

# Behördenwege

---

## Grundlage für das nächste Gespräch

**Erledigungen bei Behörden müssen barrierefrei sein.  
Das ist mein Recht!**

### Einleitung

Es ist für viele Menschen sehr schwierig,  
wenn sie etwas bei einer Behörde erledigen müssen.  
Man muss zum Beispiel oft lange suchen,  
bis man die zuständigen Personen findet.  
Auch die Antworten oder Schreiben der Behörden  
sind sehr oft nicht verständlich.

Viele Menschen fragen sich:

Welche Behörde ist für mich zuständig?

Was bedeuten bestimmte Wörter?

Wer hilft mir, damit ich mich zurechtfinde?

Für Menschen mit Behinderungen sind  
Erledigungen bei Behörden besonders schwierig.  
Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Behörden  
behandeln Menschen mit Behinderungen oft anders  
als Menschen ohne Behinderungen.

Oft spricht niemand mit den Menschen mit Behinderungen selbst,  
sondern mit den Begleit-Personen.

Dazu hat Herr Thomas Weissenbacher gesagt:

„Diskriminiert fühle ich mich dann,  
wenn ich Behördenwege mache,  
und der Beamte redet mit mir wie mit einem Idioten.  
Da weise ich schon sehr oft darauf hin und sage:  
Bitte kommen Sie wieder herunter,  
ich bin weder vom Mars, noch vom Jupiter,  
ich bin der Weissenbacher.“

Es gibt viele Personen, die sich bemühen  
und gute Auskünfte erteilen.  
Aber oft haben die Menschen auch das Gefühl,  
dass niemand zuständig ist  
und sich niemand um ihre Anliegen kümmert.

### **Was geschieht bei der nächsten Sitzung?**

Der Monitoring-Ausschuss wird schlechte Erfahrungen sammeln,  
die Menschen bei Behörden gemacht haben.  
Es sollen Hinweise aufgeschrieben werden,  
wie man Erledigungen bei Behörden  
barrierefrei machen kann.

Wie bei allen Sitzungen werden auch bei dieser Sitzung  
die vielen Probleme von Menschen mit Behinderungen gesammelt.  
Außerdem sollen Möglichkeiten aufgeschrieben werden,  
wie man bestimmte Probleme lösen kann.

Barrierefreiheit ist für die meisten Menschen wichtig.  
Nicht nur für Menschen mit Behinderungen.  
Das sieht man besonders gut daran,  
dass Erledigungen bei Behörden  
für sehr viele Menschen schwierig sind.

Zum Beispiel gibt es in Österreich  
Behörden der einzelnen Bundesländer  
und Behörden, die für ganz Österreich zuständig sind.  
Das ist für sehr viele Menschen kompliziert.

In der nächsten Sitzung soll deshalb auch besprochen werden,  
welche Auswirkungen diese unterschiedliche Zuständigkeit  
auf die Menschen mit Behinderungen hat.

Viele Menschen mit Behinderungen  
haben sehr oft mit Behörden zu tun.  
Sie müssen sich darum kümmern,  
dass sie die richtigen Informationen bekommen.  
Sie müssen auch oft selbst herausfinden,  
welche Behörde für ein Problem zuständig ist.  
Manchmal können sie nicht herausfinden,  
wer zuständig ist und müssen das ausgleichen.  
Auch das wird bei der nächsten Sitzung besprochen.

Aber das müssen nicht alle Themen  
für die nächste Sitzung sein.  
Wenn Sie noch andere Themen haben  
oder etwas dazu sagen wollen,  
ist das sehr willkommen.

Diese Ergänzungen werden das Gespräch bei der Sitzung unterstützen.

Wie bei allen öffentlichen Sitzungen  
können Sie uns Ihre Meinung auch schreiben.

Die Mitschrift von der Sitzung finden Sie ab Ende Mai 2014  
auf dieser Internet-Seite:

[www.monitoringausschuss.at](http://www.monitoringausschuss.at)

Bis Ende Juni können Sie uns gerne schreiben.

Sie können eine E-Mail an diese Adresse schicken:

[buero@monitoringausschuss.at](mailto:buero@monitoringausschuss.at)

Oder Sie können einen Brief an diese Adresse schicken:

**Büro des Monitoring-Ausschusses**

**BMASK**

**Stubenring 1**

**1010 Wien**

Sie können auch ein Fax an diese Nummer schicken:

**01 718 94 70 2706**

## **1. Wo frage ich nach?**

### **Wo kann ich einen Antrag stellen?**

Erledigungen bei Behörden sind nicht immer barrierefrei.  
Sehr viele Menschen brauchen etwas von den Behörden.  
Und auch die Behörden haben bestimmte Interessen.  
Außerdem gibt es sehr viele Gesetze  
und sehr viele Zuständigkeiten.

Das führt dazu,  
dass viele Menschen verunsichert sind.

Viele Menschen fragen sich:  
Wohin muss ich mich wenden?  
Wer ist zuständig, wenn ich etwas brauche?

Ein großes Problem ist,  
dass die verschiedenen Behörden  
nicht gut miteinander reden.  
Anträge kommen zum Beispiel oft  
nicht zu der zuständigen Stelle,

obwohl es sogar Gesetze gibt,  
die das fordern.

Es muss auch mehr Angebote und Beratung geben,  
damit man sich rechtzeitig informieren kann,  
wie man etwas bei einer Behörde erledigen muss.

## **2. Wie gehen die Behörden mit Menschen mit Behinderungen um? Welche Erfahrungen machen Menschen mit Behinderungen?**

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Behörden  
nehmen Menschen mit Behinderungen oft nicht ernst.  
Manchmal reden sie gar nicht erst  
mit Menschen mit Behinderungen.

Viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Behörden  
glauben zum Beispiel,  
dass Menschen mit einer Sachwalterschaft  
gar nichts verstehen können.

Es kommt immer öfter vor,  
dass Menschen eine Sachwalterschaft bekommen,  
weil die Erledigungen bei Behörden so kompliziert sind.

Viele Menschen glauben,  
dass Menschen mit Behinderungen  
alles geschenkt bekommen.  
Sie nehmen es nicht ernst,  
dass Menschen mit Behinderungen  
das **Recht** auf bestimmte Leistungen haben.

Manche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Behörden  
lassen es die Menschen mit Behinderungen spüren,  
dass sie sie nicht ernst nehmen.

Entweder geben diese Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter schlechte Rückmeldungen oder gar keine Rückmeldungen.

Dadurch bekommen Menschen mit Behinderungen oft wichtige Informationen nicht.

Aber sie haben das Recht auf diese Informationen!

Viele Behörden behaupten, dass sie barrierefrei sind.

Aber oft stimmt das nicht.

Man kommt zwar vielleicht in das Gebäude hinein, aber von dort kommt man oft nicht weiter.

Manchmal sind die Gebäude nicht barrierefrei gebaut.

Oder man weiß nicht, wo man hin muss.

Vor allem für Menschen mit Seh-Beeinträchtigung und blinde Menschen ist das oft ein Problem.

Aber auch manche Menschen mit Lernschwierigkeiten finden sich oft in den Gebäuden nicht zurecht, weil es fast keine Hinweise und Informationen in leicht verständlicher Sprache gibt.

Und auch ältere Menschen haben öfters Probleme, wenn sie etwas bei einer Behörde erledigen wollen.

Auch für schwerhörige oder gehörlose Menschen gibt es zu wenige Möglichkeiten, damit sie sich leicht informieren können.

### **3. Was passiert mit meinem Anliegen?**

Jede Behörde muss ein Anliegen sorgfältig bearbeiten.

Aber die Bearbeitungen dauern oft sehr lange.

Es ist aber nicht klar,  
warum das so lange dauert.

In vielen Bereichen haben Menschen mit Behinderungen  
inzwischen keinen Rechts-Anspruch mehr.

Sie bekommen bestimmte Leistungen  
zwar vom Staat Österreich  
oder von ihrem Bundesland,  
aber nicht als Recht,  
sondern nur als freiwillige Förderung.

Oft lehnt eine Behörde ein Anliegen ab  
und der Grund dafür ist einfach nur:  
Es gibt keinen Rechts-Anspruch.

Genauso unsinnig ist es,  
dass Menschen mit Behinderungen  
in bestimmten Bereichen  
zwar einen Rechts-Anspruch haben.  
Aber nur dann,  
wenn „genug Geld dafür da ist“.

Der Monitoring-Ausschuss hört immer wieder davon,  
dass Menschen mit Behinderungen  
von einer Behörde zur anderen geschickt werden.  
Das ist anstrengend und kostet Zeit und Geld.

Die betroffenen Menschen fragen sich natürlich:  
Sprechen die Behörden nicht miteinander?

Es ist sehr wichtig,  
dass jeder Mensch alle wichtigen Informationen  
über Erledigungen bei Behörden bekommt.  
Vor allem ist es wichtig,  
dass jeder Mensch weiß,

welche Rechte er hat  
und wie Behörden arbeiten.

Es ist also sehr wichtig,  
dass alle Menschen erfahren,  
welche Möglichkeiten und Rechte sie haben  
und welche Behörden  
für welches Anliegen zuständig sind.

Wir brauchen Antworten auf folgende Fragen:

Was kann ich tun,  
wenn mein Anliegen nicht beantwortet wird?

Welche Behörde ist für was zuständig?

Wo kann ich mich beschweren,  
wenn jemand mit mir redet,  
„als wäre ich ein Idiot“?

#### **4. Wie spreche ich richtig mit einer Behörde?**

Bei Behörden gibt es viele schwierige Begriffe,  
die viele Menschen nicht verstehen.  
Dadurch gibt es immer wieder Missverständnisse.

Manchmal muss man bestimmte Begriffe verwenden.  
Zum Beispiel,  
weil es kein anderes richtiges Wort dafür gibt.  
Manche Begriffe könnte man aber auch einfacher sagen.  
Viele Menschen haben das Gefühl,  
dass Behörden absichtlich  
viele schwierige Begriffe verwenden,  
weil sie es den Menschen schwermachen wollen.

Besonders schwierig ist es,  
wenn man ein Formular ausfüllen muss.  
Oft sind Formulare sehr verwirrend  
und man weiß nicht,  
was gemeint ist oder was man ausfüllen muss.

## 5. Welche Beispiele oder Pläne gibt es?

Es gibt einen Bericht über einen leichten Zugang  
zum Recht und zu den Gesetzen.  
In dem Bericht steht nur ein Mal das Wort Barrierefreiheit.

In dem Bericht steht,  
dass vor allem die Sprache ein Problem ist.  
Gebärden-Sprache für schwerhörige oder gehörlose Menschen  
ist in dem Bericht ein Thema.  
Leichter Lesen ist aber kein Thema.

Es gibt auch nur wenige Bestimmungen in Leichter Lesen.  
Zum Beispiel das Sachwalter-Recht.

Es gibt einen Plan,  
welche Verbesserungen es in Österreich  
für Menschen mit Behinderungen geben muss.  
Dieser Plan heißt **Nationaler Aktionsplan**.  
In dem Plan steht zum Beispiel,  
dass es viel mehr barrierefreie Informationen geben muss.

Die österreichische Regierung **muss** also  
wichtige Internet-Seiten mit Informationen  
barrierefrei machen.  
Nur so kommen alle Menschen  
zu wichtigen Informationen.

Zum Beispiel diese Internet-Seite:

[www.help.gv.at](http://www.help.gv.at)

Folgende Informationen müssen barrierefrei werden:

Wichtige Informationen für Menschen mit Behinderungen im Internet.

Es muss mehr Informations-Broschüren für Menschen mit Behinderungen geben.

In allen Broschüren muss es immer die neuesten Informationen geben.

Die Informations-Broschüren für Menschen mit Behinderungen muss es auch im Internet geben.

Es muss Informations-Veranstaltungen über barrierefreie Internet-Seiten geben.

Es muss mehr Informationen über die UNO-Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderungen geben.

Es muss Aktionen zum Thema Inklusion in Österreich geben. Dabei müssen Menschen mit Behinderungen mitarbeiten.

Informations-Veranstaltungen von Behinderten-Verbänden müssen mit Geld unterstützt werden.

Auf den Internet-Seiten des Staates Österreich muss es mehr Ratgeber für Menschen mit Behinderungen geben.

In Deutschland gibt es im Bundesland Niedersachsen ein Projekt,

wie man Formulare  
in leicht verständlicher Sprache schreiben kann.

## **6. Was steht in der UNO-Konvention?**

In der UNO-Konvention steht,  
dass es barrierefreien Zugang  
zu Dienstleistungen des Staates  
oder des Bundeslandes geben muss.

Es muss auch barrierefreien Zugang  
zum Rechts-System geben.

Man muss also zum Beispiel barrierefrei  
ein Gericht erreichen können.

Es muss Vorgaben geben,  
was man für Barrierefreiheit beachten muss.

Es muss auch Schilder  
in leicht verständlicher Sprache  
und Blinden-Schrift geben.

Außerdem muss es für Menschen mit Behinderungen  
Unterstützung geben,  
wenn sie Informationen haben wollen.

Es soll auch Schulungen über Barrierefreiheit geben.  
Und es soll auch Schulungen über den  
barrierefreien Zugang zum Rechts-System geben.

Wir müssen auch die Art und Weise ändern, ,  
wie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Behörden  
mit Menschen mit Behinderungen umgehen.

Auch das steht in der UNO-Konvention.

Jede Diskriminierung muss beendet werden.

## **Beiträge zum Gespräch bei der nächsten Sitzung:**

Sie können uns Ihre Meinung gerne schreiben.

Die Mitschrift von der Sitzung finden Sie ab Ende Mai 2014 auf dieser Internet-Seite:

[www.monitoringausschuss.at](http://www.monitoringausschuss.at)

Bis Ende Juni können Sie uns gerne schreiben.

Sie können eine E-Mail an diese Adresse schicken:

[buero@monitoringausschuss.at](mailto:buero@monitoringausschuss.at)

Oder Sie können einen Brief an diese Adresse schicken:

### **Büro des Monitoring-Ausschusses**

**BMASK**

**Stubenring 1**

**1010 Wien**

Sie können auch ein Fax an diese Nummer schicken:

**01 718 94 70 2706**

