

## **DISKUSSIONSGRUNDLAGE**

### **Barrierefreie Behördenwege – Wie komme ich zu meinem Recht?**

#### **Einleitung**

„Einen Antrag auf Erteilung eines Antragsformulars...“ ist die etwas zynische Zusammenfassung des deutschen Liedermachers Reinhard May für komplizierte Behördenwege. Viele Menschen werden in ihrer Suche nach Zuständigkeiten, in ihrer Kommunikation mit Behörden, sowie den Antworten von Behörden frustriert. Außenstehende gewinnen leicht den Eindruck, hilflos einem Labyrinth gegenüber zu stehen. Welche Behörde ist zuständig? Was bedeuten bestimmte Ausdrücke? Wer kann einem helfen, sich zurecht zu finden?

Menschen mit Behinderungen sind mit diesen Hürden ebenfalls konfrontiert. Ihre Erfahrungen werden durch ihre Beeinträchtigung noch verstärkt. Das beginnt damit, dass Behörden mit Menschen mit Behinderungen „anders“ umgehen. Oftmals bedeutet das, dass auf Menschen mit Behinderungen gar nicht eingegangen wird, es wird mit BegleiterInnen und BetreuerInnen gesprochen, aber nicht mit dem Menschen selbst. In der Stellungnahme zur Sachwalterschaft hat der Monitoringausschuss dazu Thomas Weissenbacher zitiert:

*„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.“<sup>1</sup>*

Es gibt viele Servicestellen und viele bemühte Personen, die Auskünfte erteilen. Dann wieder entsteht der Eindruck, dass niemand zuständig ist und sich auch niemand um ein Anliegen bemüht.

---

<sup>1</sup> Interview mit Thomas Weissenbacher, Freak Radio, 11. Juli 2007, siehe: <http://www.freak-online.at/>, <http://www.freak-radio.at/cgi-bin/freak.cgi?id=fn00104&p=a&t=4>, siehe auch: Stellungnahme „Jetzt entscheide ich!“, Mai 2012.

## Information zum Sitzungsablauf

Der Monitoringausschuss möchte bei seiner öffentlichen Sitzung Erfahrungen im Behördensdschungel sammeln und Hinweise zur Erhöhung der Barrierefreiheit von Behördenwegen erfassen. Der Tradition der bisherigen Sitzungen folgend geht es um eine Sammlung der vielfältigen Probleme sowie um die Skizzierung von Verbesserungsmöglichkeiten.

Am Beispiel der Behördenwege wird deutlich, dass „Barrierefreiheit“ ein Anliegen für einen Großteil der Bevölkerung ist und nicht nur ein – vermeintliches „Spezialanliegen“ für Menschen mit Behinderungen. Die Abgrenzung zwischen Behörden auf Bundes- und Landesebene verursacht immer wieder vielschichtige Probleme, der Fokus dieser Sitzung ist auch gewählt, um die praktischen Auswirkungen des Föderalismus besser zu beleuchten.

Ein weiteres Anliegen dieser Sitzung ist es, deutlich zu machen, dass Menschen mit Behinderungen oft sehr viele Behördenwege zu absolvieren haben, vielen Informationen nachlaufen müssen und regelmäßig die Koordination zwischen verschiedenen Zuständigkeiten herstellen – oder aber die Auswirkung von Nichtzuständigkeit ausgleichen – müssen.

Die Themenblöcke sind nicht abschließend gedacht, Ergänzungen dazu sind sehr willkommen; sie sollen die Diskussion bei der öffentlichen Sitzung unterstützen.

**Wie bei allen vorangehenden öffentlichen Sitzungen gibt es die Möglichkeit, schriftlich Stellung zu beziehen. Das Protokoll wird bis Ende Mai 2014 auf [www.monitoringausschuss.at](http://www.monitoringausschuss.at) publiziert, und bis Ende Juni 2014 werden Stellungnahmen gerne entgegengenommen:**

**Email an: [buero@monitoringausschuss.at](mailto:buero@monitoringausschuss.at) oder Post an: Büro des Monitoringausschusses, BMASK, Stubenring 1, 1010 Wien oder Fax an: 01 718 94 70 2706.**

### 1. Wo frage ich nach, wo kann ich den Antrag stellen?

Der Zugang zum Behördenweg ist nicht immer barrierefrei.

Die Fülle der Anliegen der Menschen, aber auch die Vielzahl der Interessen der Behörden stehen in Wechselwirkung mit einer Flut an Gesetzen und Zuständigkeiten. Dies führt oft zu großer Verunsicherung bei den Betroffenen – wohin muss ich mich wenden, wenn ich dieses oder jenes brauche?

Die Kompetenzverteilung zwischen den Gebietskörperschaften scheint in diesem Zusammenhang besonders schwierig. Es mangelt an einer hinreichenden Vernetzung zwischen den Behörden, die sicherstellen würde, dass eingebrachte Anträge bei der dafür zuständigen Stelle landen<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Auf Bundesebene sei in diesem Zusammenhang etwa § 5 Abs. 3 BBG verwiesen, der für Rehabilitationsverfahrens vorsieht, dass die Rehabilitationsträger dafür Sorge

Im Vorfeld zum Behördenweg mangelt es an Angeboten unterstützender Beratung oder Begleitung, um sich einen Überblick über Möglichkeiten und Zuständigkeiten zu verschaffen.

## **2. Wie wird mit Menschen mit Behinderungen umgegangen – welche Erfahrungen haben Sie?**

**Soziale Barrieren** sind eine große Hürde im Weg durch den Behördendschunzel. Menschen mit Behinderungen werden nicht ernst genommen oder schlichtweg ignoriert. Das Bild von Menschen mit Behinderungen macht sich noch in vielerlei anderer Weise bemerkbar: so kann eine Sachwalterschaft schnell dazu führen, dass Menschen mit Behinderungen nichts zugetraut wird, gleich erst gar nicht mit ihnen gesprochen wird.

Die wachsende Komplexität von Behördenwegen führt immer öfter dazu, dass Menschen eine **Sachwalterschaft** zu dem Zweck der Bewältigung ebendieser Behördenwege, zur Stellung von bestimmten Anträgen erhalten.

Menschen mit Behinderungen werden oft als **AlmosenempfängerInnen** dargestellt und wahrgenommen. Gerade bei Behördenwegen kann das Gefühl, „BittstellerIn“ zu sein, aufkommen und durch die Rückmeldungen – bzw. den Mangel an Rückmeldung – verstärkt werden. Das Gefühl der Ohnmacht, der Eindruck, nicht ernst genommen zu werden und sein Recht auf Information nicht erfüllt zu bekommen, ist bei Behördenwegen von Menschen mit Behinderungen keine Seltenheit.

Regelmäßig gibt es auch Behörden und Institutionen, die behaupten, barrierefrei zu sein. Bei näherer Betrachtung stellt man fest, dass sie zugänglich, aber nicht barrierefrei sind: man kommt zwar in das Gebäude hinein, kommt dort dann aber nicht mehr weiter. Sei es, weil die Vorgaben für die **bauliche Barrierefreiheit** (barrierefreie Räumlichkeiten) nicht erfüllt sind oder weil es keine **Orientierungsmöglichkeit** gibt. Das trifft gerade auch Menschen mit Sehbeeinträchtigung und blinde Menschen, aber auch Menschen mit Lernschwierigkeiten. Aber auch ältere Menschen sind in einer Behörde leichter verloren als andere.

Oft mangelt es auch an **Kommunikationsmöglichkeiten**, insbesondere für Menschen, die schwerhörig oder gehörlos sind. Aber auch Informationen in Leichter Sprache sind derzeit noch Mangelware.

---

tragen müssen, dass die Ergebnisse von Sachverhaltsermittlungen allen anderen im Einzelfall beteiligten Rehabilitationsträgern mitgeteilt werden. Ähnliches normiert im Bereich der beruflichen Rehabilitation § 6 Abs. 5 BEinstG, § 14 Abs. 4 BEinstG und § 25 Abs. 1 enthalten weiters beispielhafte Bestimmungen, die öffentliche Rechtsträger verpflichten, falsch eingebrachte Anträge unverzüglich weiterzuleiten, wobei die Anträge als zum Zeitpunkt der Einbringung richtig eingebracht gelten. Vergleichbare Bestimmungen finden sich auch in Landesgesetzen, zB im oö Chancengleichheitsgesetz.

### 3. Was passiert mit meinem Anliegen?

Die Bearbeitung eines Anliegens muss sorgfältig passieren, dafür haben alle Verständnis. Regelmäßig dauert die Bearbeitung eines Anliegens jedoch lange, und es ist nicht nachvollziehbar, warum das so ist. In vielen Bereichen ist man von gesetzgebender Seite dazu übergegangen, Rechtsansprüche auf Leistungen durch privatwirtschaftliche Förderungen zu ersetzen. Die Begründung einer Ablehnung erschöpft sich dann mitunter in der Feststellung, dass ein Rechtsanspruch nicht besteht. Ebenso absurd sind Rechtsansprüche „nach Maßgabe der budgetären Bedeckung“.

Der Ausschuss wird immer wieder über Anträge informiert, bei denen **Menschen im Kreis geschickt** werden. Das kostet Zeit, Energie und Geld und ist oftmals sehr aufreibend. Die Antragstellenden fragen sich zu recht: sprechen die Behörden denn nicht miteinander, wird da nicht kommuniziert?

„Wissen ist Macht,“ viele Menschen haben nicht genug Informationen über Behörden, deren Procedere und vor allem über ihre Rechte. Nicht nur unter dem Topos „lebenslanges Lernen“ ist die Vermittlung von Wissen über Möglichkeiten, Zuständigkeiten und Rechte von großer Bedeutung.

**Was kann man tun, wenn ein Anliegen nicht beantwortet wird**, oder wenn einem Antrag nicht stattgegeben wird? Welche Behörde ist für was zuständig? Wo kann ich mich beschweren, wenn jemand mit mir „wie mit einem Idioten“, um Thomas Weissenbacher noch einmal zu zitieren, gesprochen hat?

### 4. Wie wird in der Behördenwelt kommuniziert?

Die „Amtssprache“ ist oft schwierig zu verstehen. Eigene Begriffe, andere Bedeutungen – es kommt zu Mißverständnissen in der Kommunikation mit „Behörden.“ Oft ist es notwendig, bestimmte Begriffe zu verwenden, manchmal wirkt es wie eine Schikane, dass an bestimmten Begrifflichkeiten festgehalten wird.

Problematisch ist regelmäßig die Ausgestaltung von Formularen: wie verschaffe ich mir Überblick über ein Formular, was muss ich ausfüllen, was ist gemeint, wozu wird diese Information gebraucht?

### 5. Welche Beispiele, Initiativen und Pläne gibt es?

Der Justizbericht „Rechtsfürsorge – Erleichterung des Zugangs zum Recht“<sup>3</sup> erwähnt den Begriff „Barrierefreiheit“ trotz seines Titels nur ein Mal. Die Barrieren in der Kommunikation werden vor allem in der Sprache gesehen, Gebärdensprachdolmetschung wird thematisiert, Leichter Lesen jedoch nicht.

---

3 Bundesministerium für Justiz, Justizbericht Rechtsfürsorge: Erleichterung des Zugangs zum Recht, 2009-2011.

Das Sachwalterrecht ist eine der wenigen Bestimmungen, die in Leichter Sprache vorliegen.

Der Nationale Aktionsplan Behinderung verweist insbesondere in den Maßnahmen 234-240 auf barrierefreie Informationen. Die Bundesregierung hat sich damit verpflichtet, um u.a. umfassende Informationsseiten wie zB [www.help.gv.at](http://www.help.gv.at) oder Serviceseiten von Ministerien, Behörden und Gerichten, umfassend barrierefrei zu gestalten:

234 Öffentliches Angebot an behindertenspezifischen Fachinformationen via Internet

235 Herausgabe und Aktualisierung von behindertenspezifischen Informationsbroschüren und

Publikationen sowie Download-Angebot dieser Publikationen im Internet

236 Durchführung von Infoseminaren zum Thema Barrierefreie Websites

237 Bewusstseinsbildung und Verbreitung von Information über die UN-Behindertenrechtskonvention und die Rechte von Menschen mit Behinderungen, auch in LL-Version

238 Informationskampagne für Menschen mit Behinderungen teilhaben lassen Österreichs Weg zur Inklusion unter Einbeziehung von Menschen mit Behinderungen

239 Finanzielle Förderung von Informationsveranstaltungen der Behindertenverbände zu behindertenpolitischen Themen

240 Erweiterung der Online-Ratgeber für Menschen mit Behinderungen auf staatlichen Websites

In **Deutschland** läuft im Bundesland Niedersachsen ein Pilotprojekt zu Formularen des Justizministeriums in Leichter Sprache<sup>4</sup>

## 6. Was sagt die Konvention?

Die Konvention verbrieft die Barrierefreiheit im Zugang zu öffentlichen Diensten (Artikel 9), sowie zur Justiz (Artikel 13). Mindeststandards und Leitlinien für Barrierefreiheit von Diensten für die Öffentlichkeit (Artikel 9 Abs. 2 lit. a) sind genauso vorgesehen, wie Beschilderungen in Braille und Leichter Sprache (Artikel 9 Abs. 2 lit. d). Auch ist Unterstützung im Zugang zu Information ist explizit vorgesehen (Artikel 9 Abs. 2 lit. f).

Schulungen sind prinzipiell (Artikel 4 Abs. 1 lit. i), in Bezug auf Barrierefreiheit (Artikel 9 Abs. 2 lit. c), sowie im Zugang zur Justiz (Artikel 13 Abs. 2) vorgesehen.

Beachtlich ist auch die Notwendigkeit, Handlungen und Praktiken zu ändern (Artikel 4 Abs. 1 lit. d), sowie Maßnahmen zur Beseitigung von Diskriminierung (Artikel 4 Abs. 1 lit. e). Die in Artikel 2 definierten angemessenen Vorkehrungen sind gemäß Artikel 5 Abs. 3 zu gewährleisten.

---

4 <http://www.uni-hildesheim.de/fb3/institute/institut-fuer-uebersetzungswissenschaftkommunikation/forschung/leichtesprache/weshalb-leichte-sprache/>.

**Stellungnahmen zur Diskussionsgrundlage und zum Protokoll:**

Sie haben die Möglichkeit, schriftlich Stellung zu beziehen. Das Protokoll wird **bis Ende Mai 2014** auf [www.monitoringausschuss.at](http://www.monitoringausschuss.at) publiziert und bis **Ende Juni 2014** werden Stellungnahmen gerne entgegengenommen:

Email an: [buer@monitoringausschuss.at](mailto:buer@monitoringausschuss.at)

oder Post an:

Büro des Monitoringausschusses, BMASK, Stubenring 1, 1010 Wien

oder Fax an: 01 718 94 70 2706.