge in der Folge an die Abteilung 4 – Kompetenzzentrum Soziales zur weiteren Bearbeitung gesandt werden.

### **Kulturpass**

Die Antragstellung und Überprüfung der Anspruchsberechtigung erfolgt über das Landesbürgerbüro. Die Ausstellung des Kulturpasses erfolgt über die Abteilung 6 – Kompetenzzentrum Bildung, Generationen und Kultur.

### **Jugendstartgeld**

Die Antragstellung und die Überprüfung der Anspruchsberechtigung erfolgt laut Servicestellenleiter über das Landesbürgerbüro. Der vollständig ausgefüllte Antrag wird samt erforderlichen Nachweisen (Originalrechnungen) an die Abteilung 6 – Kompetenzzentrum Bildung, Generationen und Kultur, Landesjugendreferat Kärnten, zur weiteren Bearbeitung übermittelt.

### **Kärntner Müttergeld**

Die entsprechenden Antragsformulare werden im Landesbürgerbüro ausgegeben und entgegengenommen. Die Bearbeitung der Anträge erfolgt in Kooperation mit dem Sozialmarkt Kärnten.



### Rauchmelder

Im Rahmen einer Gutscheinaktion werden seitens des Bürgerbüros Rauchmelder, die aufgrund einer Änderung der baurechtlichen Bestimmungen mit April 2013 in allen Kärntner Haushalten vorgeschrieben sind, an die Bevölkerung ausgegeben.

## 3.3 VOLKSGRUPPENBÜRO

### 3.3.1 Organisation

- (1) Das Volksgruppenbüro ist gemäß § 1 der K-GEA in der Erfüllung seiner Aufgaben den Angelegenheiten der Abteilung 1 - Landesamtsdirektion zugeteilt und besteht als eigene Unterabteilung seit 1990.

### 3.3.2 Organisationszweck und -ziele

- (1) Das Volksgruppenbüro soll als administrative Einrichtung des Landes die bessere Kommunikation zwischen den Angehörigen der slowenischen Volksgruppe und deren Organisationen mit der Kärntner Landesverwaltung ermöglichen und ein verständnisvolles Eingehen auf die Anliegen der Volksgruppe erleichtern.

### 3.3.3 Personal und Organigramm

- (1) Neben dem Leiter waren mit Ende 2011 im Volksgruppenbüro fünf Vollzeitmitarbeiter beschäftigt. Einer dieser Mitarbeiter ist seit März 2011 über Subventionen des Landes Kärnten bei der Georg Drozdowski-Gesellschaft in Klagenfurt angestellt und seit Juni 2011 dem Amt der Kärntner Landesregierung, Abteilung 1 – Kompetenzzentrum Landesamtsdirektion, Bereich Volksgruppenbüro, dienstzugeteilt.

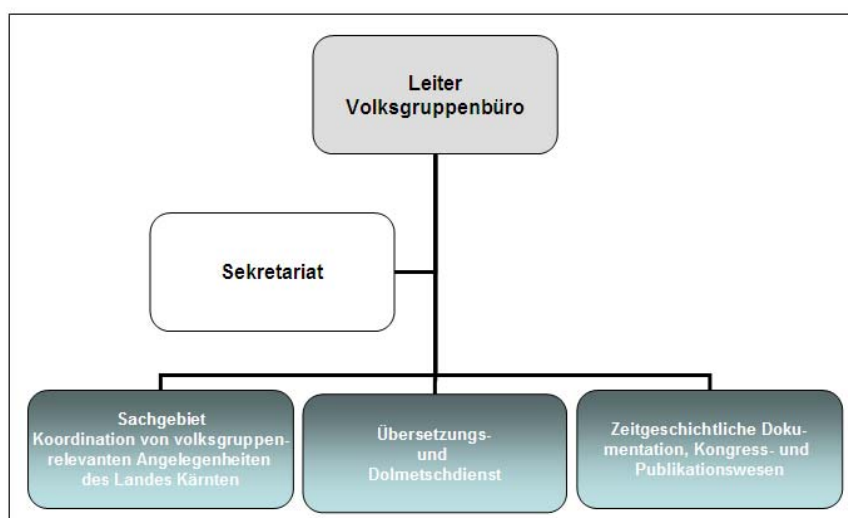


Abbildung 3: Organigramm des Volksgruppenbüros (Stand: 31.12.2011)

Stellenbeschreibungen existieren bisher nicht, sollen jedoch laut Auskunft des Leiters im Jahr 2012 erstellt werden.

Die Personalkosten, Mitarbeiteranzahl und VBÄ mit Ende 2011 sind folgender Tabelle zu entnehmen:

Servicestelle	Personalkosten KORE <sup>1</sup> 2011	Anzahl MA KORE <sup>1</sup>	VBÄ KORE <sup>1</sup>	Anzahl MA Tatsächlich <sup>2</sup>	VBÄ Tatsächlich <sup>2</sup>
A01 Volksgruppenbüro (Kostenstelle 91301124)	230.040,32	4	4,00	5	5,00
<sup>1</sup> KORE=Kostenstellenauswertung des Landes					
<sup>2</sup> Tatsächlich=Angaben des Servicestellenleiters					

**Tabelle 2: Personalressourcen Volksgruppenbüro (Stand 31.12.2011)**

In den ausgewiesenen Personalkosten der Kostenrechnung fehlen, wie aus der Tabelle ersichtlich, die Kosten eines Mitarbeiters. Es handelt sich dabei um jenen Mitarbeiter, der über die Georg Drodowski-Gesellschaft angestellt ist.

### 3.3.4 Aufgaben

- (1) Laut Dienstanweisung vom 22. November 1990 gehören zu den Aufgaben des Volksgruppenbüros:
- die Erarbeitung von Vorschlägen zur Verbesserung der Lage der Volksgruppe,
  - die Erarbeitung von Konzepten betreffend das Zusammenleben von Volksgruppe und Mehrheitsbevölkerung,
  - die Erarbeitung von Stellungnahmen zu Gesetzes- und Verordnungsentwürfen und zu sonstigen Verwaltungsvorgängen soweit sie die slowenische Volksgruppe betreffen,
  - Geschäftsstelle für Gespräche und Verhandlungen zwischen dem Land und Bundesstellen in Volksgruppenfragen,
  - Geschäftsstelle für den Verkehr mit slowenischen Organisationen im Lande und dem Volksgruppenbeirat,
  - die systematische Dokumentation des Quellenmaterials in Bezug auf die slowenische Volksgruppe,
  - die Besorgung des Landesbürgerservice für die Angehörigen der slowenischen Volksgruppe
  - Übersetzungsdienst.

Das Volksgruppenbüro managt jährlich zwei zentrale Veranstaltungen: den Europäischen Volksgruppenkongress und die Kulturwoche der Kärntner Slowenen, um einen Beitrag zur Dialogstärkung bzw. -stiftung von Mehrheit und Minderheit im Lande zu erreichen.

Darüber hinaus wird die jährliche Verleihung des mit € 8.000,- dotierten Menschenrechtspreises vom Volksgruppenbüro organisiert und alle menschenrechtsrelevanten Angelegenheiten zwischen

Bund und Ländern koordiniert. Einen geringen Anteil an den Leistungen des Volksgruppenbüros betreffen volksgruppenspezifische Förderungen, wobei das VGB für Vergabe, Abwicklung und Kontrolle zuständig ist.

Die Dienststellen der Landesverwaltung sind laut Dienstanweisung verpflichtet, dem Volksgruppenbüro in kooperativer Weise jede erforderliche Unterstützung zukommen zu lassen.

## 3.4 KÄRNTNER UNTERNEHMERSERVICE

- (1) Das Kärntner Unternehmerservice (KUS) wurde im Mai 2005 vom damaligen Landeshauptmann und Wirtschaftsreferenten Dr. Jörg Haider eingerichtet und wurde im Juni 2011 abgeschafft. Ursprünglich war es ausschließlich dem Landeshauptmann unterstellt. Nach seinem Tode im Oktober 2008 waren Landeshauptmann Gerhard Dörfler und Wirtschaftsreferent Mag. Harald Dobernig gemeinsam für das Kärntner Unternehmerservice zuständig, ab der Landtagswahl 2009 nur mehr LR Mag. Harald Dobernig. Das KUS wurde mit Juli 2011 aufgelöst und der Servicestellenleiter in der Abteilung 7 – Kompetenzzentrum Wirtschaftsrecht und Infrastruktur aufgenommen.

### 3.4.1 Organisationszweck und -ziele

- (1) Das Kärntner Unternehmerservice stellte nach eigenen Angaben ein „Bürgerbüro für Unternehmer“ dar. Das Ziel des KUS war es, Unternehmer rasch und unbürokratisch bei Problemen aller Art zu unterstützen. Eine kostenlose Hotline sollte die Erreichbarkeit sichern.

### 3.4.2 Personal

- (1) Die Aufgaben des KUS wurden in den Jahren 2005 bis 2011 von einem Mitarbeiter ausgeführt. Im Jahr 2009 wurde ein weiterer Mitarbeiter von der Entwicklungsagentur Kärnten befristet für ein Jahr zur Verfügung gestellt.

### 3.4.3 Aufgaben

- (1) Die Aufgaben des KUS wurden vom ehemaligen Leiter aus den Anliegen und Interventionen abgeleitet, die seitens der Unternehmen an das KUS gestellt wurden. Daraus ergaben sich die vier Hauptbereiche Gewerberecht, Förderungen, Sanierung und Restrukturierung sowie diverse Angelegenheiten, die im Folgenden mit beispielhaften Tätigkeiten dargestellt werden:

#### **Gewerberecht** (24% der Anliegen)

Beratung der (zukünftigen) Jungunternehmer und Betriebsgründer in gewerberechtlichen, steuerrechtlichen und sozialversicherungsrechtlichen Fragen sowie praxisnahe Darstellung und Hilfestellung beim Weg in die Selbstständigkeit, aktive Unterstützung bei den gewerberechtlichen Voraussetzungen im Bereich der Nachsichten (Konzessions- und Meisterprüfungen, reglementierte Gewerbe, Handwerke, etc.);

### **Förderungen** (40 % der Anliegen)

Generelle Erstberatung und Kontaktherstellung sowie Unterstützung bei den Förderstellen AWS, KWF, ÖHT, FFF, etc. sowie den Banken; Förderberatung bei Betriebserweiterungen, Zubauten, Gerätekauf und –erneuerung, Exportangelegenheiten, aktive Unterstützung der Betriebe durch Vermittlung und Bezahlung von Unternehmensberatern und Ausarbeitung von (möglichen) Sanierungsszenarien; Aufbereitung der Subventionsakten im Auftrag des Wirtschaftsreferenten, Subventionskontrolle (Belege, Investitionen, etc.);

### **Sanierung/Restrukturierung** (11 % der Interventionen)

Erstberatung, Stuserhebung, Kontaktherstellung und Hilfestellung bei den zuständigen Stellen wie KSG, Behörden, Banken, Gläubigerverbänden, Unternehmensberatern, Steuerberatern und Wirtschaftstreuhändern und Rechtsanwälten; Unterstützung von Unternehmen in Notsituationen und Härtefällen durch sofortigen Antrag an den WK-Unterstützungsfonds, SVA-Unterstützungsfonds, Katastrophenfonds, Amt der Kärntner Landesregierung (Antrag betreffend HIBL – Hilfe in besonderen Lebenslagen) und rasche Abklärung von Versicherungsleistungen;

### **Diverse Angelegenheiten** (25 % der Interventionen)

Z.B. Sozial- und Pensionsversicherungsprobleme, Probleme der Ausländerbeschäftigung, Widmungs- und Raumordnungsprobleme, Behördenprobleme, Lehrlingsangelegenheiten, Mietrechtsangelegenheiten; Messebesuche; Zertifizierungsangelegenheiten; „Pfuscherbekämpfung“; Öffentlichkeitsarbeit für KUS; Unterstützung des Wirtschaftsreferenten bei verschiedenen Angelegenheiten; Networking mit verschiedenen Organisationen, Verbänden und Institutionen (z.B. Kärnten Werbung, Tourismusholding, Kärntner Landesholding, Wohnbaugesellschaften, Rechtsanwälten, Wirtschaftstreuhändern und Steuerberatern, Industriellenvereinigung, Bundesstellen, etc.); Interventionen bei Strafen betreffend Strafausmaß.

Im Zeitraum von Mai 2005 bis Juni 2011 wurden nach Auskunft des Leiters 3.964 Interventionen bearbeitet und davon 71 % positiv erledigt.

## 3.5 LANDESJUGENDEFERAT

### 3.5.1 Organisation

- (1) Das Landesjugendreferat ist gemäß der K-GEA der Abteilung 6 – Kompetenzzentrum Bildung, Generationen und Kultur zugeteilt

### 3.5.2 Organisationszweck und -ziele

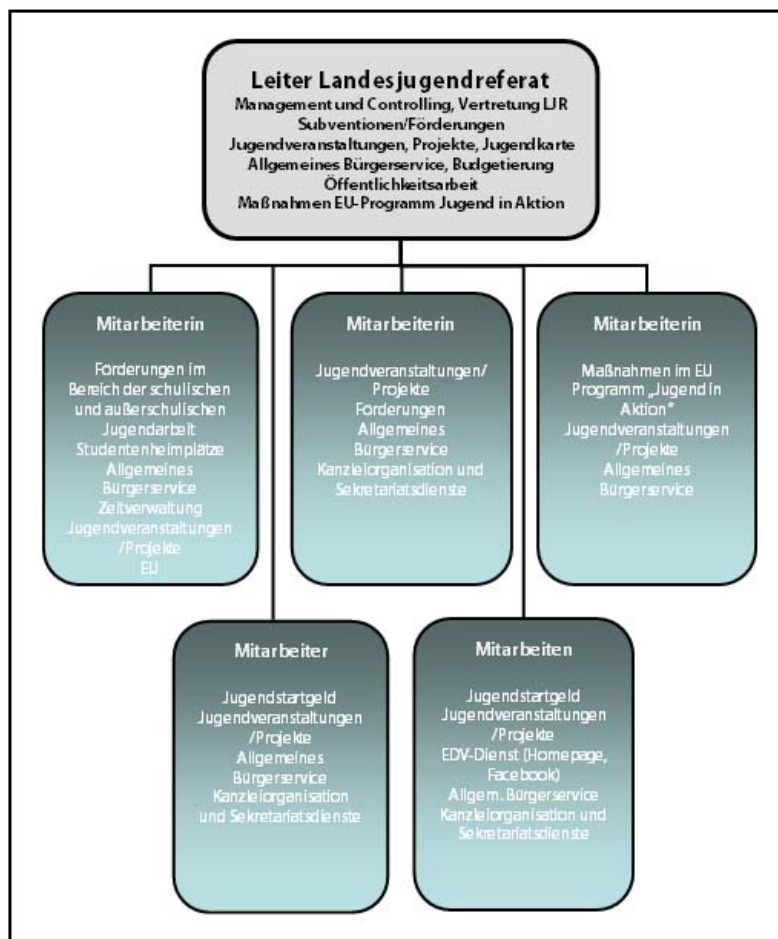
- (1) Die Jugendarbeit des Landesjugendreferates fördert aktiv die Entwicklung der Kinder, Jugendlichen und jungen Erwachsenen bis etwa zum 25. Lebensjahr durch geeignete ideelle, beratende, materielle und die Eigeninitiative fördernde Angebote und Hilfestellungen auf verschiedensten Gebieten ohne Ansehen politischer, religiöser, kultureller und sozialer Herkunft.

Ziel der Jugendarbeit ist der mündige, sozial eingestellte, in der Gesellschaft integrierte und in seiner Lebensumwelt gestalterisch tätige eigenverantwortliche und verantwortungsbewusste Mensch, der am Prozess der demokratischen Entwicklung und Gestaltung aktiv teilnimmt.

Die Jugendarbeit geht auf die speziellen Bedürfnisse und Gegebenheiten der Kinder und Jugendlichen ein. Sie soll die jungen Menschen befähigen, ihre Freizeit selbst aktiv und konstruktiv zu gestalten und die eigenständige Problemlösungsfähigkeit junger Menschen fördern.

### 3.5.3 Personal und Organigramm

- (1) Im Landesjugendreferat waren mit Ende 2011 sechs Vollzeitmitarbeiter beschäftigt. Die Aufgaben der einzelnen Mitarbeiter sind im folgenden Organigramm dargestellt:



**Abbildung 3: Organigramm des Landesjugendreferates (Stand: 31.12.2011)**

Die Personalkosten, Mitarbeiteranzahl und VBÄ mit Ende 2011 sind folgender Tabelle zu entnehmen:

Servicestelle	Personalkosten 2011	KORE <sup>1</sup>	Anzahl MA KORE <sup>1</sup>	VBÄ KORE <sup>1</sup>	Anzahl MA Tatsächlich <sup>2</sup>	VBÄ Tatsächlich <sup>2</sup>
A06 Landesjugendreferat (Kostenstelle 91315122)	281.658,52		6	5,13	6	6,00
<sup>1</sup> KORE=Kostenstellenauswertung des Landes						
<sup>2</sup> Tatsächlich=Angaben des Servicestellenleiters						

**Tabelle 3: Personalressourcen Landesjugendreferat (Stand 31.12.2011)**

Bei den ausgewiesenen Personalkosten der Kostenrechnung weichen, wie aus der Tabelle ersichtlich, die VBÄs „Kostenrechnung“ und „Tatsächlich“ voneinander ab. Der Grund dafür ist, dass einerseits in der Kostenrechnung ein Mitarbeiter mit 100% Beschäftigungsausmaß fehlt, während ein Lehrling, der 2011 für rd. 1,5 Monate im Rahmen einer Job Rotation dort tätig war, mit 13% erfasst wurde.

### 3.5.4 Aufgaben

- (1) Das Landesjugendreferat ist für die Erledigung folgender Aufgaben zuständig:

#### **Subventionen im gesamten Bereich der schulischen und außerschulischen Jugendarbeit**

Bearbeitung sämtlicher Subventionsanträge und/oder Finanzierungen im gesamten Bereich der schulischen und außerschulischen Jugendarbeit von z.B. Jugendorganisationen, Jugendzentren und -treffs, Jugendinitiativen diverser Vereine, Schulen und Einzelpersonen.

#### **Durchführung von verschiedenen Jugendveranstaltungen/Projekten**

Durchführung von Jugendveranstaltungen und Projekten wie z.B. Jugendkarte, Jugendmesse, Landesjugendsingen, Redewettbewerb, Sommerlerncamps, Schulschikursunterstützungsaktion, Jugendschutzbänder, EU Frühstück, Lehrlingswettbewerbe, Jugendaustausch, Antenne Schulschitag, Sommertour, Jugendbeachday, usw.

#### **Durchführung des Projektes „Kärnten sucht den Schlagerstar“**

Mit dem Nachwuchswettbewerb „Kärnten sucht den Schlagerstar“ sollte vor allem der ländlichen und heimatverbundenen Jugend die Möglichkeit geboten werden, sich einem breiten Publikum zu präsentieren. In diesem Zusammenhang wurden folgende Ziele festgelegt:

- Junge Volksmusiker sollen eine Chance erhalten eine Karriere zu starten,
- Etablierung eines österreichweiten Wettbewerbs,
- Ausstrahlung des Wettbewerbs im Rahmen einer eigenen TV-Sendung im ORF,
- Vermittlung und Pflege von Kärntner Werten (Heimatverbundenheit).

### **Vergabe von Studentenheimplätzen**

Vergabe von Kontingentplätzen des Landes Kärnten in Studentenheimen der Universitätsstädte Wien, Graz, Salzburg, Innsbruck und Klagenfurt.

### **Mitwirkung an verschiedenen Jugendveranstaltungen/Projekten**

Unterstützende Mitwirkung bei der Durchführung von Jugendveranstaltungen und Projekten aufgrund diverser Kooperationen.

### **Jugendinformations- und Servicestelle**

Informations- und Servicestelle für Jugendliche, Eltern, Lehrer und Multiplikatoren.

### **Jugendzentren und Jugendtreffs**

Erhebung der Standards in den einzelnen Jugendzentren, Berichtswesen, Schaffung interner Richtlinien für Förderungen, Kontrolle der eingelangten Förderanträge, Aussendung von Informationsmaterialien, etc.

### **Maßnahmen im EU Programm „Jugend in Aktion“**

Das EU Programm „Jugend in Aktion“ umfasst fünf unterschiedliche Aktionslinien.

- Information über Administration (Datenerfassung, Statistiken usw.) und Organisation (Projektsuche, Projektpartner usw.) von alle/n Aktionslinien,
- Vermittlungstätigkeiten auf nationaler und internationaler Ebene,
- Öffentlichkeitsarbeit,
- Planung, Entwicklung, Durchführung und/oder Koordination, Dokumentation, Evaluierung und Nachbetreuung regionaler, nationaler, bilateraler und multilateraler Projekte,
- Durchführung von Projektbesuchen im Auftrag der NA. EURODESK Vertretung für Kärnten.

### **Arbeitsgemeinschaft der Kärntner Jugendorganisationen**

Geschäftsführung der Arbeitsgemeinschaft Kärntner Jugendorganisationen – AGJ.

### **Jugendstartgeld<sup>3</sup>**

Bearbeitung sämtlicher Anträge auf Auszahlung des Kärntner Jugendstartgeldes inklusive Analyse und Prüfung der vorgelegten Unterlagen, persönliche und telefonische Hilfestellung und Beratung der Antragsteller, Festlegung der Höhe der Förderung, Statistiken, Aufstellungen und Berichte.

---

<sup>3</sup> Jedes Jahr wird ein Jahrgang unterstützt. Jugendliche können förderwürdige Aufwendungen, die sie zwischen dem 17. und dem 20. Lebensjahr getätigt haben einreichen. Das heißt, dass beispielsweise eine Rechnung für die L17-Führerscheinausbildung nicht an Gültigkeit verliert und eingereicht werden kann. Gegenstände werden nicht gefördert. Pro Bereich werden maximal € 300.- ausbezahlt. A - Führerscheinausbildung, B - Weiterbildung (Weiterbildung, die der beruflichen Höherqualifizierung dient), C - Heim-, Wohnungs- und Mietkosten für Schüler, Lehrlinge und Studenten (wenn aus ausbildungs- und/oder entfernungs-technischen Gründen ein eigener Wohnsitz notwendig ist). Die maximale Förderhöhe ist mit € 900.- begrenzt. Antragsteller können nur einen Antrag stellen.

## 3.6 WEISUNGSFREIE OMBUDSSTELLEN

### 3.6.1 Allgemeines

#### (1) Überblick

Im Land Kärnten ist per Gesetz die Einrichtung folgender Anwaltschaften in Form von weisungsfreien Ombudsstellen vorgesehen:

- die Patientenanwaltschaft
- die Pflegeanwaltschaft
- die Kinder- und Jugendanwaltschaft
- Frauen- und Gleichbehandlungsbeauftragte
- Antidiskriminierungsstelle
- die Anwaltschaft für Menschen mit Behinderung

Die weisungsfreien Anwaltschaften sind den fachlich zugehörigen Kompetenzzentren administrativ zugeordnet.

Die jeweiligen Gesetze sehen vor, dass die Landesregierung den Anwälten die zur Wahrnehmung der Aufgaben erforderlichen Personal-, Sach- und Geldmittel zur Verfügung stellt. Die Landesregierung ist berechtigt, sich über alle Gegenstände der Geschäftsführung der jeweiligen Stellen zu unterrichten, welche auch verpflichtet sind, die von der Landesregierung im Einzelfall verlangten Auskünfte unter Wahrung des Grundrechtes auf Datenschutz zu erteilen.

#### **Verfassungsrechtliche Entkleidung der Weisungsfreiheit von Ombudsstellen**

Mit der Änderung des Art. 20 Abs. 1 und 2 B-VG<sup>4</sup> wurde eine bundesverfassungsgesetzliche Möglichkeit eingeräumt, durch einfaches Gesetz bestimmte Kategorien von Behörden weisungsfrei zu stellen.<sup>5</sup> Damit sollte die Notwendigkeit, für die Weisungsfreistellung von Behörden verfassungsrechtliche Sonderregelungen erlassen zu müssen, entfallen.

In Entsprechung dieser Änderung waren daher im Jahr 2010<sup>6</sup> landesgesetzliche und landesverfassungsgesetzliche Begleitmaßnahmen<sup>7</sup> notwendig. Damit kam es zur Änderung der landesverfassungsgesetzlichen in eine einfachgesetzliche Weisungsfreistellung und Einräumung von Aufsichtsrechten der Landesregierung gegenüber den weisungsfreien Organen<sup>8</sup>.

<sup>4</sup> B-VG-Novelle BGBl. I Nr. 2/2008

<sup>5</sup> Durch Landesgesetz können weitere Kategorien weisungsfreier Organe geschaffen werden.

<sup>6</sup> LBGl. Nr. 11/2010

<sup>7</sup> Im Jahr 2010 wurden das Kärntner Verfassungsgesetz, das Landes-Gleichbehandlungsgesetz, das Kärntner Antidiskriminierungsgesetz, das Gesetz über die Patientenanwaltschaft und die Pflegeanwaltschaft geändert.

<sup>8</sup> Art. 151 letzter Satz B-VG bestimmt, dass die zur Anpassung an Art. 20 Abs. 2 letzter Satz (Normierung eines angemessenen Aufsichtsrechts) erforderlichen Bundes- und Landesgesetze bis spätestens zum Ablauf des 31.12.2009 zu erlassen sind.



Auf Grund der Änderung des Art. 20 B-VG ist eine Weisungsfreistellung durch einfaches Gesetz möglich, sofern ein der Aufgabe des weisungsfreien Organs angemessenes Aufsichtsrecht der obersten Organe vorgesehen ist, das zumindest das Recht einschließt, sich über alle Gegenstände der Geschäftsführung der weisungsfreien Organe unterrichten zu lassen und diese aus wichtigem Grund abuberufen.

### 3.6.2 Patienten-anwaltschaft

#### 3.6.2.1 Rechtliche und organisatorische Rahmenbedingungen

##### (1) **Entwicklungen auf EU-Ebene**

Im Bereich Patientensicherheit ist die Kooperation auf europäischer Ebene für die Verbesserung der Pflege der Patienten in der gesamten EU unerlässlich – unabhängig davon, ob die Patienten in ihrem eigenen oder in einem anderen Mitgliedstaat behandelt werden. Die Verbesserung der Patientensicherheit hängt von der Umsetzung wirksamer und nachhaltiger politischer Strategien ganz Europas ab.

Die Patientensicherheit steht auf der politischen Agenda der EU ganz oben. Im Jahr 2005 richteten die Mitgliedstaaten einen Mechanismus ein, um Fragen der Patientensicherheit zu erörtern und sie zu einer Priorität der Gesundheitsfürsorge zu machen. Im Rahmen der hochrangigen Gruppe für das Gesundheitswesen und die medizinische Versorgung wurde eine Arbeitsgruppe eingerichtet, mit Hilfe derer die Europäische Kommission die Mitgliedstaaten bei ihrer Arbeit und ihren Maßnahmen unterstützen will. Die Weltgesundheitsorganisation (insbesondere die Weltallianz für Patientensicherheit), der Europarat, die OECD und die europäischen Vereinigungen für Patienten, Ärzte, Krankenschwestern, Apotheker, Zahnärzte und Krankenhäuser beteiligen sich aktiv an der Arbeitsgruppe Patientensicherheit.

Die Europäische Kommission entwickelt zurzeit einen Vorschlag, der sich mit den wichtigen Fragen allgemeiner und systemischer Patientensicherheit befassen soll.

##### **Entwicklungen auf Bundesebene**

Die Patienten-anwaltschaften Österreichs sind unabhängige und weisungsfreie Einrichtungen der öffentlichen Gesundheitsverwaltung. Sie haben einerseits auf der Mikroebene außergerichtliches Beschwerdemanagement<sup>9</sup> und Streitbeilegung zu leisten und andererseits sind sie auf der Makroebene die gesetzliche Interessenvertretung der Patienten.

Die Situation der Patientenrechte in Österreich fällt durch die außerordentliche Zersplitterung auf zahlreiche Regelungsbereiche des Bundes und der Länder auf. Der bundesverfassungsrechtlich

<sup>9</sup> Im Bereich des Beschwerdemanagements arbeiten sie ebenso mit Rechtsanwälten, Ombudsstellen von Krankenanstalten, Haftpflichtversicherungen und auch mit den Volksanwälten zusammen.

vorgegebenen Kompetenzverteilung folgend, handelt es sich bei Patientenrechten um eine „Querschnittsmaterie“, womit der für eine bestimmte Materie zuständige Gesetzgeber (des Bundes oder des Landes) auch patientenrechtsrelevante Bestimmungen zu treffen hat. Dies führt zur erwähnten Zersplitterung der Patientenrechte von klassischen Gesundheitsgesetzen des Bundes (z. B. Ärztegesetz), dem Sozialversicherungsrecht über bloße Grundsatzvorschriften des Bundes, die in Landesgesetzen näher auszuführen sind (z. B. Krankenanstalten), bis hin zu Gebieten, deren Regelung ausschließlich Ländersache ist (z. B. Rettungswesen).

Eine übersichtliche Darstellung der Patientenrechte gelang jedoch in der „Vereinbarung zur Sicherstellung der Patientenrechte (Patientencharta)“. Im Rahmen dieser Vereinbarung nach Art. 15a B-VG verpflichteten sich die jeweils beteiligten Gebietskörperschaften zur Einhaltung und Sicherstellung der in dieser Vereinbarung vorgesehenen Patientenrechte im Rahmen ihrer Zuständigkeit in Gesetzgebung und Vollziehung. Kärnten ratifizierte als erstes Bundesland die Patientencharta, womit die Vereinbarung am 01.09.1999 in Kraft trat<sup>10</sup>.

Während das Krankenanstaltengesetz des Bundes den Ländern den Auftrag erteilt, im Spitalswesen Patientenvertretungen zu errichten, steht es im Übrigen den Ländern frei, darüber hinaus für den Gesamtbereich des Gesundheitswesens Patientenanzwaltschaften (Ombudseinrichtungen oder ähnliche Vertretungen) zu schaffen. Im Hinblick auf die Zuständigkeit des Bundes auf weiten Gebieten des Gesundheitswesens können derartige Landeseinrichtungen der Patientenvertretung zwar keine hoheitlich-behördlichen Aufgaben wahrnehmen, im Rahmen der Privatwirtschaftsverwaltung besteht jedoch durchaus die Möglichkeit, auf Landesebene derartige umfassende Interessenvertretungen der Patienten zu schaffen.

### **Entwicklungen auf Landesebene**

Die rechtlichen Vorgaben der Patientencharta wurden in den Krankenanstaltengesetzen (sowohl des Bundes als auch der Bundesländer) vollständig umgesetzt. Beispielsweise enthält § 23 Kärntner Krankenanstaltenordnung, LGBl. Nr. 26/1999 idgF., in Ausführung der Bestimmung des § 5a des Kranken- und Kuranstaltengesetzes, BGBl. Nr. 1/1957 idgF eine Aufzählung der Patientenrechte. Die darin aufgeführten Patientenrechte gelten in allen Kärntner Gesundheitseinrichtungen, welche über den Status einer Krankenanstalt verfügen.

Im Jahr 1990 richtete Kärnten als erstes Bundesland mit dem „Gesetz vom 17. Mai 1990 über die Patientenanzwaltschaft“<sup>11</sup> eine Patientenanzwaltschaft ein. Im Dezember 2008 beschloss der Kärntner Landtag eine Änderung (Erweiterung) des Gesetzes und nannte es nunmehr „Gesetz über die Patientenanzwaltschaft und Pflegeanzwaltschaft (K-PPAG)“. Im Zuge dieser Novelle wurden dem Patientenanzwalt weitere Aufgaben und Befugnisse zugewiesen.

Die Kärntner Patientenanzwaltschaft ist nach der Geschäftseinteilung des AKL der Abteilung 5 –

<sup>10</sup> Kundmachung auf Landesebene LGBl. Nr. 49/1999; Kundmachung auf Bundesebene BGBl. Nr. 195/1999

<sup>11</sup> LGBl. Nr. 53/1990

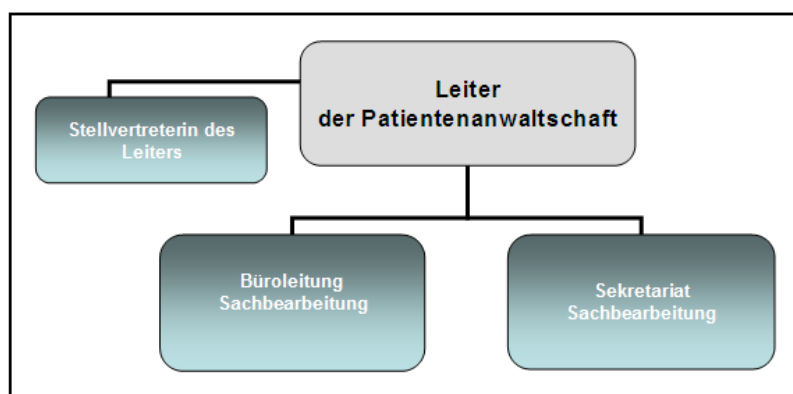
Kompetenzzentrum Gesundheit administrativ zugeordnet.

### 3.6.2.2 Organisationszweck und -ziele

- (1) Das Ziel der Patientenadvokatur ist es, die Rechte und Interessen von Patienten oder deren Angehörigen zu wahren, welche Beschwerden über Behandlung oder Betreuung in Kärntner Krankenhäusern oder in Praxen von Ärzten, die der Ärztekammer für Kärnten angehören, vorbringen.

### 3.6.2.3 Personal und Organigramm

- (1) In der Kärntner Patientenadvokatur sind vier Personen mit einem Vollzeitäquivalent von 3,5 beschäftigt. Der Patientenadvokat ist auf die Dauer von fünf Jahren bestellt, eine Wiederbestellung ist zulässig. Seit März 2000 ist Dr. Erwin Kalbhenn in dieser Funktion tätig. Das folgende Organigramm zeigt die Organisationsstruktur:



**Abbildung 4: Organigramm der Patientenadvokatur (Stand: 31.12.2011)**

Die Personalkosten, Mitarbeiteranzahl und VBÄ mit Ende 2011 sind folgender Tabelle zu entnehmen:

Servicestelle	Personalkosten KORE <sup>1</sup> 2011	Anzahl MA KORE <sup>1</sup>	VBÄ KORE <sup>1</sup>	Anzahl MA Tatsächlich <sup>2</sup>	VBÄ Tatsächlich <sup>2</sup>
A05 Patientenadvokatur (Kostenstelle 91334109)	258.270,54	4	3,50	4	3,50

<sup>1</sup>KORE=Kostenstellenauswertung des Landes

<sup>2</sup>Tatsächlich=Angaben des Servicestellenleiters

**Tabelle 4: Personalressourcen Patientenadvokatur (Stand 31.12.2011)**

Die Angaben der Kostenrechnung stimmen mit den Angaben des Servicestellenleiters überein.

### 3.6.2.4 Aufgaben

- (1) Die zentralen Aufgaben der Servicestelle „Patientenadvokatur Kärnten“ sind
- die Entgegennahme von Beschwerden und Behandlungsfehlervorwürfen von Patienten

oder deren Angehörigen über die Behandlung oder Betreuung in Kärntner Krankenanstalten oder Praxen von Ärzten, die der Ärztekammer für Kärnten angehören,

- die inhaltliche Prüfung derselben,
- die Unterstützung der Betroffenen zur außergerichtlichen Regulierung von Behandlungsschäden in geeigneten Fällen sowie
- die Beratungen von Patienten und deren Angehörigen als auch von Mitarbeitern der Gesundheitsberufe in medizinischen, patienten- und krankenanstaltenrechtlichen sowie ethischen Fragen.

Sonstige damit in Zusammenhang stehende Aufgaben sind:

- die „mediative“ Begleitung von Patienten-Arzt-Konflikten
- Sprachrohr für Patienten
- „Spiegel“ für Leistungserbringer, Feedbackgeber
- Beitrag zur Qualitätsverbesserung im Gesundheitswesen
- Berater von Gesetz- und Verordnungsgeber.

Im Bedarfsfall wird von der Kärntner Patienten-anwaltschaft ein sachverständiger Arzt mit der Begutachtung medizinischer Sachverhalte und/oder Beurteilung einer Behandlungsqualität beauftragt. Dies geschieht vorzugsweise in Absprache mit der jeweils zuständigen Haftpflichtversicherung (Auswahl der Gutachter). Wie im K-PPAG vorgesehen, besteht - meist projektbezogen - eine enge Kooperation mit dem Dachverband Selbsthilfe Kärnten. Darüber hinaus ist die Patienten-anwaltschaft Kärnten Mitglied der Arbeitsgemeinschaft Österreichischer Patienten-anwälte (2-fache jährliche Konferenz an wechselnden Standorten).

Im Jahr 2012 wurde nach dem Beispiel des Landes Niederösterreich eine Broschüre zu Patientenrechten sowie den Themen Patientenverfügung und Vorsorgevollmacht in Kooperation mit der Arbeiterkammer für Kärnten verfasst und verteilt.

Der Patientenanwalt hat per Gesetz einen jährlichen Bericht über seine Tätigkeiten und die dabei gesammelten Erfahrungen zu verfassen und der Landesregierung vorzulegen. Die Landesregierung hat den Bericht dem Landtag zur Kenntnis zu bringen. Der Bericht enthält eine statistische Aufbereitung der Vorsprachen und Interventionen. Im Jahre 2005 wurde der Grad der Zielerreichung mittels „Kundenbefragung“ ermittelt, wobei die Befragten eine durchwegs gute bis sehr gute Beurteilung abgaben.

Im Bundesländervergleich haben die Patientenanwaltschaften durchaus unterschiedliche Zuständigkeiten. In erster Linie erstrecken sich die Kompetenzen der PA auf die Krankenanstalten, in einigen Bundesländern auch auf die niedergelassenen Ärzte sowie auf Pflegeheime, wie aus folgender Tabelle ersichtlich ist:

Bundesland	Krankenanstalten	Pflegeheime	Niedergel. Ärzte
Burgenland	x	x	x
Kärnten	x		x
Niederösterreich	x	x	x
Oberösterreich	x	x	
Salzburg	x		
Steiermark	x	x	x
Tirol	x		
Vorarlberg	x	x	x
Wien	x	x	x

**Tabelle 5: Kompetenzen der Patienten-anwaltschaften im Bundesländervergleich  
(Quelle: Gesundheitsministerium)**

### 3.6.3 Pflegeanwaltschaft

#### 3.6.3.1 Rechtliche und organisatorische Rahmenbedingungen

##### (1) **Entwicklungen auf Bundesebene**

Das österreichische Gesundheits- und Pflegewesen ist durch eine föderalistische Struktur und durch eine Zersplitterung der Kompetenzen geprägt. Aufgaben, Ausgaben und Finanzierung werden im Gesundheits- und Pflegebereich einerseits von Gebietskörperschaften (Bund, Ländern, Gemeinden) und andererseits von Selbstverwaltungsträgern sowie privaten Einrichtungen wahrgenommen.

Verfassungsrechtliche Grundlagen für eine Vereinheitlichung bzw. Koordinierung des Pflegebereichs fehlen. Der Aufwand für Sachleistungen, d.h. die Einrichtung eines Mindeststandards an ambulanten, teil-stationären und stationären Diensten (sozialen Diensten) für pflegebedürftige Personen ist gemäß der Vereinbarung nach Art 15a B-VG von den Ländern sowie von den Gemeinden zu tragen.

Durch die fehlende bundeseinheitliche Gesetzgebung bestehen in den einzelnen Bundesländern stark divergierende Leistungsstandards. Dies betrifft insbesondere die Personalschlüssel, die Betreiberstruktur, die Pflegeheimgröße und die Ausstattung. Die Qualitätssicherung ist unterschiedlich ausgeprägt.

Ein Pflegeanwalt existiert auf Bundesebene derzeit nicht.

##### **Entwicklungen auf Landesebene**

Die Einrichtung einer Pflegeanwaltschaft und die Bestellung eines Pflegeanwaltes wurde mit LGBl. Nr. 8/2009 (Inkrafttreten 1. März 2009) vorgesehen, indem die Bestimmungen §§ 4 bis 6 über den Pflegeanwalt in das Gesetz über die Patienten-anwaltschaft, LGBl. Nr. 53/1990, aufgenommen wurden. Der Gesetzestitel wurde in das „Gesetz über die Patienten-anwaltschaft und die Pflegeanwaltschaft“ (K-PPAG) umbenannt. Der Pflegeanwalt wäre auf die Dauer von fünf Jahren zu bestellen und per Gesetz in der Ausübung seines Amtes weisungsfrei. Die Stelle des Pflegeanwaltes ist

von der Landesregierung öffentlich auszuschreiben. Gesetzlich ist ein jährlicher Tätigkeitsbericht vorgesehen.

Das Ziel der Pflegeanwaltschaft ist es, die Rechte und Interessen von pflegebedürftigen Personen oder deren Vertrauenspersonen zu wahren, welche Beschwerden über die Unterbringung, Versorgung, Betreuung oder Pflege in Einrichtungen, für die das Kärntner Heimgesetz (K-HG) gilt, sowie über die Versorgung, Begleitung oder Pflege in Einrichtungen durch mobile Hauskrankenpflegeeinrichtungen, durch Betreuungskräfte nach den Bestimmungen des Hausbetreuungsgesetzes oder durch zur Ausübung des Gewerbes der Personenbetreuung.

Das K-HG soll die Interessen und Bedürfnisse der Aufnahmewerber und Bewohner von Einrichtungen - insbesondere ihre Menschenwürde, ihre Selbständigkeit und Individualität - so weit als möglich vor Beeinträchtigungen schützen und die Qualität dieser Einrichtungen sichern. § 6 enthält Verpflichtungen in Bezug auf Vertragsinhalte und Bewohnerrechte. Unter den unverzichtbaren Rechten gemäß § 6 Abs. 3 findet sich z. B.

- das Recht des Bewohners, gemeinsam mit den Mitbewohnern einen Interessenvertreter oder eine Bewohnerdelegation zur Vertretung der Interessen der Bewohner zu wählen;
- das Recht des Bewohners auf Behandlung von Beschwerden.

Die Kärntner Heimverordnung (K-HeimVO), LGBl. Nr. 40/2005 idgF, wurde aufgrund der §§ 7 Abs. 2 und 13 Abs. 2 Kärntner Heimgesetz erlassen und enthält nähere Bestimmungen über die personelle Ausstattung sowie die baulichen und technischen Anforderungen für Wohnheime und Pflegeeinrichtungen ohne auf die Persönlichkeitsrechte einzugehen.

Bis dato wurde die Pflegeanwaltschaft seitens der Landesregierung noch nicht eingerichtet und kein Pflegeanwalt bestellt.

### 3.6.4 Kinder- und Jugendanwaltschaft

#### 3.6.4.1 Rechtliche und organisatorische Rahmenbedingungen

##### (1) **Entwicklungen auf völkerrechtlicher und EU-Ebene**

Neben der "Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte" stellt die „UN-Konvention über die Rechte des Kindes“ ein umfassendes, für alle Vertragsstaaten völkerrechtlich verbindliches Übereinkommen zum Schutz der Menschenrechte dar. Diese wurde am 20. November 1989 durch die Generalversammlung der Vereinten Nationen beschlossen.<sup>12</sup> Die "Konvention über die Rechte des Kindes" wurde am 20. November 1989 von der Generalversammlung der Vereinten Nationen angenommen. Dadurch haben sich diese Staaten verpflichtet, die Kinderrechtskonvention in ihrer nationalen Gesetzgebung umzusetzen und ihre Einhaltung sicherzustellen. Am 5. September 1992 ist sie in Öster-

<sup>12</sup> Im Jahr 2000 wurden von der UN-Generalversammlung zwei Fakultativprotokolle verabschiedet (2002 in Kraft getreten).

reich formal in Kraft getreten. Mit der Unterzeichnung war der Grundstein gelegt, um in jedem Bundesland Österreichs eine Kinder- und Jugendanwaltschaft zu errichten.

Die UN-Generalversammlung hat am 19. Dezember 2011 einen neuen völkerrechtlichen Vertrag für Kinder beschlossen, der es möglich machen soll, auf internationaler Ebene gegen Verletzungen der in der Kinderrechtskonvention verbrieften Rechte vorzugehen, wenn die nationalen Rechtsmittel ausgeschöpft sind. Österreich hat die Resolution zusammen mit neun anderen Staaten in den UN-Menschenrechtsrat eingebracht und am 28. Februar unterzeichnet.

Die Europäische Kommission hat den Schutz der Kinderrechte zu einem ihrer Schwerpunkte erklärt. Im April 2005 startete sie ein Projekt, um dieses Thema in allen Strategien der Europäischen Union zu verankern. Im März 2006 wurden die Mitgliedstaaten vom Europäischen Rat aufgefordert, Maßnahmen gegen die Kinderarmut zu ergreifen. Die „Mitteilung der Kommission im Hinblick auf eine EU-Kinderrechtsstrategie“ basiert auf diesen beiden Aktionen, womit in den einzelnen politischen Bereichen der Europäischen Union und in den Mitgliedstaaten die Kinderrechte stärker verankert und berücksichtigt werden sollen.

### **Entwicklungen auf Bundesebene**

Das "UN-Übereinkommen über die Rechte des Kindes" gilt gemäß dem österreichischen Bundesverfassungsgesetz (Art 9 Abs. 1 B-VG) als integraler Bestandteil der österreichischen Rechtsordnung, sodass die innerstaatlichen Rechtsnormen so ausgelegt werden müssen, dass sie mit dem Übereinkommen nicht in Widerspruch geraten. Indem das Übereinkommen durch den Nationalrat unter Erfüllungsvorbehalt beschlossen wurde, ist das Übereinkommen innerstaatlich zwar nicht unmittelbar anwendbar, sondern gemäß Art 50 Abs. 2 B-VG durch Erlassung von Gesetzen zu erfüllen.

Auch das "Bundesverfassungsgesetz über die Rechte von Kindern", BGBl. Nr. 4/2011, orientiert sich an der UN-Kinderrechtskonvention.

Gemäß Art 12 B-VG ist die Bundesregierung für die Gesetzgebung in Bezug auf die grundlegenden Prinzipien (Jugendwohlfahrtsgesetz) verantwortlich, während die Durchführung und Durchsetzung von Angelegenheiten in Bezug auf Mutterschaft, Kinder- und Jugendfürsorge im Zuständigkeitsbereich der Länder liegen. Die Länder legen durch ihre eigene regionale Gesetzgebung fest, welche Organisationseinheiten die Funktionen der öffentlichen Wohlfahrt wahrnehmen. Das Jugendwohlfahrtsgesetz (JWG 1989), BGBl. Nr. 161/1989 idgF, bildet eine weitere Grundlage der Kinder- und Jugendanwaltschaften in Österreich. In § 10 JWG werden die Bundesländer als Jugendwohlfahrtsträger aufgerufen, Beratungsstellen für Kinder und Jugendliche zu schaffen.

Seit 2004 gibt es auf Bundesebene den „Nationalen Aktionsplan für die Rechte von Kindern und Jugendlichen“, der die Umsetzung der UN-Kinderrechtskonvention gewährleisten soll. Die Ständige Konferenz der Kinder- und Jugendanwaltschaften Österreichs (Stänko) wird zweimal pro Jahr abgehalten und besteht aus den Kinder- und Jugendanwälten der neun unabhängigen KIJAs. Diese treffen sich, um gemeinsame Strategien zu erarbeiten, sich auszutauschen und ein starkes und einheit-

liches öffentliches Auftreten zu gewährleisten.

### Entwicklungen auf Landesebene

Die Kinder- und Jugendanwaltschaften sind weisungsfreie Einrichtungen der österreichischen Bundesländer, wobei jedes Bundesland eine eigene Kinder- und Jugendanwaltschaft hat. Grundlage der Kinder- und Jugendanwaltschaften ist die UN-Kinderrechtskonvention. Die Kinder- und Jugendanwaltschaft wurde in Kärnten mit Gesetz vom 3. Oktober 1991 über die Jugendwohlfahrt (Kärntner Jugendwohlfahrtsgesetz – K-JWG), LGBl. Nr. 139/1989, eingerichtet.

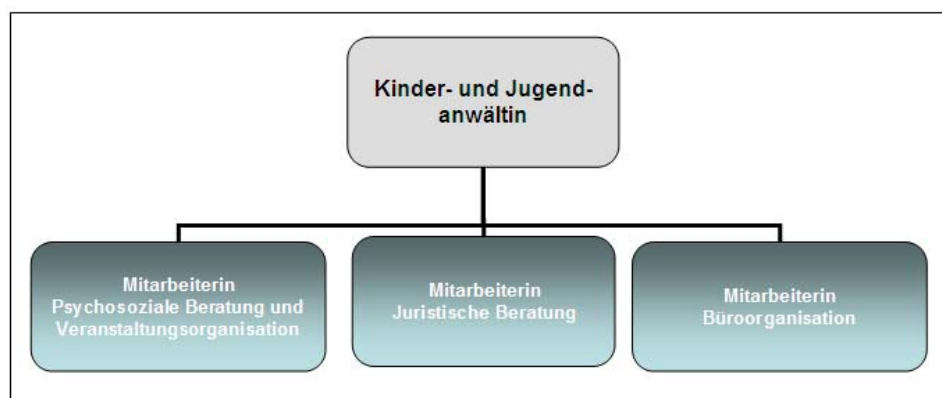
Nach der K-GEA ist die KiJA administrativ der Abteilung 4 – Kompetenzzentrum Soziales zugeordnet.

#### 3.6.4.2 Organisationszweck und -ziele

- (1) Das Ziel der KiJA ist es, die Rechte und Interessen von Kindern und Jugendlichen im Sinne des Übereinkommens über die Rechte des Kindes (UN-Kinderrechtskonvention, BGBl. Nr. 7/1993) wirksam zu fördern, zu schützen und auch in der Öffentlichkeit zu vertreten.

#### 3.6.4.3 Personal und Organigramm

- (1) Das folgende Organigramm zeigt die personelle Besetzung der Kinder- und Jugendanwaltschaft:



**Abbildung 5: Organigramm der Kinder- und Jugendanwaltschaft (Stand: 31.12.2011)**

In der Funktion der Kinder- und Jugendanwältin ist Mag. Astrid Liebhauser seit Jänner 1998 tätig. Wie auch bei den anderen weisungsfreien Ombudsstellen sieht das Gesetz eine fünfjährige Funktionsdauer vor, eine Wiederbestellung ist zulässig. Bei der KiJA waren mit Ende 2011 insgesamt vier Mitarbeiterinnen mit einem Vollzeitäquivalent von 2,75 beschäftigt, wobei eine juristische Mitarbeiterin mit 50 %-Teilzeit für die Arbeit in der KiJA nur eingeschränkt zur Verfügung stand, da diese in einem anderen Bereich zusätzliche Aufgaben übernehmen musste. Die Juristin wurde mit Mai 2012 von der KiJA vollständig abgezogen und einem neuen Tätigkeitsbereich zugeführt. Die Stelle wurde bisher noch nicht nachbesetzt, wodurch der Kinder- und Jugendanwältin derzeit keine rechtskun-



dige Mitarbeiterin zur Verfügung steht. Nach Auskunft der Jugendanwältin sind daher die gesetzlichen Aufgaben mit den bestehenden Personalressourcen nur in eingeschränktem Maße umsetzbar.

Die Personalkosten, Mitarbeiteranzahl und VBÄ mit Ende 2011 sind folgender Tabelle zu entnehmen:

Servicestelle	Personalkosten KORE <sup>1</sup> 2011	Anzahl MA KORE <sup>1</sup>	VBÄ KORE <sup>1</sup>	Anzahl MA Tatsächlich <sup>2</sup>	VBÄ Tatsächlich <sup>2</sup>
A04 Kinder- und Jugendanwaltschaft (Kostenstelle 91338114)	146.839,19	4	2,75	4	2,75
<sup>1</sup> KORE=Kostenstellenauswertung des Landes <sup>2</sup> Tatsächlich=Angaben des Servicestellenleiters					

**Tabelle 6: Personalressourcen Kinder- und Jugendanwaltschaft (Stand 31.12.2011)**

Die Angaben der Kostenrechnung stimmen mit den Angaben der Servicestellenleiterin überein.

#### 3.6.4.4 Aufgaben

(1) Nach § 4a K-JWG 2010 zählen zu den Kernaufgaben der KiJA insbesondere:

- Beratung, Hilfe und Vermittlung in familiären Konflikten sowie Vermittlung bei Konflikten zwischen Kindern und Jugendlichen sowie deren Erziehungsberechtigten und gesetzlichen Vertretern und Behörden und Einrichtungen zur Betreuung, Beratung oder zum Unterricht von Kindern und Jugendlichen.
- Information der Öffentlichkeit über Kinderrechte, über die Aufgaben der KiJA sowie über Angelegenheiten, die für Kinder und Jugendliche von besonderer Bedeutung sind.
- Unterstützung von Kindern und Jugendlichen in Verfahren bei Gerichten, Verwaltungsbehörden und sonstigen Einrichtungen (Begleitung zu diversen Behörden und Gerichten).
- Anregung von Maßnahmen zur Verbesserung der Lebensbedingungen von Kindern und Jugendlichen und der Hinweis auf diesbezügliche Missstände.
- Begutachtung von Landesgesetzen und – Verordnungen, die die Interessen von Kindern und Jugendlichen berühren können.

Sonstige Aufgaben der KiJA sind die Vernetzungstätigkeiten sowie die Koordinierung von Arbeitskreisen.

Aktuelle Projekte der KiJA sind:

- Die KiJA soll als Ombudsstelle für fremduntergebrachte Kinder und Jugendliche zur Verfügung stehen.
- Die KiJA will Studenten und Praktikanten als KiJA-Botschafter in Schulklassen schicken.
- Mit einem „Präventionsfrühstück“ solle eine interdisziplinäre Plattform zum gegenseitigen Informationsaustausch gemeinsam mit der Landesstelle Suchtprävention und dem Institut

für Erziehungswissenschaften der Uni Klagenfurt geschaffen werden.

- „Frühgeborene in der Schule“ - Die KiJA organisiert Veranstaltungen mit Experten und Eltern und erarbeitet eine Informationsbroschüre für betroffene Eltern.
- Mit der Studie „Kindsein in Kärnten“ – wird überprüft, ob die entsprechenden Kärntner Landesgesetze mit der UN-Kinderrechtskonvention übereinstimmen.
- „Studie“ zur Entwicklung der Anzeigen im Verhältnis zu den Anklagen und Verurteilungen im Bereich „sexuelle Gewalt gegen minderjährige Kinder und Jugendliche“ von 2005 bis 2010.

Darüber hinaus werden Kinderrechte-Veranstaltungen wie „Kinderrechte-Musicals“ in den Bezirken, Präventionstheater zum Thema Mobbing und familiäre Probleme von Jugendlichen sowie Kinderrechte-Filmtage zum Welttag der Kinderrechte im November 2012 durchgeführt.

Die Kinder- und Jugendanwaltschaft hat der Kärntner Landesregierung bei Bedarf, zumindest jedoch alle zwei Jahre einen Bericht über ihre Tätigkeit und die dabei gemachten Erfahrungen vorzulegen. Dieser ist dem Kärntner Landtag zur Kenntnis zu bringen.

Die KiJA kooperiert mit einer Reihe von Organisationen aus den Bereichen Bildung, Familien, Gewaltprävention, etc. Nach Auskunft der Kinder- und Jugendanwältin ist die KiJA innerhalb der Kärntner Landesregierung derzeit in keinem Steuerungsgremium der Bereiche Kinder/Jugendliche/Jugendwohlfahrt/Bildung eingebunden.

### 3.6.5 Anwaltschaft für Menschen mit Behinderung

#### 3.6.5.1 Rechtliche und organisatorische Rahmenbedingungen

##### (1) **Entwicklungen auf EU-Ebene**

In Artikel 1 der Charta der Grundrechte der Europäischen Union ist niedergelegt, dass die Würde des Menschen unantastbar und diese zu achten und zu schützen ist. Artikel 26 lautet: „Die Union anerkennt und achtet den Anspruch von Menschen mit Behinderung auf Maßnahmen zur Gewährleistung ihrer Eigenständigkeit, ihrer sozialen und beruflichen Eingliederung und ihrer Teilnahme am Leben der Gemeinschaft.“ Überdies verbietet Artikel 21 jede Diskriminierung wegen einer Behinderung.

Aufgrund des Vertrags über die Arbeitsweise der Europäischen Union (AEUV) ist die Union verpflichtet, bei der Festlegung und Durchführung ihrer Politik und ihrer Maßnahmen Diskriminierungen aus Gründen einer Behinderung zu bekämpfen (Artikel 10), außerdem ist sie befugt, Rechtsvorschriften zur Bekämpfung solcher Diskriminierungen zu erlassen (Artikel 19).

Das 2006 bei der UNO-Generalversammlung in New York verabschiedete und 2008 in Kraft getretene Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen (Behindertenrechtskonvention, BRK) ist ein völkerrechtlicher Vertrag und das erste rechtsverbindliche internationale Men-

schenrechtsinstrument, bei dem die EU Vertragspartei ist. Die EU hat die UN-Konvention am 23.12.2010 angenommen. Die Behindertenkonvention konkretisiert die Menschenrechte für die Lebenssituation behinderter Menschen, um ihnen die gleichberechtigte Teilhabe bzw. Teilnahme am gesellschaftlichen Leben zu ermöglichen. Im Übereinkommen finden sich neben grundlegenden Teilen der allgemeinen Menschenrechte viele spezielle Bestimmungen, die auf die Lebenssituation behinderter Menschen eingehen. Die Republik Österreich hat die Konvention am 26. Oktober 2008 ratifiziert.

Zu den wichtigsten Errungenschaften auf EU-Ebene zählen u.a. die Verabschiedung der Richtlinie 2000/78/EG (Rahmenrichtlinie Beschäftigung) sowie die Festlegung eines mehrjährigen Aktionsplanes „Chancengleichheit für Menschen mit Behinderungen (2004 – 2010)“.

Im November 2010 hat die Kommission eine „Europäische Strategie zugunsten von Menschen mit Behinderungen 2010 bis 2020 – Erneuerter Engagement für ein barrierefreies Europa“ für die nächsten 10 Jahre mit konkreten Maßnahmen und Fristen zur Umsetzung der UN-Konvention vorgelegt<sup>13</sup>.

### **Entwicklungen auf Bundesebene**

Die österreichische Bundesverfassung kennt keinen Kompetenztatbestand „Behindertenwesen“. Das Behindertenwesen gehört nach ständiger Judikatur des VfGH zu den Annexmaterien. Soweit das Behindertenwesen in den Regelungen des Art. 10 bis 12 B-VG nicht mitumfasst werden kann, kommt aufgrund der Generalklausel des Art. 15 B-VG die Zuständigkeit den Ländern zu. Eine Vielzahl von Bundes- und Landesgesetzen beinhalten Rechtsnormen, die für Menschen mit Behinderungen von Bedeutung sind.

Der Nationalrat beschloss im Jahr 1997, an den allgemeinen Gleichheitsgrundsatz des Art. 7 Abs. 1 B-VG<sup>14</sup> folgende Sätze anzufügen: „Niemand darf wegen seiner Behinderung benachteiligt werden. Die Republik (Bund, Länder und Gemeinden) bekennt sich dazu, die Gleichbehandlung von behinderten und nichtbehinderten Menschen in allen Bereichen des täglichen Lebens zu gewährleisten“<sup>15</sup>.

Die nationale Umsetzung der Richtlinie 2000/78/EG erfolgte in Österreich mit dem GIBG und die Landesgleichbehandlungsgesetze für die öffentliche Verwaltung als Arbeitgeber, die für alle Bereiche der Diskriminierung Gültigkeit haben. Der Bereich des Diskriminierungsschutzes für Menschen mit Behinderungen wurde aus dem GIBG 2004 ausgenommen und im Jahr 2005 in einem eigenen Gesetzeswerk (Behinderteneinstellungsgesetz (BEinstG), BGBl. Nr. 22/1970 idF BGBl I 82/2005 und Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz (BGStG), BGBl I 82/2005) geregelt.

<sup>13</sup> Dies war das erste Mal, dass die EU als Rechtssubjekt einem Menschenrechtsvertrag beigetreten ist.

<sup>14</sup> BGBl.Nr. 87/1997

<sup>15</sup> Laut Gesetzesmaterialien „werde dadurch ein verfassungsgesetzlich gewährleistetes Recht geschaffen, das vor dem Verfassungsgerichtshof durchsetzbar sei; anders als der allgemeine Gleichheitssatz, der nur für Staatsbürger gelte, solle dieses Diskriminierungsverbot aber für jeden Menschen gelten.... Die Bestimmung biete darüber hinaus einen Beurteilungsmaßstab für die Beurteilung der Verfassungsmäßigkeit von generellen Rechtsnormen, insbesondere auch dahin, dass Rechtsvorschriften, die die Benachteiligung durch Behinderungen ausgleichen sollen, zulässig und erforderlich seien.“

Auf Bundesebene trat das Bundesgesetz vom 17. Mai 1990 über die Beratung, Betreuung und besondere Hilfe für behinderte Menschen (Bundesbehindertengesetz – BBG), BGBl. Nr. 283/1990, mit 1. Juni 1990 in Kraft. In einer Novelle zum BBG, BGBl. Nr. 82/2005 wurde der Abschnitt IIb (§§ 13b bis 13e) „Behindertenanwalt“ eingefügt.

Der Bundesminister für soziale Sicherheit, Generationen und Konsumentenschutz hat einen Anwalt für Gleichbehandlungsfragen für Menschen mit Behinderungen (Behindertenanwalt) zu bestellen.

Der Behindertenanwalt ist zuständig für die Beratung und Unterstützung von Personen, die sich im Sinne des Bundes-Behindertengleichstellungsgesetzes<sup>16</sup> oder des Behinderteneinstellungsgesetzes<sup>17</sup> diskriminiert fühlen. Er kann zu diesem Zweck Sprechstunden und Sprechtage im gesamten Bundesgebiet abhalten und ist in Ausübung seiner Tätigkeit selbständig, unabhängig und an keine Weisungen gebunden. Bei Bedarf berät und unterstützt der Behindertenanwalt Menschen mit Behinderungen im Rahmen des Schlichtungsverfahrens und kann bei Bedarf auch als Vertrauensperson daran teilnehmen.

### **Entwicklungen auf Landesebene**

Für den Landesgesetzgeber besteht die Zuständigkeit, im Rahmen der Generalkompetenz Art. 15 Abs. 1 B-VG Maßnahmen zur Behindertenhilfe dann vorzusehen, wenn sie nicht (vornehmlich) auf Gesichtspunkte zurückzuführen sind, die sich aus einem Bund zu Regelung vorbehaltenen Sachgebiets ergeben<sup>18</sup>.

Die Angelegenheiten von Menschen mit Behinderung haben ihren Ursprung im Kärntner Behindertenbeihilfegesetz, LGBl. Nr. 2/1957, und wurden dann im Kärntner Behindertengesetz, LGBl. 48/1966, behandelt. Anschließend wurden sie im Kärntner Sozialhilfegesetz 1996, dann im 4. Abschnitt des Kärntner Mindestsicherungsgesetzes (K-MSG), LGBl. Nr. 15/2007, und schließlich im K-ChG geregelt (Kärntner Chancengleichheitsgesetz – K-ChG), LGBl. Nr. 8/2010 ), welches mit 1.3.2010 in Kraft trat.

Mit Gesetz vom 3. Oktober 1991 über die Behindertenanwaltschaft, LGBl. Nr. 140/1991 idF LGBl. Nr. 57/2007, wurde eine Anwaltschaft für Menschen mit Behinderung geschaffen und eine Behindertenanwältin bestellt. Die Bestimmungen dieses Gesetzes wurden weitgehend in den 5. Abschnitt „Anwalt für Menschen mit Behinderung“ (§§ 30 bis 34) des K-ChG, welches mit 1.3.2010 in Kraft trat, übernommen.

Die Anwaltschaft für Menschen mit Behinderung ist laut K-GEA der Abteilung 4 – Kompetenzzentrum Soziales administrativ zugeordnet.

<sup>16</sup> BGBl.Nr. 82/2005

<sup>17</sup> BGBl. Nr. 22/1970

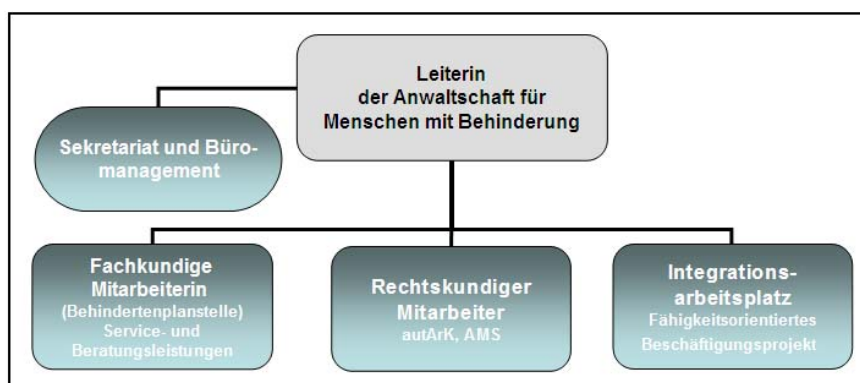
<sup>18</sup> Vgl. VfSlg. 8831/1980

### 3.6.5.2 Organisationszweck und -ziele

- (1) Der Organisationszweck liegt in der Schaffung einer unabhängigen und weisungsfreien Service- und Beratungseinrichtung für Menschen mit Behinderung sowie für deren Angehörige, für die gesetzlichen Vertreter der Menschen mit Behinderung sowie für die Interessenvertreter der Menschen mit Behinderung beim Amt der Kärntner Landesregierung. Die AMB soll diesem Personenkreis dabei „zur leichteren Bewältigung ihrer Probleme“ zur Verfügung stehen. Dabei ist sichergestellt, dass die Inanspruchnahme der Tätigkeit der AMB auch anonym erfolgen kann. Die Leistungen der AMB werden den Klienten kostenlos zur Verfügung gestellt, dabei agiert sie im Sinne einer Ombudsstelle für die Menschen mit Behinderung.

### 3.6.5.3 Personal und Organigramm

- (1) Bei der Anwaltschaft für Menschen mit Behinderung waren bis Juni 2012 fünf Mitarbeiter mit einem Vollzeitäquivalent von 4,25 beschäftigt. Zu beachten ist, dass alle Mitarbeiter eine mehr oder weniger starke Behinderung aufweisen. Zur Behindertenanwältin wurde Mag. Isabella Scheiflinger am 1.4.2009 für fünf Jahre bestellt. Eine Wiederbestellung ist zulässig.



**Abbildung 6: Organigramm der Anwaltschaft für Menschen mit Behinderung (Stand: 31.12.2011)**

Eine fachkundige Mitarbeiterin ist im Rahmen der Behindertenplanstellen-Regelung des Landes Kärnten zu 100% bei der AMB angestellt und aufgrund ihrer Behinderung nur für bestimmte Tätigkeiten einsetzbar.

Ein rechtskundiger Mitarbeiter, der bis 08.06.2012 über den Verein autArK mit AMS-Förderung<sup>19</sup> beschäftigt war und dessen Weiterbeschäftigungskosten über das AMB-Budget gedeckt waren, wurde gekündigt, obwohl die Abteilungsleiterin des Kompetenzzentrums Soziales der Behindertenanwältin mit Schreiben vom 07.05.2012 und nach Rücksprache mit dem Referenten die Zusage gab, den auslaufenden Vertrag des Mitarbeiters bis Ende 2013 zu verlängern. Nach längerem, eindringlichem Urgieren der Behindertenanwältin ist dieser nun seit 5. November befristet bis Ende 2013 wieder eingestellt.

<sup>19</sup> Förderprogramm „Berufliche Integration von begünstigt behinderten Arbeitnehmern“.

Eine Mitarbeiterin, die ebenfalls über den Verein autArK angestellt ist, wird im Rahmen eines fähigkeitsorientierten Beschäftigungsprojektes betreut (19 Stunden pro Woche). Diese wurde mit August 2012 gekündigt und ist nun ebenfalls seit November wieder befristet bis Ende 2013 der AMB überlassen.

Die Personalkosten, Mitarbeiteranzahl und VBÄ mit Ende 2011 sind folgender Tabelle zu entnehmen:

Servicestelle	Personalkosten KORE <sup>1</sup> 2011	Anzahl MA KORE <sup>1</sup>	VBÄ KORE <sup>1</sup>	Anzahl MA Tatsächlich <sup>2</sup>	VBÄ Tatsächlich <sup>2</sup>
A04 Behindertenanwaltschaft (Kostenstelle 91338117)	148.055,02	3	2,75	5	4,25
<sup>1</sup> KORE=Kostenstellenauswertung des Landes <sup>2</sup> Tatsächlich=Angaben des Servicestellenleiters					

**Tabelle 7: Personalressourcen Behindertenanwaltschaft (Stand 31.12.2011)**

In den Aufzeichnungen der Kostenrechnung fehlen die beiden Mitarbeiter, die über den Verein „autArK“ angestellt sind.

#### 3.6.5.4 Aufgaben

- (1) Die zentralen Aufgaben der AMB werden im § 31 K-ChG vorgegeben und umfassen folgende Punkte:
- die Beratung von Menschen mit Behinderung, von Angehörigen von Menschen mit Behinderung, von gesetzlichen Vertretern der Menschen mit Behinderung sowie von Interessenvertretern der Menschen mit Behinderung,
  - die Erteilung von Auskünften an den oben genannten Personenkreis,
  - erforderlichenfalls die Vermittlung von Beratungsleistungen von im Besonderen zuständigen Stellen,
  - die Entgegennahme von Beschwerden und Verbesserungsvorschlägen,
  - die Weiterleitung von Verbesserungsvorschlägen sowie von Vorschlägen zur Beseitigung von Missständen an die in Betracht kommenden Stellen,
  - die Begutachtung von Landesgesetzen und Landesverordnungen, die die Interessen von Menschen mit Behinderung berühren könnten; darüber hinaus werden von der AMB im Zuge der Interessenvertretung der Menschen mit Behinderung auch einzelne Bundesgesetze und Bundesverordnungen, die die Interessen der Kärntner Menschen mit Behinderung berühren können, begutachtet,
  - die Öffentlichkeitsarbeit im Interesse der Menschen mit Behinderung.

Neben den persönlichen Serviceleistungen ist ein wesentliches Aufgabengebiet der Anwaltschaft für Menschen mit Behinderung auch die Arbeit für die „Gesamtzielgruppe“ der Menschen mit Behinderung. Beispielsweise gehören zu diesem Aufgabenfeld:

- die Interessenvertretung im Sinne der Menschen mit Behinderung,
- die Zusammenarbeit mit Interessenvertretungen, Ämtern, Behörden, Institutionen,
- die Prüfung und Weiterleitung von fachlichen Empfehlungen zur Vermeidung von Missständen,
- das Erstellen von Empfehlungen und Anregungen, die die Rechte der Menschen mit Behinderung betreffen,
- die Sensibilisierungsarbeit,
- die Mitarbeit in Fachgremien,
- die Netzwerkarbeit.

Darüber hinaus werden die Kärntner Klienten über ihnen zustehende bundesgesetzliche Leistungen und Unterstützungsmöglichkeiten informiert. Ferner werden die Bundesbehördenentscheidungen auf deren Richtigkeit hin überprüft. Bei Bedarf wird Hilfestellung bei Einsprüchen und Berufungen angeboten.

### 3.6.6 Antidiskriminierungsstelle

#### 3.6.6.1 Rechtliche und organisatorische Rahmenbedingungen

##### (1) **Entwicklungen auf EU-Ebene**

Bereits die Gründungsverträge der Europäischen Wirtschaftsgemeinschaft (EWG) aus dem Jahr 1957 enthalten den Grundsatz „Gleicher Lohn für gleiche Arbeit“.

Seit 1975 erlässt die EU Richtlinien zur Gleichbehandlung von Männern und Frauen, zu dessen Umsetzung die Mitgliedstaaten der EU und auch des EWR innerhalb einer vorgegebenen Frist auf nationaler Ebene verpflichtet sind. Überdies sind die vom Europäischen Gerichtshof getroffenen Entscheidungen und die in diesem Zusammenhang vertretenen Grundsätze zu beachten.

Wesentliche Rechtsakte der EU in den Bereichen Antidiskriminierung und Gleichbehandlung waren u.a.:

- Richtlinie 2000/43/EG vom 29. Juni 2000 zur Anwendung des Gleichbehandlungsgrundsatzes ohne Unterschied der Rasse oder der ethnischen Herkunft (Antirassismus-Richtlinie)<sup>20</sup>
- Richtlinie 2000/78/EG vom 27. November 2000 zur Festlegung eines allgemeinen Rahmens für die Verwirklichung der Gleichbehandlung in Beschäftigung und Beruf (Rahmen-Gleichbehandlungsrichtlinie)<sup>21</sup>
- Richtlinie 2002/73/EG: Die neue Gleichbehandlungsrichtlinie enthält u.a die Bestimmungen über den Zugang zur Beschäftigung, zur Berufsausbildung und zum beruflichen Aufstieg sowie zu den Arbeitsbedingungen.
- Richtlinie 2004/113/EG: Die „Dienstleistungsrichtlinie“ zur Gleichbehandlung beim Zugang

<sup>20</sup> Diese umfasst neben den Bereich Beruf und Beschäftigung auch die Bereiche Sozialschutz, soziale Vergünstigungen, Bildung und den Zugang zu und die Versorgung mit Gütern und Dienstleistungen.

<sup>21</sup> Diese umfasst nur den Bereich der Beschäftigung und Beruf.



zu und bei der Versorgung mit Gütern und Dienstleistungen verlangt die Gleichbehandlung von Frauen und Männern auch in Bereichen, die über die Arbeitswelt hinausgehen (z. B. bei der Berechnung von Prämien und Leistungen im Versicherungswesen).

- Richtlinie 2006/54/EG: Diese dient dem Ziel, den Grundsatz der Gleichbehandlung von Männern und Frauen hinsichtlich des Zugangs zur Beschäftigung, des Aufstiegs, des Zugangs zur Berufsbildung, sowie der Arbeitsbedingungen (einschließlich der Entlassungsbedingungen) und der sozialen Sicherheit zu verwirklichen. Sie wurde verabschiedet, um eine Vereinheitlichung der zahlreichen in verschiedenen Richtlinien enthaltenen Bestimmungen betreffend die Gleichbehandlung von Männern und Frauen in Arbeits- und Beschäftigungsfragen zu erreichen z. B. RiLi 2002/73/EG.

### Entwicklungen auf Bundesebene

In Österreich trat das erste Gleichbehandlungsgesetz, das „Gesetz über die Gleichbehandlung von Frau und Mann im Arbeitsleben“<sup>22</sup> am 23.02.1979 in Kraft. 1982 ratifizierte Österreich die „UN-Konvention zur Beseitigung jeder Form der Diskriminierung der Frau“ und verpflichtete sich damit, Maßnahmen zur Durchsetzung der Gleichbehandlung von Frauen und Männern zu setzen. Nach der neuerlichen Novellierung des Gleichbehandlungsgesetzes im Jahr 1990<sup>23</sup> wurde das Gleichbehandlungsgebot auf alle Aspekte des Arbeitslebens ausgeweitet. Im Jahre 1993<sup>24</sup> trat das „Bundesgleichbehandlungsgesetz“ für Bundesbedienstete in Kraft, welches nicht nur ein Gleichbehandlungsgebot, sondern auch das Gebot der gezielten Förderung der Frauen im Bundesdienst enthielt. Im Jahr 1994 unterzeichnet Österreich den EWR-Vertrag und hat damit den EG-Vertrag und die EG-Richtlinien umzusetzen. Die österreichische Bundesverfassung enthält schon seit Inkrafttreten im Jahr 1920 das ausdrückliche Verbot der Diskriminierung aufgrund des Geschlechts, seit 1998 aber auch das ausdrückliche Bekenntnis zur Gleichstellung von Frauen und Männern<sup>25</sup>.

Nach der Novellierung des Gleichbehandlungsgesetzes im Jahr 2001, trat mit 1. Juli 2004 das neue Gleichbehandlungsgesetz<sup>26</sup> (GIBG) in Kraft, dessen erster Teil die „Gleichbehandlung von Frauen und Männern in der Arbeitswelt“ der Richtlinie 2002/73/EG umsetzt. Gleichzeitig trat das „Bundesgesetz über die Gleichbehandlungskommission und die Gleichbehandlungsanwaltschaft“<sup>27</sup> (GBK/GAW-Gesetz) in Kraft. In Teil II untersagt das GIBG auch die Diskriminierung aufgrund ethnischer Zugehörigkeit, der Religion oder der Weltanschauung, des Alters und der sexuellen Orientierung in der Arbeitswelt und in Teil III die Diskriminierung aufgrund der ethnischen Zugehörigkeit in bestimmten Lebensbereichen außerhalb der Arbeitswelt. Parallel dazu trat auch das neue Bundesgleichbehandlungsgesetz in Kraft.

<sup>22</sup> BGBl. Nr. 108/1979

<sup>23</sup> BGBl. Nr. 410/1990

<sup>24</sup> BGBl. Nr. 100/1993

<sup>25</sup> Art. 7 Abs. 2 B-VG lautet: „Bund, Länder und Gemeinden bekennen sich zur tatsächlichen Gleichstellung von Mann und Frau. Maßnahmen zur Förderung der faktischen Gleichstellung von Frauen und Männern insbesondere durch Beseitigung tatsächlich bestehender Ungleichheiten sind zulässig.“

<sup>26</sup> Bundesgesetz, mit dem ein Bundesgesetz über die Gleichbehandlung (Gleichbehandlungsgesetz – GIBG) erlassen und das Bundesgesetz über die Gleichbehandlung von Frau und Mann im Arbeitsleben (Gleichbehandlungsgesetz) geändert werden, BGBl. Nr. 66/2004

<sup>27</sup> BGBl. Nr. 66/2004; Der Titel „Bundesgesetz über die Gleichbehandlung von Frau und Mann im Arbeitsleben (Gleichbehandlungsgesetz)“ wird durch den Titel „Bundesgesetz über die Gleichbehandlungskommission und die Gleichbehandlungsanwaltschaft – GBK/GAW-Gesetz“ ersetzt.



Im Zuge einer Novellierung des GIBG und des GBK/GAW-Gesetzes, BGBl. I Nr. 98/2008, wurde der Geltungsbereich des Gesetzes erweitert und um die „Gleichbehandlung von Frauen und Männern beim Zugang zu und der Versorgung mit Gütern und Dienstleistungen. Diese Novellierung setzte die Richtlinie 2004/113/EG um.

### **Entwicklungen auf Landesebene**

Das „Gesetz über das Verbot der Diskriminierung auf Grund der Rasse, der ethnischen Herkunft, der Religion, der Weltanschauung, einer Behinderung, des Alters, der sexuellen Ausrichtung und des Geschlechts“ (Kärntner Antidiskriminierungsgesetz - K-ADG), LGBl. Nr. 63/2004 idgF, bildet die gesetzliche Grundlage für die Antidiskriminierungsstelle. Das K-ADG trat in Umsetzung der Richtlinien 2000/43/EG und 2000/78/EG mit 01.01.2005 in Kraft.

Das K-ADG gilt für Personen, die in einem öffentlich-rechtlichen oder privatrechtlichen Dienst- oder Ausbildungsverhältnis zum Land, zu einer Gemeinde oder zu einem Gemeindeverband stehen. Das Diskriminierungsverbot in der sonstigen Arbeitswelt gilt nur insoweit, als die Regelung der Organisationen und die Regelung des Zugangs zur selbständigen Erwerbstätigkeit in die Gesetzgebungskompetenz des Landes fallen. Mit LGBl. Nr. 11/2010 wurde die Richtlinie 2004/113/EG des Rates vom 13. Dezember 2004 zur Verwirklichung des Grundsatzes der Gleichbehandlung von Männern und Frauen beim Zugang zu und bei der Versorgung mit Gütern und Dienstleistungen<sup>28</sup> (EU-Gleichstellungsrichtlinie) umgesetzt. Es erfolgte dadurch auch eine Erweiterung des Anwendungsbereiches des Diskriminierungsverbotes in sonstigen Bereichen auf die Privatwirtschaftsverwaltung und auf Rechtsträger, die außerhalb der Verwaltung stehen<sup>29</sup>.

Derzeit ist ein Gesetzentwurf, mit dem das Kärntner Antidiskriminierungsgesetz geändert werden soll, in Ausarbeitung.

Administrativ ist die ADS laut K-GEA der Abteilung 4 – Kompetenzzentrum Soziales zugeordnet. Der Leiter der ADS ist per Gesetz in Ausübung seines Amtes weisungsfrei. Die Landesregierung hat gem. § 32 Abs. 5b K-ADG einen Stellvertreter zu bestellen, wobei die Rechte und Pflichten des Leiters der Antidiskriminierungsstelle für die Dauer seiner Verhinderung auf diesen übergehen

#### 3.6.6.2 Organisationszweck und -ziele

- (1) Ziel der Antidiskriminierungsstelle ist es, Ungleichbehandlungen auf Grund der ethnischen Zugehörigkeit, der Religion oder der Weltanschauung, einer Behinderung, des Alters, der sexuellen Orientierung oder des Geschlechtes<sup>30</sup> zu bekämpfen.

<sup>28</sup> ABl. Nr. L 373 vom 13. Dezember 2004, S 37

<sup>29</sup> Anwendungsbereich des Art. 12 Abs. 2 K-ADG z.B. Zutrittsverweigerung des Veranstalters auf Grund der Hautfarbe zu ihrer Verwaltungsstätte (Landesgesetzgebungskompetenz hinsichtlich der Regelung des Veranstaltungswesens nach Art. 15 Abs. 1 B-VG).

<sup>30</sup> Soweit dies nicht vom Landes-Gleichbehandlungsgesetz erfasst ist.

### 3.6.6.3 Personal

- (1) Bis zum Jahr 2011 wurde die Funktion der Antidiskriminierungsbeauftragten von der Leiterin für Frauen- und Gleichbehandlungsfragen in Personalunion ausgeübt. Diese suchte mit Jänner 2011 um Wiederbestellung an, wurde jedoch nicht verlängert und ein Mitarbeiter der Abteilung 4 – Kompetenzzentrum Soziales als Leiter sowie eine weitere Mitarbeiterin der Sozialabteilung als seine Stellvertreterin für fünf Jahre bestellt. Der jetzige Leiter der ADS, Raimund Schnablegger, übt seine Tätigkeit als Nebentätigkeit aus, sein Haupttätigkeitsbereich ist die Bearbeitung von Anträgen auf Soforthilfe, Heizkostenzuschuss und Schulstartgeld innerhalb der Sozialabteilung.

Die Personalkosten, Mitarbeiteranzahl und VBÄ mit Ende 2011 sind folgender Tabelle zu entnehmen:

Servicestelle	Personalkosten KORE <sup>1</sup> 2011	Anzahl MA KORE <sup>1</sup>	VBÄ KORE <sup>1</sup>	Anzahl MA Tatsächlich <sup>2</sup>	VBÄ Tatsächlich <sup>2</sup>
A04 Antidiskriminierung (Kostenstelle 91338136)	103.565,37	2	1,59	0	0,00
<sup>1</sup> KORE=Kostenstellenauswertung des Landes					
<sup>2</sup> Tatsächlich=Angaben des Servicestellenleiters					

**Tabelle 8: Personalressourcen Antidiskriminierung (Stand 31.12.2011)**

Laut eigenen Angaben des Servicestellenleiters habe er seit seiner Ernennung keine Tätigkeiten in der Funktion als ADB ausgeübt, sondern war zu 100%, wie auch seine Stellvertreterin, mit Aufgaben der Sozialabteilung beschäftigt. Die 100% Zuordnung zur Kostenstelle „Antidiskriminierung“ entspreche daher nicht der Realität. Die beiden Mitarbeiter wären zu 100% der Sozialabteilung zuzuordnen.

### 3.6.6.4 Aufgaben

- (1) Nach dem K-ADG sind Diskriminierungen bzw. Belästigungen in folgenden Bereichen verboten:
- Dienst- und Ausbildungsverhältnisse zum Land, zu einer Gemeinde oder einem Gemeindeverband
  - Sonstige Arbeitswelt, soweit landesgesetzlich geregelt,
  - „sonstige Bereiche“ in Landeszuständigkeit, vor allem Gesundheit, Soziales, Bildung sowie Zugang zu und Versorgung mit öffentlichen Gütern und Dienstleistungen.

Zur Verwirklichung des Diskriminierungsverbotes hat die ADS folgende Aufgaben:

- die Unterstützung und Beratung der Opfer von Diskriminierungen (Rechte und Möglichkeiten der Rechtsverfolgung), wobei Gegenstand dieser Beratung und Unterstützung die Bereitstellung von Informationen über die auf Grund dieses Gesetzes bestehenden Rechte von Opfern von Diskriminierungen sowie über die Möglichkeiten der Rechtsverfolgung von Verletzungen des Diskriminierungsverbotes sein soll;

- die Abgabe von Empfehlungen und Durchführung von unabhängigen Untersuchungen im Zusammenhang mit dem Diskriminierungsverbot, sofern nicht die Zuständigkeit anderer Organe oder Dienststellen des Bundes oder des Landes besteht
- die Stellung von Anträgen an die Gleichbehandlungskommission zur Erstellung eines Gutachtens.

Derzeit ist ein Gesetzentwurf, mit dem das Kärntner Antidiskriminierungsgesetz geändert werden soll, in Ausarbeitung. In Anlehnung an vergleichbare Ombudsstellen, wie insbesondere die Anwaltschaft für Menschen mit Behinderung, wird die Erstattung von Tätigkeitsberichten (zumindest alle drei Jahre) durch die Antidiskriminierungsstelle vorgeschlagen.

### 3.6.7 Frauen- und Gleichbehandlungsreferat

#### 3.6.7.1 Rechtliche und organisatorische Rahmenbedingungen

##### (1) **Entwicklungen auf Bundesebene (siehe dazu auch die Ausführungen zum K-ADG)**

Die „Anwältin für Gleichbehandlungsfragen“ – nunmehr Gleichbehandlungsanwaltschaft - wurde bereits 1991 im Gleichbehandlungsgesetz, BGBl. Nr. 410/1990, zur Beratung und Unterstützung von Betroffenen in Österreich installiert.

Seit 2004 ist die Gleichbehandlungsanwaltschaft in einem eigenen Gesetz, dem Bundesgesetz über die Gleichbehandlungskommission und die Gleichbehandlungsanwaltschaft (GBK/GAW-Gesetz, BGBl. Nr. 108/1979 idF BGBl. Nr. 82/2005) geregelt. Mit dieser Novelle wurden in die bestehende Gleichbehandlungsanwaltschaft, die bis dahin nur mit Geschlechterdiskriminierung befasst war, der Anwalt für die Gleichbehandlung ohne Unterschied der ethnischen Zugehörigkeit, der Religion oder Weltanschauung, des Alters oder der sexuellen Orientierung in der Arbeitswelt – Teil II des Gesetzes – und der Anwalt für Gleichbehandlung ohne Unterschied der ethnischen Zugehörigkeit in sonstigen Bereichen – Teil III des Gesetzes – als in ihrem einzelnen Bereichen jeweils spezialisierte und inhaltlich unabhängige Beratungseinheiten „unter einem Dach“ zusammengefasst.

Im Zuge einer Novellierung des GIBG und des GBK/GAW-Gesetzes, BGBl. I Nr. 98/2008, wurde der Geltungsbereich des Gesetzes um die „Gleichbehandlung von Frauen und Männern beim Zugang zu und der Versorgung mit Gütern und Dienstleistungen“ erweitert. Diese Novellierung setzte die Richtlinie 2004/113/EG um.

##### **Entwicklungen auf Landesebene**

Das „Gesetz vom 10. Februar 1994 über die Gleichbehandlung von Frauen und Männern und die Förderung von Frauen im Landes- und Gemeindedienst (Landes-Gleichbehandlungsgesetz – K-LGBG)“, LGBl. Nr. 56/1994, trat mit 1. Juni 1994 in Kraft. Dieses Landesgesetz stellt in Erfüllung des BVG eine spezielle Transformation der UN-Konvention zur Beseitigung jeder Form der Diskriminie-

rung der Frau dar. Mit diesem Gesetz wurde auch die Richtlinie 97/80/EG des Rates vom 15. Dezember 1997 über die Beweislast bei Diskriminierung aufgrund des Geschlechtes umgesetzt<sup>31</sup>. In Umsetzung der Richtlinie 2002/73/EG erfolgte im Jahr 2006 eine Novellierung des K-LGBG<sup>32</sup>. Im Jahr 2010 wurde die Richtlinie 2006/54/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 5. Juli 2006 zur Verwirklichung des Grundsatzes der Chancengleichheit und Gleichbehandlung von Männern und Frauen in Arbeits- und Beschäftigungsfragen (Neufassung)<sup>33</sup> umgesetzt und erfolgte u.a. eine Änderung des Kurztitels von „Landes-Gleichbehandlungsgesetz – K-LGBG“ in „Kärntner Landesgleichbehandlungsgesetz – K-LGBG“<sup>34</sup>.

Das K-LGBG ist u.a. anwendbar für männliche und weibliche

- Bedienstete, die in einem öffentlich-rechtlichen oder privatrechtlichen Dienstverhältnis zum Land, zu einer Gemeinde oder zu einem Gemeindeverband stehen,
- Lehrlinge des Landes, der Gemeinden oder der Gemeindeverbände,
- Personen, die sich um Aufnahme in ein Dienst- oder Ausbildungsverhältnis zum Land, zu einer Gemeinde oder zu einem Gemeindeverband bewerben.

Gemäß § 23a K-LGBG wurde im Jahr 2001 ein Referat für Frauen- und Gleichbehandlungsfragen (kurz Frauenreferat) eingerichtet. Zur Leitung des Frauenreferates ist von der Landesregierung eine Frauen- und Gleichbehandlungsbeauftragte (kurz: Frauenbeauftragte) auf die Dauer von fünf Jahren aus dem Kreis der Landesbediensteten zu bestellen, welche gemäß § 23 Abs. 8 in Ausübung ihres Amtes an keine Weisungen gebunden ist. Die in dem Frauenreferat tätigen Bediensteten unterstehen fachlich nur den Weisungen der Frauenbeauftragten. Die Landesregierung hat gem. § 24 Abs. 4 einen Stellvertreter zu bestellen, wobei die Rechte und Pflichten der Frauenbeauftragten für die Dauer seiner Verhinderung auf diesen übergehen.

Das Referat für Frauen- und Gleichbehandlungsfragen erfüllt die Aufgabenbereiche „Gleichbehandlung“ und „Frauenförderung (Gleichstellung von Frauen und Männern und Vertretung der Interessen von Frauen)“. Bis 2010 war das Frauenreferat gemäß Beschluss der Kärntner Landesregierung vom 23.1.2001 für „Gender Mainstreaming“ in der Landesverwaltung zuständig. Dieser Aufgabenbereich liegt nunmehr in der Abteilung Finanzen des AKL. Administrativ ist das Frauenreferat laut Geschäftseinteilung des AKL der Abteilung 4 – Kompetenzzentrum Soziales zugeordnet.

### 3.6.7.2 Organisationszweck und -ziele

- (1) Organisationsziele sind die Gleichstellung von Frauen und Männern und hier im Besonderen die eigenständige Existenzsicherung von Frauen. Organisationszweck ist die Vertretung der Interessen der Frauen in Kärnten zur Verbesserung der Stellung der Frauen in der Gesellschaft, Unterstützung der Regierung und Verwaltung bei der Anwendung der Strategie des Gender Mainstreaming zur Umsetzung der Gleichstellung der Geschlechter und des Gender Budgeting. Weiters ist Organisati-

<sup>31</sup> ABl. Nr. L14 vom 20. Jänner 1998, S 6

<sup>32</sup> LGBl. Nr. 25/2006

<sup>33</sup> ABl. Nr. L 204 vom 26. Juli 2006, S 23

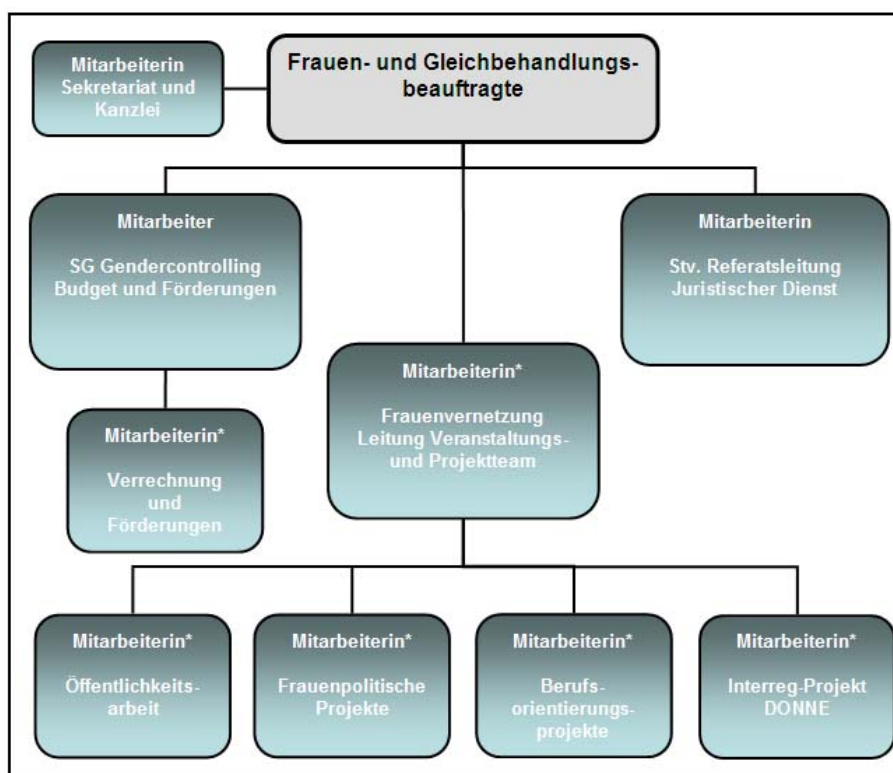
<sup>34</sup> LGBl. Nr. 11/2010

onszweck in Entsprechung der EU Richtlinien eine Ansprechstelle und Vertretung von Diskriminierungsopfern im Bereich der Gleichbehandlung und sexuellen Belästigung zu implementieren.

### 3.6.7.3 Personal und Organigramm

- (1) Mit Ende 2011 waren im Frauenreferat zehn Mitarbeiter mit einem VBÄ von 8,25 beschäftigt. Ab September 2012 sank die Mitarbeiteranzahl auf acht Mitarbeiter mit einem VBÄ von 7,25, nachdem die bisherige Frauenbeauftragte Helga Grafschafter, nach mehr als zehn Jahren in dieser Funktion, mit Mai 2012 krankheitshalber in den Ruhestand trat und eine Mitarbeiterin mit 31.5.2012 in Bildungskarenz (für ein Jahr) ging. Seit dem übt die Stellvertreterin die Funktion interimistisch aus (bis September 2012 mit 50% und danach mit 100%). Die Teilzeitstelle der Stellvertreterin wurde nicht nachbesetzt.

Nachstehende Abbildung zeigt das Organigramm des Frauenreferates mit Ende 2011:



**Abbildung 7: Organigramm des Frauenreferates (\*über den Verein Kärntner Frauenplattform beschäftigte Mitarbeiterinnen – Stand 31.11.2011)**

Ein Regierungssitzungsakt vom 19.3.2002 regelt neben den Zuständigkeiten des Frauenreferates auch die personelle Ausstattung zur ordnungsgemäßen Erfüllung der gesetzlichen Aufgaben. Neben der weisungsungebundenen Frauenbeauftragten wird die Notwendigkeit von insgesamt sieben Mitarbeiterinnen festgestellt, wobei beschlossen wurde, zur Aufrechterhaltung des Betriebes neben der gemäß § 23a Abs. 5 gesetzlich festgeschriebenen Mindestausstattung einer juristischen Person und einer Kanzleikraft, das zur Erfüllung der Aufgaben weiters erforderliche Personal per Dienstzettel anzustellen und die dafür erforderlichen Mittel bei VA 1/43933/5/7282-052 „frauenpolitische Maßnahmen“ vorzusehen.

In Ermangelung der entsprechenden Umsetzung dieses Regierungsbeschlusses hinsichtlich der erforderlichen Mitarbeiteranzahl wurde im Jahr 2009 per Umlaufbeschluss der Landesregierung der Verein „Kärntner Frauenplattform“ zur Anstellung des Personals und zur Drittmittelakquisition (insbesondere Bund und EU) gegründet. In diesem Verein wurden ab 2010 die bis dahin teilweise per Dienstzettel bzw. mit freien Dienstverträgen beschäftigten Mitarbeiterinnen zur Unterstützung des Referates bei der Erfüllung der Aufgaben mit privatrechtlichen Angestelltenverhältnissen beschäftigt. Diese Mitarbeiterinnen des Vereines erfüllen ihre Arbeit, wie auch bereits zuvor, in den Räumlichkeiten des Referates für Frauen- und Gleichbehandlungsfragen.

Die Personalkosten, Mitarbeiteranzahl und VBÄ mit Ende 2011 sind folgender Tabelle zu entnehmen:

Servicestelle	Personalkosten KORE <sup>1</sup> 2011	Anzahl MA KORE <sup>1</sup>	VBÄ KORE <sup>1</sup>	Anzahl MA Tatsächlich <sup>2</sup>	VBÄ Tatsächlich <sup>2</sup>
A04 Frauenreferat (Kostenstelle 913381150)	191.426,51	5	3,75	10	8,50
<sup>1</sup> KORE=Kostenstellenauswertung des Landes <sup>2</sup> Tatsächlich=Angaben des Servicestellenleiters					

**Tabelle 9: Personalressourcen Frauenreferat (Stand 31.12.2011)**

In der Kostenrechnung sind fünf Vereinsmitarbeiterinnen samt VBÄ sowie die vom Land zu 100% refundierten Personalkosten nicht erfasst.

#### 3.6.7.4 Aufgaben

(1) Zentrale Aufgaben des Frauenreferates sind gemäß § 23a K-LGBG

- die Vertretung der Interessen von Frauen in Kärnten,
- die Vertretung und Beratung von Betroffenen in Angelegenheiten der Gleichbehandlung im Landes- und Gemeindedienst (mit Ausnahme der Landeskrankenanstalten und der Städte Klagenfurt und Villach)<sup>35</sup>,
- die Erstattung von Vorschlägen für das Frauenförderungsprogramm (§ 28a K-LGBG),
- die Beratung von Regierungsmitgliedern in Gleichbehandlungsfragen sowie
- Öffentlichkeitsarbeit.

Im Aufgabenbereich „Vertretung der Interessen“ werden neben Gremienarbeit, Förderungen und Frauenberatung (z.B. Frauen und Mädchenberatungsstellen) vorwiegend Projekte und Lehrgänge angeboten, die die Situation von Frauen im Bereich der existenzsichernden Beschäftigung (Berufsorientierung und Mentoring) verbessern sollen.

<sup>35</sup> Gemäß § 24 K-LGBG sind für diesen Personenkreis von der Landesregierung bzw. den zuständigen Stadtseaten eigene Gleichbehandlungsbeauftragte zu bestellen.

Die Beratung und Vertretung von Diskriminierungsopfern im Landes- und Gemeindedienst in Angelegenheiten der Gleichbehandlung umfasst auch die präventive Schulung des Personals und der Lehrlinge im Rahmen der Verwaltungsakademie. Über Wunsch der Betroffenen finden gegebenenfalls auch Interventionen oder meditative Gespräche in der jeweiligen Dienststelle statt. In Einzelfällen wird sodann in Absprache mit dem/der jeweiligen Dienststellenleiter/in eine Dienststellenschulung hinsichtlich diskriminierungsfreiem Arbeitsumfeld und Inhalte des Kärntner Landesgleichbehandlungsgesetzes abgehalten. Diese Schulungen führt das Referat für Frauen- und Gleichbehandlungsfragen selbst durch.

Die gesetzlichen Aufgaben der Beratung des Regierungskollegiums und Empfehlungen an die Regierungsglieder dienen der Frauenförderung in den jeweils unterschiedlichen Aufgabenbereichen der Kärntner Landesregierung. Das Referat für Frauen- und Gleichbehandlungsfragen fungiert als Drehscheibe und übt eine überparteiliche und unparteiische Vermittlungsfunktion zwischen allen politischen Referaten des Landes und allen Abteilungen sowie Dienststellen aus, da Frauenförderung und Gleichstellung von Frauen und Männern sowie Gender Budgeting eine Querschnittsaufgabe in der Landesverwaltung darstellt.

Im Bereich der „Öffentlichkeitsarbeit“ steht die breite Sensibilisierung der Bevölkerung hinsichtlich Gleichstellung von Frauen und Männern durch Pressearbeit im Mittelpunkt. Zusätzlich werden Publikationen über Frauenrecht und -themen veröffentlicht, die die weibliche Bevölkerung in ihren alltäglichen Belangen unterstützen sollen.

Zur Erfüllung der gesetzlichen Aufgabe der Vertretung der Interessen von Frauen in Kärnten vertritt das Referat die Interessen von Frauen innerhalb Kärntens und österreichweit in verschiedensten Gremien sowie europaweit in EU-Projekten bzw. über Einladung der EU. So ist die Frauenbeauftragte Mitglied des Territorialen Beschäftigungspaktes beim AMS, in welchem jährlich über rund € 300 Mio an EU-Mitteln für Maßnahmen und einzelne Gruppen von Arbeitssuchenden und Arbeitslosen ausgeschüttet werden. Die Frauenbeauftragte fungiert hier in beratender Funktion in Vertretung des Landes Kärnten in Hinblick auf den gendergerechten Einsatz der Mittel zur Förderung der Gleichstellung. Es handelt sich hier neben Qualifizierungsmaßnahmen für Frauen auch um Maßnahmen der Kinderbetreuung und Reintegration in den Arbeitsmarkt. Außerhalb Kärntens wirkt die Frauenbeauftragte in Vertretung des Landes Kärnten im Interesse der Frauen Kärntens in der Konferenz der österreichischen Frauenbeauftragten, der Landesfrauenreferentinnenkonferenz, der frauenpolitischen Vernetzungsplattform der Frauensektion des Bundeskanzleramtes sowie der Gleichbehandlungskonferenz.

Die Frauenbeauftragte ist gleichzeitig die Geschäftsführerin des oben genannten Vereines „Kärntner Frauenplattform“, der 2009 zur personellen Ausstattung des Frauenreferates gegründet wurde.

Als Geschäftsordnung für das Referat für Frauen- und Gleichbehandlungsfragen und seit 2010 auch für den Verein „Kärntner Frauenplattform“ dienen sehr ausführliche Dienstanweisungen der Frauenbeauftragten aus den Jahren 2004 und 2010. Im Rahmen dessen sind die Abwicklung der orga-



nisatorischen Abläufe innerhalb des Frauenreferates und Kompetenz- bzw. Vertretungsregelungen detailliert festgelegt. Sie beinhalten auch genaue Stellenbeschreibungen.

Über die Tätigkeiten des Frauen- und Gleichbehandlungsreferates werden jährlich Tätigkeitsberichte verfasst.

### 3.7 LANDESSTELLE SUCHTPRÄVENTION

- (1) Seit 1994 wurde in der Abteilung 12 – Sanitätswesen, Unterabteilung Gesundheitsförderung und Sozialmedizin eine Koordinationsstelle für Suchtprävention geführt. Aufgrund internationaler Standards und Vorgaben im Bereich Suchtprävention (WHO, Europäische Drogenbeobachtungsstelle/EMCDDA) und der sukzessiven Installierung spezialisierter Suchtpräventions-Einrichtungen in jedem Bundesland seit 1990, beschloss die Landesregierung in der 74. Regierungssitzung am 11. Juni 2002 die Schaffung einer Landesstelle Suchtprävention in Kärnten als eigene Organisationseinheit der Abteilung 12 – Sanitätswesen. Die LSP ist gemäß der Geschäftseinteilung des AKL der Abteilung 5 – Kompetenzzentrum Gesundheit administrativ zugeordnet.

#### 3.7.1 Organisationszweck und -ziele

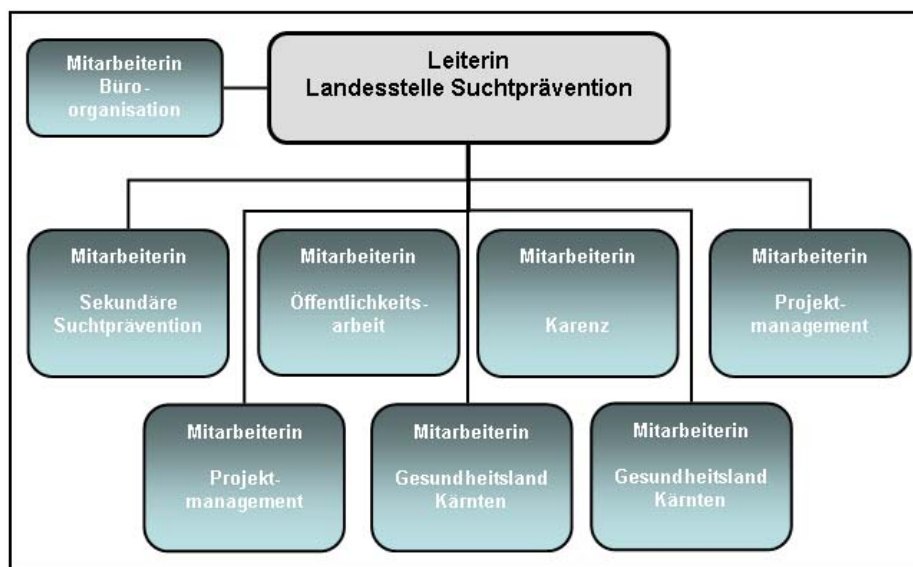
- (1) Die Landesstelle Suchtprävention Kärnten versteht sich als Servicestelle, deren Ziel es ist, professionelle Unterstützung bei der Umsetzung suchtpreventiver Aktivitäten anzubieten. Zielgruppe sind vor allem Erwachsene, die als Eltern und/oder aufgrund ihrer beruflichen Tätigkeit mit Kindern und Jugendlichen leben und arbeiten. Dadurch sollen nicht nur punktuelle Impulse gesetzt, sondern auch suchtpreventives Handeln in den Lebensalltag von Kindern und Jugendlichen langfristig integriert werden.

#### 3.7.2 Personal und Organigramm

- (1) In der LSP waren Ende 2011 sechs fachliche Mitarbeiterinnen (wovon eine Mitarbeiterin in Karenz war), alle mit einem Beschäftigungsausmaß von 100 %, und eine Mitarbeiterin für Büroorganisation mit einem Beschäftigungsausmaß von 75 % tätig.

Überdies waren Ende 2011 zwei Mitarbeiterinnen des Vereines Gesundheitsland Kärnten mit 75 % und 50% Teilzeitarbeit mit bestimmten Aufgaben der LSP befasst. Eine davon hat mit Ende April 2012 gekündigt und wurde nicht nachbesetzt. Die Tätigkeiten wurden/werden innerhalb der Räumlichkeiten der Landesstelle Suchtprävention ausgeführt.





**Abbildung 8: Organigramm der Landesstelle Suchtprävention (Stand: 31.12.2011)**

Die Personalkosten, Mitarbeiteranzahl und VBÄ mit Ende 2011 sind folgender Tabelle zu entnehmen:

Servicestelle	Personalkosten KORE <sup>1</sup> 2011	Anzahl MA KORE <sup>1</sup>	VBÄ KORE <sup>1</sup>	Anzahl MA Tatsächlich <sup>2</sup>	VBÄ Tatsächlich <sup>2</sup>
A05 Suchtprävention (Kostenstelle 91334106)	402.349,69	7	6,07	9	8,00

<sup>1</sup>KORE=Koststellenauswertung des Landes  
<sup>2</sup>Tatsächlich=Angaben des Servicestellenleiters

**Tabelle 10: Personalressourcen Landesstelle Suchtprävention (Stand 31.12.2011)**

In der Kostenrechnung fehlen die beiden Mitarbeiterinnen, die über den Verein Gesundheitsland Kärnten angestellt waren/sind. Jene Mitarbeiterin, welche in Karenz war, wurde 2011 mit 0,07 in der Kostenrechnung erfasst, da sie in diesem Jahr nur kurze Zeit tätig war.

### 3.7.3 Aufgaben

- (1) Die zentrale Aufgabe der LSP ist die Unterstützung der Kärntner Bevölkerung zur Vorbeugung verschiedenster Süchte durch
- Vorträge, Seminare, Beratungen, Konzeption,
  - Umsetzung von Programmen und Projekten,
  - Coaching bei Anlassfällen in Schulen, Betrieben und Jugendeinrichtungen,
  - Öffentlichkeitsarbeit (Informationsmaterialien, Homepage, Newsletter, Kampagnen),
  - Vernetzung von Fachleuten und Weiterentwicklung von bedarfsgerechten Angeboten für

vulnerable Zielgruppen<sup>36</sup>.

Die Bevölkerung im Allgemeinen und Multiplikatoren (Eltern, Pädagogen, Jugendbetreuer etc.) im Speziellen sollen durch professionelle Hilfe unterstützt werden, damit diese in ihrem Alltag mit Jugendlichen suchtpreventiv wirken können. Dies geschieht durch zielgruppenspezifische Programme, die in Abstimmung mit den anderen Bundesländern, großteils österreichweit standardisiert, angeboten werden. Für spezielle Risikogruppen werden bedarfsgerechte Konzepte und Angebote entwickelt und umgesetzt.

Mit gezielter Öffentlichkeitsarbeit sollen der Kärntner Bevölkerung darüber hinaus Informationen über Suchterkrankungen und deren Vorbeugung näher gebracht werden.

Die Weiterentwicklung der regionalen Suchtprävention erfolgt durch Vernetzung und Moderation der Prozesse, Austausch und Nutzung der Synergien auf Bundesebene durch die Österreichische Arge Suchtvorbeugung und die enge Kooperation mit dem Österreichischen Focal-Point der EMCDDA (Europäischen Drogenbeobachtungsstelle in Lissabon), die Vertretung der Abteilung in diversen Fachgremien (regional und bundesweit) sowie durch Stellungnahmen zu fachspezifischen Themen.

Aufgrund der knappen Personalsituation sowie wirtschaftlicher Überlegungen (dezentrale Infrastruktur, flexible bedarfsgerechte Abrechnung), muss bzw. musste die Landesstelle Suchtprävention laut eigenen Angaben die folgenden Projekte an den Verein Neustart – Bewährungshilfe, Konfliktregelung, Soziale Arbeit auslagern:

- Projekt „Way out“: Beratungs- und Betreuungsangebot für risikogefährdete Jugendliche. Das Programm wird seit dem einstimmigen Beschluss in der 109. Regierungssitzung am 10.2.2004 angeboten.
- Projekt „GrenzWert“ – Angebot für Jugendliche, die mit einer Alkoholintoxikation ins Krankenhaus kommen. Das Programm wurde aufgrund des Rahmenplans zur Suchtprävention und Drogenhilfe im Auftrag des Gesundheitsreferenten entwickelt und wird vorerst bis Ende 2012 durchgeführt. Die Weiterführung des Projektes erfolgt auf Basis der Evaluationsergebnisse.

Über den Verein Gesundheitsland Kärnten werden folgende Aufgaben ausgeführt:

- Schulung von Pädagoginnen aus dem Volksschulbereich (Schwerpunktprogramm „Eigenständig werden“), Ausbau von Aktivitäten in den Gemeinden (Abhalten und Koordinieren von Vorträgen und Seminaren, Beratung und Betreuung von Gemeindeprojekten, Etablie-

<sup>36</sup> Z.B. Verein Gesundheitsland Kärnten, Landesschulrat für Kärnten, Pädagogische Hochschule, Schulpsychologie, Schulärztlicher Dienst, alle Suchthilfeeinrichtungen, Exekutive, Verein Neustart, Landeskrankenanstalt, Fachhochschule Feldkirchen, Universität Klagenfurt, Kärntner Gebietskrankenkasse, AVS, BFI Kärnten, Arbeiterkammer, Wirtschaftskammer, Jugendwohlfahrtseinrichtungen, Pro mente Kärnten, Kinder- und Jugendanwaltschaft, Jugendwohlfahrt, Gewerbe- und Schulabteilung, Bezirkshauptmannschaften, ARGE Suchtvorbeugung, Gesundheitsministerium.

rung von Maßnahmen einer suchtpreventiven Festkultur in den Gemeinden), fachliche Begleitung von Schwerpunktprojekten wie z.B. Passivrauchkampagne).

Ziel dieser Tätigkeiten ist es, die regionale Suchtprevention zu intensivieren und dem immer größer werdenden Problem verschiedenster Suchtformen (Alkohol, Nikotin, Spielsucht, Research Chemicals, etc.) entgegenzutreten.

## 3.8 ENERGIE:BEWUSST KÄRNTEN

### 3.8.1 Organisation

- (1) In der 76. Sitzung der Kärntner Landesregierung am 9.7.2002 wurde der Beschluss gefasst, einen Verein „Energie:bewusst Kärnten“ zu gründen, welcher mit der per 28.8.2002 realisierten Vereinsgründung umgesetzt wurde. Der Sitz des Vereines ist in Klagenfurt.

Der Verein führt den Namen „Energie:bewusst Kärnten“, Vereinsorgane sind die Generalversammlung, der Vorstand als Leitungsorgan und die Rechnungsprüfer.

Dem Land Kärnten kommt als Vereinsmitglied in der Generalversammlung das Sonderrecht zu, über sieben Stimmen zu verfügen und zur Ausübung dieser Stimmrechte sieben natürliche Personen zu entsenden. Allen entsandten Personen stehen in der Generalversammlung die vollen Mitgliedschaftsrechte zu, wobei auch bei der Berechnung der Präsenzquoten jeder Entsandte als ein stimmberechtigtes Mitglied gewertet wird.

Der Vorstand als Leitungsorgan besteht aus mindestens drei und höchstens fünf Mitgliedern und zwar aus a) dem Vorsitzenden, b) dem Geschäftsführer und c) weiterer ein bis drei Mitglieder. Der Vorsitzende des Vorstandes ist das für Energieangelegenheiten des Landes Kärnten zuständige Mitglied der Landesregierung. Im Falle der Nichtannahme dieses Mandates durch diesen wird der Vorsitzende des Vorstandes von der Generalversammlung gewählt. Die Funktionsdauer der Vorstandsmitglieder wird von der Generalversammlung im Einzelfall festgelegt, hat aber mindestens zwei Jahre zu betragen.

Den Vorsitz in der Generalversammlung führt der Vorsitzende des Vereinsvorstandes, sohin das für Energieangelegenheiten des Landes Kärnten zuständige Mitglied der Landesregierung, im Falle seiner Verhinderung sein Stellvertreter, im Falle der Verhinderung des Stellvertreters das an Jahren älteste Mitglied des Vorstandes.

Dem Land Kärnten kommt als Vereinsmitglied in der Generalversammlung weiters das Sonderrecht zu, bei einer festgelegten Anzahl von drei Vorstandsmitgliedern zwei, bei vier Vorstandsmitgliedern drei und bei fünf Vorstandsmitgliedern vier Personen als Vorstandsmitglieder der Generalversammlung vorzuschlagen. Darüber hinaus steht dem Land Kärnten das Recht zu, den Geschäftsführer vorzuschlagen.

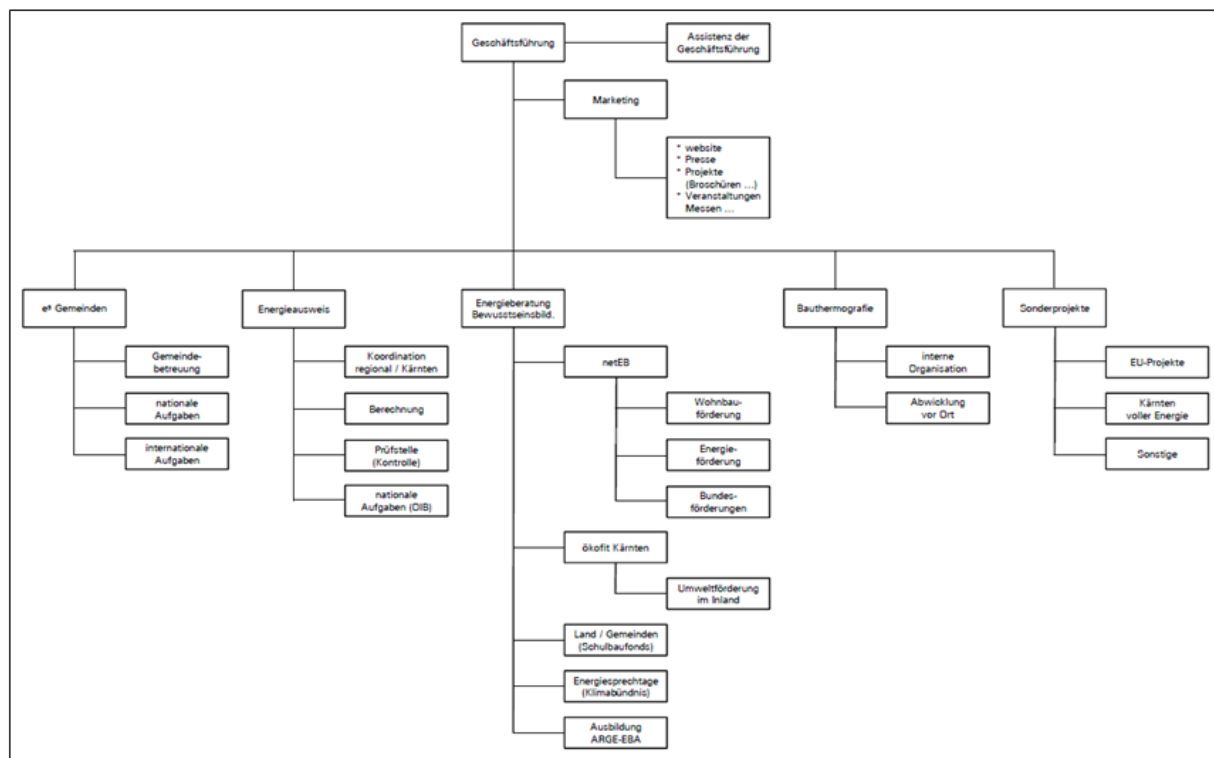
Über die Aufnahme von ordentlichen und außerordentlichen Mitgliedern entscheidet der Vorstand.

### 3.8.2 Organisationszweck und -ziele

- (1) Der Verein Energie:bewusst Kärnten bezweckt die Förderung des effizienten und sinnvollen Einsatzes von Energie im privaten, gewerblichen und öffentlichen Bereich, um damit einen Beitrag zur Erhaltung und Verbesserung der Lebensqualität der Bevölkerung und zur gesunden Entwicklung des Lebensraumes beizutragen. Darüber hinaus beabsichtigt der Verein, die Nutzung neuer Technologien, insbesondere im Zusammenhang mit heimischer, erneuerbarer Energie sowie mit der Rückgewinnung von Energie initiiierend, beratend und begleitend zu unterstützen. Somit soll durch allgemeine effiziente und ökologisch verträgliche Energieverwendung unnötiger Energieverbrauch vermieden und somit ein wertvoller Beitrag zur Reduzierung der Umweltbelastung geleistet werden.

### 3.8.3 Personal und Organigramm

- (1) Im Jahresdurchschnitt 2011 waren bei Energie:bewusst Kärnten 16 Personen mit einem VBÄ von rund 12 beschäftigt. Ein Mitarbeiter davon wurde dem Verein vom Land Kärnten als Personalsubvention für die Durchführung der bauthermographischen Bestandsaufnahmen zur Verfügung gestellt. Nachfolgende Abbildung zeigt die interne Vereinsorganisation:



**Abbildung 9: Organigramm Verein Energie:bewusst Kärnten (Stand 31.12.2011)**

Die Personalkosten, Mitarbeiteranzahl und VBÄ mit Ende 2011 sind folgender Tabelle zu entnehmen:

Servicestelle	Personalkosten KORE <sup>1</sup> 2011	Anzahl MA KORE <sup>1</sup>	VBÄ KORE <sup>1</sup>	Anzahl MA Tatsächlich <sup>2</sup>	VBÄ Tatsächlich <sup>2</sup>
Verein Energiebewusst Kärnten (Kostenstelle 91540150)	668.898,64	15	11,68	16	12,00
<sup>1</sup> KORE=Kostenstellenauswertung des Landes <sup>2</sup> Tatsächlich=Angaben des Servicestellenleiters					

**Tabelle 11: Personalressourcen Verein Energie:bewusst Kärnten (Stand 31.12.2011)**

In der Kostenrechnung fehlt die vom Land Kärnten zur Verfügung gestellte Personalsubvention.

### 3.8.4 Aufgaben

(1) Als ideelle Mittel zur Erreichung des Vereinszweckes werden laut Statuten insbesondere Aufgaben im Bereich der Beratung und Förderung besorgt und zwar vor allem durch

- umfassende Information aller Bevölkerungskreise in Form von Veranstaltungen aller Art sowie durch Herausgabe und Verbreitung von Informationsschriften über die effiziente Verwendung von Energie;
- Information über Einsatzmöglichkeiten energiesparender Technologien;
- ideelle Förderung von Projekten zur effizienten Nutzung von Energie;
- Unterstützung schon bestehender Einrichtungen, deren Zielsetzung mit jener des Vereines übereinstimmt;
- Unterstützung der für Energiefragen zuständigen öffentlichen Stellen;
- Unterstützung von Gemeinden in Energiefragen;
- Planung, Koordination und Durchführung von Aus- und Weiterbildungsveranstaltungen für Energieverbraucher, Dienstleistungsanbieter, Bauträger sowie öffentliche Einrichtungen;
- Planung, Durchführung und Qualitätskontrolle von Energieberatungen (die Gewährung einer Wohnbauförderung wurde mit dem Nachweis einer diesbezüglichen Energieberatung verknüpft);
- Berechnung und Qualitätskontrolle von Energieausweisen für Gebäude;
- Initiieren und Begleiten von Forschungs- und Pilotprojekten in den Bereichen Bauphysik und Gesundes Wohnen, Energietechnik, Energiewirtschaft und Sonnenenergienutzung;
- Aufbau und Weitergabe von wissenschaftlichem Wissen in allen Fachbereichen und Dienstleistungssparten des Vereines;
- Beteiligung und Haltung von Geschäftsanteilen an nicht auf Gewinn gerichteten gemeinnützigen und / oder wissenschaftlichen Gesellschaften, die sich in den Aufgabenbereichen des Vereines betätigen.

Neben Vor-Ort-Energieberatung und Öffentlichkeitsarbeit werden/wurden im Rahmen dieser Aufgaben mehrere Projekte organisiert und umgesetzt. Ein Kernprojekt ist derzeit das Programm e5-für energieeffiziente Gemeinden. Im Rahmen dessen werden Gemeinden qualifiziert und ausgezeichnet, die effizient mit Energie umgehen und verstärkt erneuerbare Energieträger nutzen. Im Jahr

2011 waren bereits 23 Gemeinden beteiligt, die Anzahl ist von Jahr zu Jahr steigend.

Die Beratung und Ausstellung von Energieausweisen wird mittlerweile hauptsächlich von (über Energie:bewusst Kärnten) ausgebildeten Energieberatern durchgeführt. Die Energieberater werden in einer eigenen Datenbank erfasst und können bei Bedarf vermittelt werden.

Der Verein erledigt seit einigen Jahren auch Wohnbauförderungs-Kontrollaufgaben im Rahmen der Überprüfung der Energieausweisberechnungen für die Unterabteilung Wohnungs- und Siedlungswesen des AKL. Nach Auskunft des Geschäftsführers des Vereins konnte damit die Fehlerquote bei der Energieausweisberechnung gesenkt und somit die Qualität der Energieausweise insgesamt verbessert werden. Seit 2007 wurden hierfür seitens des Landes rund € 75.000,- jährlich eingeplant bzw. aufgewendet. Für die Jahre 2010, 2011 und 2012 wurde eine Kooperationsvereinbarung zwischen den beteiligten Stellen geschlossen, welche jedoch mit Ende des Jahres 2012 ausläuft. Zudem ist aufgrund einer neuen EU-Richtlinie aus dem Jahr 2010 noch unklar, in welcher Form und zu welchen Kosten die Kontrollen in Zukunft durchgeführt werden:

Mit der Verabschiedung der neuen Richtlinie zur Gesamtenergieeffizienz von Gebäuden (EU-Gebäuderichtlinie 2010) am 18. Mai 2010 durch das Europäische Parlament wurden alle Mitgliedsstaaten gemäß Artikel 18 der EU-Gebäuderichtlinie verpflichtet, ein unabhängiges Kontrollsystem für Energieausweise zu etablieren. Dieses Kontrollsystem kann auch von unabhängigen Institutionen wie dem Verein Energie:bewusst Kärnten übernommen werden.

Die Überprüfung der Energieausweise hat anhand einer Stichprobe eines statistisch signifikanten Prozentanteils aller jährlich ausgestellten Ausweise zu erfolgen. Im Anhang II der EU-Gebäuderichtlinie 2010 wurden verschiedene Prüfoptionen wie z.B. die vollständige Überprüfung der Energieausweis-Eingabedaten inkl. der Ergebnisse und Empfehlungen sowie die Möglichkeit einer Vor-Ort-Prüfung festgelegt. Auf Nachfrage müssen Energieausweise bestimmten Behörden zugänglich gemacht werden.

Ein weiteres zentrales Projekt ist das seit dem Jahr 2010 vom Umwelt- und Energierferat des Landes Kärnten beauftragte Bewusstseinsbildungsprojekt „Kärnten voller Energie“, welches sehr stark auf Information und Öffentlichkeitsarbeit (Kolloquien, Sprechtag, Wettbewerbe, Workshops, etc.) aufbaut. Nach Auskunft des Geschäftsführers des Vereins wird das Projektmanagement für das genannte Projekt seit 2012 nicht mehr wahrgenommen.

## 3.9 EU-KOORDINATIONSSTELLE

### 3.9.1 Organisation

- (1) In der Abteilung 1 – Kompetenzzentrum Landesamtsdirektion ist eine Servicestelle „Koordination der Angelegenheiten der EU“ eingerichtet und organisatorisch dem Bereich „Europäische und internationale Angelegenheiten“ unterstellt. Einerseits ist diese Servicestelle die Informationsanlaufstelle für Bürger hinsichtlich EU-Angelegenheiten, andererseits koordiniert sie interne Angelegen-

heiten der EU zwischen Dienststellen des AKL.

### 3.9.2 Organisationszweck und -ziele

- (1) Der Organisationszweck der Servicestelle besteht in der informativen und beratenden Unterstützung der Kärntner Bürger sowie der internen Koordination in EU-Angelegenheiten.

### 3.9.3 Personal

- (1) In der Servicestelle „EU-Koordination“ waren mit Ende 2011 eine Vollzeit- und eine Teilzeitkraft (50 %) beschäftigt. Der Leiter (100 %) wendet für externe Informations- und Beratungsaufgaben ca. 30 % seiner Dienstzeit auf. Seine Assistentin ist mit ca. 70 % ihrer Dienstzeit für die EU-Information tätig. Die darüber hinausgehende Zeit wird für Tätigkeiten im Rahmen der internen EU-bezogenen Koordination.

Die Personalkosten, Mitarbeiteranzahl und VBÄ mit Ende 2011 sind folgender Tabelle zu entnehmen:

Servicestelle	Personalkosten KORE <sup>1</sup> 2011	Anzahl MA KORE <sup>1</sup>	VBÄ KORE <sup>1</sup>	Anzahl MA Tatsächlich <sup>2</sup>	VBÄ Tatsächlich <sup>2</sup>
A01 EU-Koordination (Kostenstelle 91301133)	135.730,07	2	1,50	2	1,50
<sup>1</sup> KORE=Kostenstellenauswertung des Landes <sup>2</sup> Tatsächlich=Angaben des Servicestellenleiters					

**Tabelle 12. Personalressourcen EU-Koordination (Stand 31.12.2011)**

### 3.9.4 Aufgaben

- (1) Die Aufgaben der EU-Koordinationsstelle für Angelegenheiten der EU als Servicestelle sind laut gemeinsamer Dienstanweisung vom 20.8.1999, Zl. 1-LAD-EU- 1/4/1999 wie folgt definiert:
- Auskunfts- und Infostelle für Landesbürger, Interessenvertretungen und sonstige Institutionen,
  - Informations- und Arbeitsnetzwerk für EU-Aktionsprogramme Kärnten: Anlaufstelle, Erstinformation zur EU-Fördermöglichkeiten aus sogenannten EU-Aktionsprogrammen für Kärntner Förderwerber und Aktivierung eines Netzwerkes von Kärntner Experten, Kontakte zu nationalen Agenturen,
  - Erstellen von grundlegenden Informationen und Beratung der Dienststellen der Landesverwaltung unter besonderer Berücksichtigung der Aspekte für Kärnten.

Die generelle EU-Informationsarbeit erfolgt über Vorträge zu Grundlagen der EU, aktuellen Entwicklungen sowie Einzelberatungen vorwiegend zu EU-Fördermöglichkeiten. Die EU-Information erfolgt meist in größeren EU Kommunikations- und Dialog-Projekten, die mit weiteren Partnern (vorwie-

gend Europahaus Klagenfurt) organisiert und durchgeführt werden. Spezielle Informationsprojekte richten sich an Schulen mit Vorträgen, Diskussionen und Workshops. Zur Bewusstseinsbildung bei Jugendlichen wurde ein EU-Jugend-Info-Folder im Kleinformat aufgelegt. Dieser wird anlässlich konkreter EU-bezogener Veranstaltungen an Schüler und Jugendliche verteilt.

Die EU-Koordinationsstelle führt auch eine Subdomain auf der Webpage des AKL, wo insbesondere Grundinformationen zu EU-Förderprogrammen angeboten und aktualisiert werden. Schwerpunkt bilden die diversen EU-Förderprogramme, deren Auswahl auf die Kärntner Bedürfnisse abgestimmt ist und die mit überblicksartigen Informationen beschrieben werden. Sie beinhalten vornehmlich Links zu den einschlägigen Antragsdokumenten, die für interessierte und potentielle Antragsteller erst in der Folge von Wert sind. Diese Links führen ebenso zu den mittlerweile einschlägigen Nationalagenturen und Förderstellen selbst, die professionell Auskunft erteilen können.

Gemeinsam mit dem ORF-Landesstudio Kärnten initiierte und organisierte die EU-Koordinationsstelle im Rahmen ihrer Informationsaufgabe die seit 2002 ausgestrahlte Fernsehsendung Servus-Srečno-Ciao-TV sowie andere EU-geförderte Projekte. Für die EU-Kommunikationsarbeit wurde Kärnten mit dem VRE Award for Communicating Europe ausgezeichnet. Der ORF-Kärnten erhielt für das EU-geförderte Projekt „Generation YOURope – Kärnten in Europa – Europa in Kärnten“<sup>37</sup> den Erasmus EuroMedia Award 2010. Auch mit anderen Kärntner Medien (Kleine Zeitung, Antenne Kärnten) werden fallweise EU-Info-Projekte durchgeführt.

Darüber hinaus obliegt der EU-Koordinationsstelle auch die fachliche Koordination von EU-Angelegenheiten zwischen den Dienststellen des AKL aber auch ausgelagerter Einrichtungen und Interessenvertretungen.



**(2) Bürgerorientierte Darstellung und Servicestellendefinition**

Aus Sicht des LRH orientiert sich die Darstellung der auf der Homepage des Landes Kärnten aufgelisteten Servicestellen nicht an Bedürfnissen und Erwartungen der Bürger bzw. anderer Anspruchsgruppen. Einerseits werden Servicestellen als solche bezeichnet, die keine Außenwirkung entfalten, andererseits ist für wichtige und häufig nachgefragte Leistungen mit intensivem Bürgerkontakt keine Servicestelle ausgewiesen (z.B. Wohnbauförderung).

Der LRH empfiehlt, die Strukturierung und Darstellung an den Bedürfnissen der Bürger zu orientieren, wobei eine themenbezogene Gliederung nach Lebenslagen zu überlegen ist, z.B. Lebenslage „Haus bauen“ oder „Eltern in der Pflege“. Daraus ergibt sich die Notwendigkeit, den Begriff Servicestellen neu zu definieren.

Der LRH konnte zudem feststellen, dass einzelne Kontaktdaten von angeführten Servicestellen auf der Homepage nicht aktuell waren. In diesem Zusammenhang ist sicherzustellen, dass regelmäßige Aktualisierungen der Kontaktdaten stattfinden.

**Landesbürgerservice und Landesbürgerbüro**

Seit dem Jahr 2000 besteht neben dem Landesbürgerservice eine weitere Bürgerservicestelle, nämlich das Landesbürgerbüro. In der Zwischenzeit wurden die beiden Organisationseinheiten in einen Bereich zusammengefasst. Für den Bürger ist es bis heute schwer zu erkennen, worin die inhaltlichen Unterschiede der Organisationseinheiten Landesbürgerbüro und Landesbürgerservice bestehen. Der LRH sieht in der Zusammenführung der beiden Organisationseinheiten einen Schritt in die richtige Richtung, empfiehlt jedoch, das Landesbürgerservice mit dem Landesbürgerbüro vollständig zu verschmelzen, sodass langfristig nur mehr eine Unterabteilung bestehen bleibt.

Neben der Abwicklung von Förderaktionen ist das Landesbürgerbüro in fast allen Lebensbereichen der Kärntner Bevölkerung in unterschiedlicher Form tätig, was zu einer umfangreichen Ressourcenbeanspruchung und einem hohen Personalstand führt. Der LRH hält eine Einschränkung jener Leistungsbereiche für geboten, welche auch von zahlreichen anderen Organisationen, Unternehmen, Vereinen und Institutionen sowie von den jeweiligen politischen Büros der Regierungsmitglieder wahrgenommen werden, da ansonsten zahlreiche Doppelgleisigkeiten und Konkurrenzierungen geschaffen werden. Darunter fallen insbesondere folgende Bereiche:

- Konsumentenschutzangelegenheiten
- Arbeitnehmervermittlung
- Arbeitnehmerveranlagung
- Versicherungsangelegenheiten
- Finanzierungspläne und Zinsberechnungen
- Betriebsgründungen
- Rotwildschäden

Jedenfalls zu unterlassen sind Interventionen in Verwaltungsstrafverfahren.

Aus Sicht des LRH sind daher die Zielsetzungen, Prioritäten sowie die Aufgabenbereiche des Landesbüros neu zu definieren und in der Außendarstellung eine neutrale Positionierung zu wählen.

### **Volksgruppenbüro**

Die Leistungen und Aufgaben des Volksgruppenbüros waren für den LRH gut dokumentiert und nachvollziehbar. Im Bereich der Budgetmittel für die sich jährlich wiederholenden Veranstaltungen ist seitens des LRH ein durchaus sparsamer Umgang zu attestieren, da bei der Organisation und Gestaltung der Veranstaltungen so weit wie möglich auf interne Ressourcen zurückgegriffen wird.

### **Kärntner Unternehmensservice**

Das KUS fungierte als Interventionsstelle für verschiedenste betriebliche sowie private Anliegen von Unternehmen, wobei aus der Tätigkeitsbeschreibung des KUS ersichtlich ist, dass es zahlreiche Überschneidungen mit Aufgaben landesinterner Organisationseinheiten und externer Institutionen, Kammern, Verbände, etc. gab. Der LRH sieht die Auflösung dieser Organisationseinheit daher als sinnvoll an.

### **Landesjugenreferat**

Die LRH empfiehlt mehr Transparenz in der Budgetierung, nachdem rund € 800.000,-- bzw. rund 28% des Gesamtbudgets des Landesjugendreferates unter dem Titel „Sonstige Maßnahmen“ dargestellt werden.

In der Unterstützung des Nachwuchswettbewerbes „Kärnten sucht den Schlagerstar“ vermisst der LRH die Definition nachhaltiger Zielsetzungen.

### **Weisungsfreie Anwaltschaften und Ombudsstellen**

Durch die fachliche Vertretung von Bürgerinteressen können Anwaltschaften mit Fachabteilungen des Landes in Konflikt geraten. Wie sich an einzelnen, dem LRH zur Kenntnis gelangten Fällen, demonstrieren lässt, kommt es dabei immer wieder zu Konfliktherden im Bereich der Ressourcenzuteilung, Budgetplanung, der Öffentlichkeitsarbeit und der Anwendung von organisationsrechtlichen Vorschriften (z.B. organisatorische Regelung der Anweisung von Rechnungen) mit dem Ergebnis, dass letztendlich die Unabhängigkeit der Anwaltschaften beeinträchtigt wird. Die Verfassungsabteilung merkte dazu in ihrer Erledigung vom 19. August 2011 (Zl. -2V-LG-53/40-2011) an, dass die fachliche Weisungsfreistellung die Anwendung von organisationsrechtlichen Vorschriften grundsätzlich nicht ausschließt. Die Anwendung dieser Vorschriften darf jedoch die Erfüllung der Aufgaben durch die weisungsfreien Anwaltschaften nicht beeinträchtigen oder gar verhindern.

Der LRH hält es daher für problematisch, dass weisungsfreie Anwaltschaften und Ombudsstellen organisatorisch der jeweils thematisch zugehörigen Fachabteilung unterstellt sind. Um Konflikte zu verringern

*und eine entsprechende Unabhängigkeit sicherzustellen empfiehlt der LRH, die Anwaltschaften und weisungsfreien Ombudsstellen aus dem Amt der Kärntner Landesregierung sowohl organisatorisch als auch räumlich zu lösen. In diesem Zusammenhang sehen z.B. die von den Vereinten Nationen entwickelten internationalen Standards (Pariser Prinzipien) die Unabhängigkeit der weisungsfreien Ombudsstellen von der Regierung vor und empfehlen im Bereich der Kinder- und Jugendanwaltschaften die Angliederung an das jeweilige Parlament. Nach Abwägung verschiedener Alternativen wären für den Kärntner Landesrechnungshof entweder eine Zuordnung der dargestellten weisungsfreien Organisationseinheiten zum Kärntner Landtag oder eine Umwandlung derselben in selbständige juristische Personen des öffentlichen Rechts (siehe z.B. Salzburger Umweltschutzanwaltschaft) mit einer angemessenen Ressourcenausstattung zweckmäßig.*

*Mit der organisatorischen Neugestaltung der Anwaltschaften wäre aus Sicht des LRH auch die räumliche Zusammenführung in ein „Haus der Anwaltschaften“ ein logischer Schritt. Eine räumliche Zusammenführung der Patientinnenanwaltschaft, der Pflegeanwaltschaft, der Kinder- und Jugendanwaltschaft und der Anwaltschaft für Menschen mit Behinderung würde nicht nur organisatorische, sondern vor allem verfahrensökonomische Vorteile bieten. Neben der Bündelung der Kräfte und der Nutzung von Synergieeffekten (trotz unterschiedlicher Zielgruppen) könnte durch die Konzentration der Einrichtungen im Sinne des Servicegedankens auch ein zentrales Front-Office als Vorteil für die Bürger installiert werden.*

*Die Behindertenanwaltschaft sowie die KiJA haben bislang keine eigenen gesetzlichen Grundlagen, sondern werden in anderen Gesetzen behandelt. In diesem Zusammenhang verweist der LRH auf internationale Empfehlungen und Richtlinien,<sup>38</sup> die die Schaffung eigener Gesetze, z.B. für die KiJAs vorsehen. Der LRH empfiehlt weitergehende Überlegungen zur Schaffung einer gemeinsamen gesetzlichen Grundlage für alle Anwaltschaften.*

*Schließlich musste der LRH feststellen, dass die Landesregierung, entgegen der Intention des Gesetzgebers, seit März 2009 mit der Einrichtung einer Pflegeanwaltschaft säumig ist.*

### **Antidiskriminierungsstelle**

*Der LRH sieht die Aufgaben der Antidiskriminierung und des Frauen- und Gleichbehandlungsreferates in fachlicher Nähe. Eine Übertragung beider Aufgabenbereiche in eine Verantwortung erscheint daher zweckmäßig. Nicht zuletzt deswegen, weil nur eine völlige Weisungsungebundenheit eine effektive Aufgabenerfüllung sicherstellt.*

*Schließlich sollte die ADS jedenfalls eine aktivere Rolle z.B. im Bereich des Konfliktmanagements bzw. der Konfliktprävention, Bewusstseinsbildung und Sensibilisierung von Führungskräften sowie der Beratung im Bereich Mobbing einnehmen, wobei auf eine entsprechende Aus- und Weiterbildung in diesem sensiblen Bereich besonders zu achten ist (z.B. Mediatorenausbildung, Konfliktmanagement, etc.).*

<sup>38</sup> Zu diesen Richtlinien zählen insbesondere „The Paris Principles relating to the Status of National Institutions for Human Rights der Generalversammlung der Vereinten Nationen“, „Vienna Declaration der Vereinten Nationen“, die „ENOC-Standards für unabhängige Kinderrechtsinstitutionen“, „Expertenbericht zum UN-Übereinkommen über die Rechte des Kindes“, „Best Practice for National Human Rights Institutions“, „Implementation Handbook for the Convention on the Rights of the Child“.

### **Frauenreferat**

Wie die Praxis zeigt, werden an und für sich dem Frauenreferat zugewiesene Mitarbeiter ohne Mitbestimmung der Frauenbeauftragten für Arbeiten herangezogen, die nicht unmittelbar dem Frauenreferat zuordenbar sind. Im Interesse eines planbaren Ressourceneinsatzes empfiehlt der LRH in diesem Zusammenhang die Personazuordnung klar zu regeln.

### **Landesstelle Suchtprävention**

Wie der LRH feststellen konnte, wurde auch in der Stadt Klagenfurt eine Stelle für Suchtprävention eingerichtet. Um Synergieeffekte zu erzielen und die Schlagkraft der Suchtprävention in Kärnten zu erhöhen, regt der LRH an, Gespräche mit der Stadt Klagenfurt über verbindliche Koordinierung beider Einrichtungen aufzunehmen. Dies könnte durch eine gemeinsame Ressourcenplanung und Strategieabstimmung erfolgen.

### **Energie:bewusst Kärnten**

Mit dem e5-Programm für Gemeinden konnte die Servicestelle Energie:bewusst Kärnten aus Sicht des LRH eine wesentliche Hilfestellung für die Verbesserung der Energieeffizienz auf kommunaler Ebene leisten. Sowohl die gestiegene Anzahl der an dem Programm teilnehmenden Gemeinden als auch die Steigerung des nach objektiven Kriterien gemessenen Zielerreichungsgrades in einigen Gemeinden deutet auf eine erfolgreiche Umsetzung des Programms durch die Servicestelle hin. Zudem wirkt das gewählte Finanzierungsmodell im Sinne einer vom Landesrechnungshof schon bei anderen Projekten angeregten Anreizfinanzierung, da die landesseitige Startfinanzierung nach 8 Jahren ausläuft und sich die e5-Betreuung ab diesem Zeitpunkt ausschließlich über die Mitgliedsbeiträge der Gemeinden finanziert. Dies trägt aus Sicht des Landesrechnungshofes zu einer nachhaltigen Projektentwicklung bei.

Der Verein erledigt seit einigen Jahren auch Wohnbauförderungs-Kontrollaufgaben im Rahmen der Überprüfung der Energieausweisberechnungen für die Unterabteilung Wohnungs- und Siedlungswesen des AKL. Für die Jahre 2010, 2011 und 2012 wurde eine Kooperationsvereinbarung zwischen den beteiligten Stellen geschlossen, welche jedoch mit Ende des Jahres 2012 ausläuft. Zudem ist aufgrund der neuen EU-Gebäuderichtlinie aus dem Jahr 2010, die die Einrichtung eines unabhängigen Kontrollsystems für Energieausweise vorsieht, noch unklar, in welcher Form und zu welchen Kosten die Kontrollen in Zukunft durchgeführt werden. Der LRH empfiehlt diesbezüglich eine rasche Umsetzung des geforderten unabhängigen Kontrollsystems samt Festlegung des notwendigen Kontrollumfangs sowie der Kontrollmechanismen und Klärung des Finanzierungsbedarfs. Notwendig erscheint dem LRH jedenfalls eine strikte Trennung zwischen Kontrolle und Berechnung der Energieausweise sicherzustellen und Energieausweisberechnungen von Mitarbeitern des Landes im Rahmen von Nebenbeschäftigungen äußerst restriktiv zu handhaben.

Aus Sicht des LRH ist unter Umständen mit einem erhöhten zeitlichen Kontrollaufwand und steigenden Kontrollkosten seitens des Landes bzw. des Vereins Energie:bewusst Kärnten zu rechnen. Zur Finanzierung zukünftiger Kontrollen wurde seitens des Geschäftsführers des Vereins die Einführung einer Gebühr

vorgeschlagen. Diese sollte von den Energieausweisberechnern für das gesetzlich vorgesehene elektronische Einbringen der Energieausweise in die vom Verein betriebene Datenbank eingehoben werden. Der LRH steht einer solchen Gebühr grundsätzlich aufgeschlossen gegenüber, da diese Maßnahme den Landeshaushalt entlasten und zur Kostenwahrheit beitragen würde. Zudem ergeben sich durch die elektronische Speicherung der Energieausweise ohnehin einige Vorteile für die Energieausweis-Auftraggeber.

Der LRH sieht die Bewusstseinsbildung im Bereich der erneuerbaren Energie grundsätzlich positiv. Der LRH empfiehlt jedoch, sich im Rahmen von Bewusstseinsbildungs-Projekten, wie z.B. der Landesinitiative „Kärnten voller Energie“ mit einem landesseitigen Ausgabenvolumen von bisher rund € 500.000,--, weniger auf allgemeine Veranstaltungen (Kolloquien, Ausstellungen, Quiz und Preisverleihungen) zu stützen, sondern stattdessen konkrete Maßnahmen und Vor-Ort-Beratungen zu forcieren, die eine unmittelbare messbare Wirkung entfalten.

### ***EU-Koordinationsstelle***

Nach Ansicht des LRH ist die Außendarstellung der EU-Zuständigkeiten des AKL unübersichtlich und optimierungsbedürftig. Dies gilt sowohl im Hinblick auf eine verbesserte Auffindbarkeit, die Vermeidung von Mehrfachnennungen, eine klare Bezeichnung einzelner Stellen sowie transparente Kompetenzen.

### ***Belastung der Servicestellen mit Förderaktionen***

Über die Servicestellen wird eine Vielzahl von Förderaktionen abgewickelt, welche die internen Personalressourcen zunehmend in Anspruch nehmen. Eine Transparenz in Bezug auf die Förderabwicklungskosten fehlt weitgehend. Der LRH empfiehlt dringend, bereits bei der Erstellung von Förderkonzepten als auch bei der Evaluierung von Förderungen die Kosten der Förderverwaltung miteinzubeziehen bzw. auszuweisen.

Schließlich hält es der LRH für überlegenswert, die administrative Abwicklung von Fördermaßnahmen (z.B. Überprüfung der Anspruchsvoraussetzungen) in einer Förderabwicklungsstelle mit elektronischer Workflow-Unterstützung zu konzentrieren.

### ***Transparente Erfassung der Personalzahlen und Personalkosten***

Für den LRH war es schwierig aus der Kostenrechnung die korrekten, vollständigen und zeitnahen Personalkosteninformationen für eine Reihe von Servicestellen zu erhalten und diese im Bericht darzustellen. Dafür waren insbesondere folgende Gründe ausschlaggebend:

- Mitarbeiter der Servicestellen waren den zugehörigen Kostenstellen nicht in allen Fällen korrekt zugeordnet.
- Interne Personaländerungen bzw. Personalzuteilungen und Reorganisationsmaßnahmen wurden/werden dem Controlling nicht zeitnah gemeldet.
- Mitarbeiter von Vereinen, deren Leistungen einer Kostenstelle zuzuordnen sind und deren Personalkosten vom Land Kärnten über Subventionen refundiert werden, werden derzeit in der Kos-

tenrechnung des Landes in der Regel nicht kostenstellengerecht abgebildet. Eine Ausnahme bilden laut Auskunft der Controllingstelle des Landes die Personalkosten von Vereinen, deren Lohnbuchhaltung vom Land Kärnten übernommen wurde. Der LRH konnte feststellen, dass dies für die Servicestelle Energie:bewusst zutrifft, bei den Servicestellen Volksgruppenbüro, Frauen- und Gleichbehandlungsreferat und Landesstelle Suchtprävention jedoch nicht der Fall war.

- Eine detaillierte Aufteilung der Vollzeitäquivalente auf Kostenstellenebene wird derzeit nicht vorgenommen.

Der LRH empfiehlt daher dringend, die Personalkosten kostenstellengerecht vollständig und transparent abzubilden.

### **Qualität der Leistungserbringung der Servicestellen**

Um die Qualität der Leistungserbringung der Servicestellen, insbesondere im Bürgerkontakt, sicherzustellen, ist auf eine entsprechende Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter zu achten. Neben Fachwissen sind auch Qualifikationstrainings, wie z.B. Gesprächsführungstechniken, Konfliktmanagement, Professionalität am Telefon, Coaching, etc. von Bedeutung. Schließlich wäre auch die Kundenzufriedenheit der Bürger mit den Leistungen der Servicestellen regelmäßig zu evaluieren.

Klagenfurt, den 20.02.2013

Der Direktor:

DI Dr. Heinrich Reithofer