

**Bericht**  
**des Anwalts für Gleichbehandlungsfragen**  
**für Menschen mit Behinderungen**

**über die Tätigkeit im Jahr**

**2020**

# Inhaltsverzeichnis

1. Vorwort .....	5
2. Entwicklung des Behindertengleichstellungsrechts.....	7
3. Rechtsgrundlagen und Aufgaben des Behindertenanwalts.....	11
4. Informations- und Beratungstätigkeit für Klientinnen und Klienten .....	12
5. Vernetzungsarbeit .....	16
5.1. Vernetzung ressortintern sowie mit Organen und Vereinen.....	16
5.1.1. Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz und Bundesamt für Soziales und Behindertenwesen .....	16
5.1.2. Behindertenvertrauenspersonen.....	16
5.1.3. Non-Governmental Organizations .....	17
5.2. Vernetzung mit Institutionen des Gleichbehandlungsrechts .....	17
5.3. Vernetzung mit sonstigen Institutionen .....	18
5.3.1. Kontakte auf politischer Ebene .....	18
5.3.2. Einrichtungen des öffentlichen Dienstes und Rechts .....	18
5.3.3. Internationale Kontakte .....	19
5.3.4. Sonstige Institutionen .....	19
6. Weitere Tätigkeiten des Behindertenanwalts .....	20
6.1. Mitwirkung an der Legistik.....	20
6.2. Barrierefreiheit beim Umbau des Parlaments .....	20
6.3. Ausbildung von Richterinnen-Anwärterinnen und Richter-Anwärter .....	21
6.4. Barrierefreiheit in Schulgebäuden .....	21
6.5. Die Problematik der Fehltage in tagesstrukturierenden Einrichtungen.....	21
6.6. Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit .....	22
6.6.1. Veranstaltungen .....	22
6.6.2. Sitzungen .....	22
6.6.3. Vorträge.....	23
6.6.4. Interviews und Pressekonferenzen.....	23
6.6.5. Charities.....	23

7. Tätigkeiten im Bereich der Behindertengleichstellung.....	24
7.1. Grundsätzliches .....	24
7.2. Diskriminierung in der Arbeitswelt .....	24
7.2.1. Diverse Schwierigkeiten mit dem AMS .....	24
7.2.2. Kündigung nach Schlaganfall.....	25
7.2.3. Hinnahme von verbalen Belästigungen am Arbeitsplatz.....	25
7.2.4. Erfolgreiche Ausbildung und Arbeitsaufnahme trotz Arbeitsunfähigkeit.....	26
7.2.5. Kündigung aufgrund des Krankenstandes .....	26
7.2.6. Überprüfung einer Stellenausschreibung .....	27
7.3. Bildung.....	27
7.3.1. Erfolgreiche Organisation einer Schulsportwoche .....	28
7.3.2. Hortplatz für Stieftochter .....	28
7.3.3. Benachteiligung bei der Lehrabschlussprüfung .....	29
7.3.4. Praktikumsplatz für Tochter während der Schulferien.....	29
7.4. Diskriminierung in täglichen Lebensbereichen .....	29
7.4.1. Assistenzhunde im Konzerthaus .....	30
7.4.2. Barrierefreiheit in einer Parkgarage.....	30
7.4.3. Schanigärten sind nicht immer barrierefrei.....	31
7.4.4. Hilfestellung bei der Vermittlung einer barrierefreien Wohnung.....	31
7.4.5. Barrierefreiheit im Wohngebäude .....	32
7.4.6. Gesundheitliche Problemlagen, insbesondere bei zahnärztlichen Behandlungen .....	33
7.4.7. Mangelnde Zugänglichkeit und Barrierefreiheit bei Ordinationen .....	34
7.4.8. Ablehnung einer Krankenzusatzversicherung.....	35
7.4.9. Kostenübernahme von Rettungstransporten .....	35
7.4.10. Kostenvorschreibung nach Transport im Rettungswagen.....	35
7.4.11. Verstellen von Behindertenparkplätzen .....	36
7.4.12. Kein Behindertenparkplatz vor dem Fitnessstudio.....	36
7.4.13. Beschwerde über die Schließung eines Warteraums am Bahnhof.....	37
7.4.14. Keine ausreichend barrierefreien Beförderungsmöglichkeiten in Niederösterreich ..	37
7.4.15. Barrierefreiheit am Bahnhof eines Kurortes.....	38
7.4.16. Nicht barrierefreie Webseite .....	38

7.4.17. Nicht barrierefreie Webseite einer Bank .....	39
7.4.18. Heiraten ist für blinde Menschen ohne vereidigte Vorleseperson möglich .....	39
7.4.19. Abschluss eines Mobiltelefon- und Internetvertrages.....	40
7.5. Diskriminierung im Zusammenhang mit der Corona-Krise.....	41
7.5.1. Finanzielle Unterstützung für Unternehmerinnen und Unternehmer mit Behinderungen .....	41
7.5.2. Diskriminierung eines Mitarbeiters mit Migrationshintergrund hinsichtlich Risikogruppenattest .....	42
7.5.3. Freistellung vom Arbeitsplatz.....	43
7.5.4. Auszahlung des Bundespflegegeldes für die Betreuung des Sohnes an die wegen des Lockdowns geschlossene Pflegeeinrichtung .....	43
7.5.5. Beschwerde über politische Vorgaben, die Pandemie im Bildungsbereich einzudämmen.....	44
7.5.6. Kommunikationsprobleme und Diskriminierung einer Kundin beim Einkauf aufgrund des Mund-Nasen-Schutzes .....	44
7.5.7. Schwierigkeiten mit dem Mund-Nasen-Schutz in einer Bank.....	45
7.5.8. Erfolgreiche Mitnahme des Assistenzhundes in Ausbildung zur Rehabilitation .....	45
7.5.9. Beschwerde wegen Absage eines Kuraufenthalts .....	46
8. Anregungen des Behindertenanwalts.....	48
9. Personal, Organisation und Administration (Stand: Jänner 2021): .....	51
10. Anhang .....	52
10.1. Bundesbehindertengesetz, BGBl. Nr. 283/1990 idF BGBl. I Nr. 59/2018 (Auszug): .....	52
10.2. Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz, BGBl. I Nr. 82/2005 idF BGBl. I Nr. 32/2018 (Auszüge):.....	54

# 1. Vorwort

Liebe Leserinnen und Leser!



Dr. Hansjörg Hofer  
Anwalt für Gleichbehandlungsfragen  
für Menschen mit Behinderungen

Das Jahr 2020 – nicht nur in Österreich, sondern weltweit – von der COVID-Pandemie geprägt. Dies hatte auch für die Behindertenanwaltschaft gravierende Auswirkungen sowohl in inhaltlicher Hinsicht als auch im Hinblick auf die Arbeitsweise.

Wegen der zum Schutz der Gesundheit seit März 2020 ergriffenen Maßnahmen wurde die Behindertenanwaltschaft im völlig neuen Anfragen und Beschwerden von Menschen mit Behinderungen befasst. Als Stichworte mögen die Begriffe Maskenpflicht, Risikogruppe, Impfprogramme und Ausgangsbeschränkungen für in Einrichtungen lebende Menschen mit Behinderungen hinreichen; Näheres zu exemplarischen Fällen ist dem Abschnitt 7.5. des vorliegenden Berichts zu entnehmen.

Wie alle anderen Einrichtungen auch sah sich die Behindertenanwaltschaft veranlasst, den größten Teil des Jahres hindurch die Arbeit in dislozierter Form zu erbringen. Zwar war das Büro während der gesamten Zeit besetzt, der persönliche Kontakt mit den Klientinnen und den Klienten, aber auch der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter untereinander war natürlich sehr eingeschränkt. Dank der hohen Flexibilität aller Beteiligten konnte aber das gewohnte Niveau der Dienstleistungen sowohl qualitativ als auch quantitativ aufrechterhalten werden.

Einen Schwerpunkt meiner Arbeit als Behindertenanwalt erblicke ich darin, die Vernetzung mit den Interessenvertretungen im Bereich der Politik mit und für Menschen mit Behinderungen noch zu verstärken. In der Ansicht, dass wichtige Anliegen der Betroffenen effektiver und zielgerichteter vertreten und durchgesetzt werden können, wenn sie von ALLEN GEMEINSAM verfochten werden, ist die Behindertenanwaltschaft bestrebt, in themenbezogener Form Forderungen an die Politik zu erarbeiten, die von sämtlichen Interessenvertretungen mitgetragen werden können.

Die Behindertenanwaltschaft arbeitet gerne mit allen zusammen, die dieselben Ziele verfolgen. In besonderem Maße trifft dies auf den Österreichischen Behindertenrat zu, den Dachverband von Interessenvertretungen der Menschen mit Behinderungen in Österreich. Ebenso bedeutsam ist natürlich die enge Abstimmung der Behindertenanwaltschaft mit dem ebenfalls gesetzlich eingerichteten Monitoringausschuss zur Überwachung der UN-Behindertenrechtskonvention.

Ich möchte auch in Erinnerung rufen, dass sich in einer vor einigen Jahren durchgeführten Mikrozensus-Erhebung von Statistik Austria 15 % der Befragten selbst als in einem wichtigen Lebensbereich aufgrund einer körperlichen, geistigen, psychischen oder Sinnes-Behinderung benachteiligt bezeichnet haben.

Hochgerechnet bedeutet dies, dass ca. 1,4 Millionen in Österreich lebende Menschen den Menschen mit Behinderungen angehören. Die Aufmerksamkeit der Öffentlichkeit für die Anliegen und Rechte dieser Bevölkerungsgruppe spiegelt die genannte Zahl nicht immer wieder. Die Politik wäre meines Erachtens gut beraten, die Interessen der Wählerinnen und Wähler mit Behinderungen stärker in ihren Fokus zu nehmen.

Mein besonderer Dank gilt meinem Team aus hochkompetenten, äußerst engagierten und sehr einfühlsamen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Sie treten täglich für die Rechte, Anliegen und Bedarfe der Menschen mit Behinderungen in Österreich ein. Speziell hervorheben muss ich meine Vertreterin, Mag. Elke Niederl, die mich während meiner langen schweren Erkrankung im 2. Halbjahr 2020 in herausragender Weise vertreten hat.

Ihnen, liebe Leserin, lieber Leser, wünsche ich eine spannende Lektüre. Ich darf hinzufügen, dass es diesen Bericht im weiteren Verlauf auch in Leichter Sprache geben wird.

Ihr

Hansjörg Hofer

## 2. Entwicklung des Behindertengleichstellungsrechts

Die Behindertenpolitik des letzten Jahrzehnts des vorigen Jahrhunderts war geprägt von einem gravierenden Wechsel der Vorzeichen. Neben den – natürlich nach wie vor wichtigen – Gedanken der sozialen Absicherung traten die Themen der Menschenrechte (insbesondere in Form der Selbstbestimmung) sowie der Gleichberechtigung durch Teilhabe am Leben (in) der Gesellschaft in den Vordergrund.

Zwar existierte schon aufgrund des allgemeinen Gleichheitsgrundsatzes ein Verbot der Diskriminierung, dennoch war im Jahr 1997 die Ergänzung und Präzisierung der österreichischen Bundesverfassung das gesetzgeberische Ergebnis dieses Prozesses.

Artikel 7 Abs. 1 B-VG (Bundesverfassungsgesetz) lautet seither: *„Alle Staatsbürger sind vor dem Gesetz gleich. Vorrechte der Geburt, des Geschlechtes, des Standes, der Klasse und des Bekenntnisses sind ausgeschlossen. 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.“*

Offensichtlich zeitigte diese Maßnahme jedoch, zumindest was die konkreten Auswirkungen der Gleichstellungspolitik auf das tägliche Leben von Menschen mit Behinderungen anbelangt, nicht den gewünschten Erfolg. Von den Interessenvertretungen der Menschen mit Behinderungen gefordert wurde deshalb ein „umfassendes Gleichstellungsgesetz mit klaren Vorgaben, konkreten Übergangsfristen sowie empfindlichen Sanktionen bei Nichtbeachtung der Vorgaben“. Nur ein solches Regelwerk versetze „auch behinderte Menschen in die Lage, ihre Grundrechte wahrzunehmen“.

Vor allem die mit dem spröden Titel versehene *„Richtlinie zur Festlegung eines allgemeinen Rahmens für die Verwirklichung der Gleichbehandlung in Beschäftigung und Beruf“* vom 27. November 2000 des Rates der Europäischen Union (Gleichbehandlungsrahmenrichtlinie) führte innerstaatlich zu einer weiteren Dynamik. Der klare politische Wille betreffend den Diskriminierungsschutz aufgrund einer Behinderung war in Österreich dabei von Anfang an erkennbar, auch über die auf die Arbeitswelt beschränkten europarechtlichen Vorgaben hinaus Schutz vor Diskriminierung zu gewähren. Es geht darum, beeinträchtigte Personen vor dem Herabsetzen, Herabwürdigen oder Benachteiligen und damit vor Isolierung zu schützen. Es soll verhindert werden, dass ihnen keine oder nur weniger Rechte zustehen als den übrigen Bürgerinnen und Bürgern.

Ein wesentlicher politischer Impuls ging auch vom *„Europäischen Jahr der Menschen mit Behinderungen 2003“* aus. Der damalige Bundeskanzler wurde in einer von allen Fraktionen angenommenen Entschließung ersucht, zur Vorbereitung eines Bundes-Behindertengleichstellungsgesetzes möglichst rasch einen Entwurf zu erarbeiten und diesen noch im Jahr 2003 als Regierungsvorlage dem Nationalrat zuzuleiten.

Der Schutz vor (un-)mittelbarer Diskriminierung sowie Belästigung und damit die Gewährleistung der gleichberechtigten Teilhabe von Menschen mit Behinderungen am Leben in der Gesellschaft sowie die Ermöglichung einer selbstbestimmten Lebensführung findet sich nun (zumindest soweit die Zuständigkeit des Bundes reicht) im Wesentlichen im Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz (BGStG). Dieses wurde im Juli 2005 vom Nationalrat beschlossen und mit BGBl. I Nr. 82/2005 kundgemacht. Mit Beginn des Jahres 2006 trat das Gesetz schließlich in Kraft.

Der Diskriminierungsschutz betreffend die Arbeitswelt findet sich im zeitlich älteren Behinderteneinstellungsgesetz (BEinstG). Hier geht es vor allem um die Gleichbehandlung bei der Begründung eines Dienstverhältnisses bzw. bei dessen Beendigung, bei der Festsetzung des Entgelts, beim beruflichen Aufstieg und dergleichen.

Zudem wurde die Gebärdensprache verfassungsrechtlich verankert. In weiterer Folge wurden mit dem Bundes-Behindertengleichstellungs-Begleitgesetz (sog. „Bündelgesetz“) diskriminierende Gesetzesbestimmungen, insbesondere im Bereich des Dienst- und Berufsrechts, beseitigt. Mit dem Berufsrechts-Änderungsgesetz 2008 wurde die Notariatsaktpflicht von sinnesbehinderten Personen im Falle von rechtsgeschäftlichen Verpflichtungen deutlich eingeschränkt. Im Mai 2008 kam es aufgrund einer Änderung des Bundes-Behindertengleichstellungsgesetzes und des Behinderteneinstellungsgesetzes (BGBl. I Nr. 67/2008) sowohl in finanzieller als auch in verfahrensrechtlicher Hinsicht zu Verbesserungen für die Opfer von Diskriminierungen. Weitere wesentliche Novellierungen betrafen die Verlängerung der Übergangsfrist für Bundesgebäude (BGBl. I Nr. 111/2010) und die Erweiterung des geschützten Personenkreises (BGBl. I Nr. 7/2011).

Bereits im März 2007 wurde die UN-Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderungen (*Convention On The Rights Of Persons With Disabilities*), die die gleichberechtigte Teilhabe in allen Lebensbereichen gewährleisten soll, vom seinerzeitigen Bundesminister für Soziales und Konsumentenschutz in New York unterzeichnet. Das Übereinkommen konnte im September 2008 ratifiziert werden und trat im Oktober desselben Jahres (nicht zufällig am Staatsfeiertag) in Kraft. Artikel 33 des Übereinkommens verpflichtet die Vertragsstaaten, Strukturen auf nationaler Ebene zur Durchführung und Überwachung des Übereinkommens zu schaffen. Der Bundesbehindertenbeirat wurde daher mit der zusätzlichen Aufgabe betraut, die Einhaltung der UN-Konvention zu überwachen. Gleichzeitig wurde zu seiner Unterstützung in der unmittelbaren Vollziehung ein Monitoringausschuss (§ 13 Bundesbehindertengesetz, BGBl. I Nr. 109/2008) eingerichtet.

Die Kommission der Europäischen Gemeinschaften legte im Juli 2008 nach den Konzepten der bereits bestehenden Richtlinien 2000/43/EG und 2000/78/EG auf Basis des Artikels 13 EG-Vertrag einen Vorschlag für eine Richtlinie des Rates zur Anwendung des Grundsatzes der Gleichbehandlung ungeachtet der Religion, der Weltanschauung, einer Behinderung, des Alters oder der sexuellen Orientierung außerhalb des Arbeitsmarkts vor. Dadurch soll ein Schutz vor Diskriminierung in den Bereichen Sozialschutz und Bildung sowie beim Zugang zu und Versorgung mit Gütern und Dienstleistungen, einschließlich Wohnraum, die von allen Bürgerinnen und Bürgern erworben werden können, geschaffen werden.

Die Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 über die Rechte von Flugreisenden mit Behinderungen trat am 26. Juli 2008 in Kraft. Diese soll sicherstellen, dass alle Unionsbürger-Innen im Flugverkehr die gleichen uneingeschränkten Reisemöglichkeiten besitzen. Als zentrale Anlaufstelle für Auskünfte, Anfragen, Beschwerden, Informationen und sonstige Angelegenheiten in diesem Bereich dient die *Agentur für Passagier- und Fahrgastrecht* im Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie. Diese Agentur ist auch für die Unterstützung der Durchsetzung von Fahrgastrechten im Bereich der Eisenbahnen zuständig, die mit der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 in Kraft traten.

Im Jahr 2010 wurde eine wissenschaftliche Evaluierung des Behindertengleichstellungsrechts durch das damalige Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz in Auftrag gegeben. Diese sollte schwerpunktmäßig die Effektivität der Umsetzung des Behindertengleichstellungsrechts, die Tätigkeit der Behindertenanwaltschaft, die Veränderungen seit



der verfassungsrechtlichen Anerkennung der Gebärdensprache sowie die Auswirkungen der Bundesgesetze, die diskriminierende Bestimmungen beseitigten, untersuchen.

Entsprechend Artikel 35 Abs. 1 der UN-Behindertenrechtskonvention war Österreich verpflichtet, den Vereinten Nationen innerhalb von zwei Jahren nach Inkrafttreten der Konvention einen umfassenden Bericht über die Maßnahmen vorzulegen, die Österreich zur Erfüllung der Verpflichtungen aus dem Übereinkommen getroffen hat. Dieser Bericht wurde der Bundesregierung zur Genehmigung vorgelegt und in Folge veröffentlicht. Im Oktober 2010 wurde der 1. Staatenbericht Österreichs an die Vereinten Nationen übermittelt.

Die rechtliche Evaluierung des Behindertengleichstellungsrechtes ergab im Wesentlichen zwei größere Kritikpunkte: (1.) den fehlenden Unterlassungs- bzw. Beseitigungsanspruch im Falle einer Diskriminierung und (2.) zu hohe Hürden für eine gerichtliche Geltendmachung der Ansprüche samt faktischer Unwirksamkeit des Instrumentes der Verbandsklage. Das Instrument des Schlichtungsverfahrens und seine konkrete Handhabung wurden von allen Beteiligten (auch den Personen, Einrichtungen und Unternehmen, denen eine Diskriminierung vorgeworfen worden war) überaus positiv beurteilt. Eine positive Bewertung erfuhr auch die Einrichtung des Behindertenanwalts, wobei dessen Befugnisse als ungenügend wahrgenommen wurden und der Wunsch nach zusätzlichen Kompetenzen im Vordergrund stand.

In der Folge startete die Arbeit am *Nationalen Aktionsplan für Menschen mit Behinderungen*. Dieser sollte die Leitlinien der österreichischen Behindertenpolitik für die kommenden Jahre beinhalten. Am 15. Februar 2011 wurde die Auftaktveranstaltung zur Erstellung des *Nationalen Aktionsplanes für Menschen mit Behinderungen* abgehalten.

Im Sommer 2012 beschloss die Bundesregierung den *Nationalen Aktionsplan für Menschen mit Behinderungen (NAP Behinderung 2012-2020)*. Damit wurde eine zentrale Forderung der Behindertenverbände erfüllt. In diesem Aktionsplan wurde die UN-Behindertenrechtskonvention als neuer Bezugspunkt für die Behindertenpolitik festgelegt. Die Erstellung erfolgte unter partizipativer Einbindung von Menschen mit Behinderungen. Der Behindertenanwalt übte jedoch dahingehend Kritik, dass der Aktionsplan die Bundesländer nicht miterfasste, in vielen Bereichen wenig konkret blieb, die Verknüpfung von Zielen mit Maßnahmen und Indikatoren nur sporadisch erfolgte sowie daran, dass keine zusätzlichen Budgetmittel für die Umsetzung des NAP zur Verfügung gestellt wurden.

Mit 31. Dezember 2015 endete die in § 19 Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz normierte Übergangsfrist hinsichtlich baulicher Barrieren auch im Zusammenhang mit Bauwerken und Verkehrsanlagen, die vor dem 01. Jänner 2006 bewilligt wurden. Es muss festgestellt werden, dass es zwar Fortschritte in Bezug auf die umfassende Barrierefreiheit des öffentlichen Raumes gibt, dass aber trotz des Ablaufs der gesetzlichen Fristen immer noch sehr viel zu tun bleibt. Dies ist umso bedauerlicher, als Barrierefreiheit für Menschen mit Behinderungen unbedingt erforderlich ist, für alle Menschen allerdings komfortabel ist. Bedenkt man dazu noch die demographische Entwicklung, die den Anteil der älteren Menschen in Österreich stark steigen lässt, kann nur an alle Anbieter von Dienstleistungen und Produkten appelliert werden, so rasch als möglich für ein barrierefreies Ambiente zu sorgen, um Kundinnen und Kunden nicht zu verlieren bzw. sogar hinzuzugewinnen.

Die Bundesregierung aus ÖVP und FPÖ unter Leitung von Bundeskanzler Sebastian Kurz (ÖVP) in der XXVI. Regierungsperiode wurde am 18. Dezember 2017 angelobt und musste ihre Arbeit am 28. Mai 2019 beenden. Nach einer Übergangsregierung unter Bundeskanzlerin Bierlein (03. Juni 2019 bis 07. Jänner) amtiert die aktuelle Bundesregierung aus ÖVP und Grüne seit

dem 07. Jänner 2020. In die Zeit der Übergangsregierung Bierlein fallen Beschlüsse des Gesetzgebers im „freien Spiel der Kräfte“ mit folgenden Inhalten:

Zum einen wurde per einstimmigen Entschluss des Nationalrats das Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz – das heutige Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz – ersucht, die Einsatzmöglichkeiten von Persönlicher Assistenz für Menschen mit Behinderungen im beruflichen Umfeld wie auch in allen Arten von Schulen zu evaluieren, um diese mittel- bis langfristig auszuweiten und ebenfalls in ihrer Wirksamkeit zu verbessern.

Zum anderen wurden die Befreiung von Menschen mit Behinderungen von der Normverbrauchsabgabe (NoVA) sowie eine erhebliche Valorisierung der nach dem Grad der Behinderung gestaffelten Freibeträge nach dem Einkommensteuergesetz beschlossen. Die Freibeträge waren seit dem Jahr 1988 nicht mehr an die Inflationsrate angepasst worden und hatten daher real ca. 65 % an Wert verloren.

Am 07. Jänner 2020 wurde die derzeitige Bundesregierung in einer Koalition aus ÖVP und Grüne unter Leitung von Bundeskanzler Sebastian Kurz (ÖVP) für die XXVII. Regierungsperiode angelobt. Inhaltlich hatte sich die neue Bundesregierung bei Amtsantritt laut Regierungsprogramm 2020-2024 mit dem Titel: „Aus Verantwortung für Österreich“ in Hinblick auf die Menschen mit Behinderungen einige größere Reformen vorgenommen: Die Inklusion und die Barrierefreiheit sollen insbesondere im Bildungs- und Wissenschaftsbereich verstärkt umgesetzt und ausgebaut werden. Im Bereich des Arbeitsmarktes sollen eine Einstellungsinitiative erfolgen und eine verstärkte, verbesserte betriebliche Ausbildung anlaufen. Für die Beschäftigung in tagesstrukturierenden Einrichtungen soll zukünftig ein Lohn anstelle eines Taschengeldes ausbezahlt, ebenso die Einrichtung eines Inklusionsfonds geprüft und ermöglicht werden. Auch im medizinischen Bereich ist beabsichtigt, sämtliche benötigten Hilfsmittel und die erforderliche Infrastruktur zur Verfügung zu stellen.

Der Ausbruch der Pandemie COVID-19 seit dem Frühjahr 2020 und deren menschliche und finanziellen Folgen, die bis in die gegenwärtigen Tage hineinreichen und noch lange nachwirken werden, erschweren nun jedoch die Umsetzung dieser ambitionierten Zielsetzungen. Während der Gesundheitskrise versuchten Politik und Verwaltung – wenn auch zum Teil mit erheblicher Verspätung - auf die Erfordernisse der Menschen mit Behinderungen einzugehen (Befreiung vom Tragen des Mund-Nasen-Schutzes, Feststellung von Risikogruppen, finanzielle Förderungen für Unternehmerinnen und Unternehmer mit Behinderungen etc.).

### 3. Rechtsgrundlagen und Aufgaben des Behindertenanwalts

Die gesetzliche Grundlage für die Institution sowie die inhaltliche Tätigkeit des Behindertenanwalts sind im Abschnitt IIb (§§ 13b - 13e) Bundesbehindertengesetz (BBG) beschrieben.

Die Aufgaben des Behindertenanwalts umfassen die Beratung und Unterstützung von Personen, die sich im Sinne des Bundes-Behindertengleichstellungsgesetzes oder des Behinderteneinstellungsgesetzes diskriminiert fühlen, wobei zu diesem Zweck Sprechstunden und Sprechtage im gesamten Bundesgebiet abgehalten werden können. Die Landesstellen des Bundesamtes für Soziales und Behindertenwesen haben ihn bei der Erfüllung seiner Aufgaben zu unterstützen.

Der Behindertenanwalt kann Untersuchungen zum Thema der Diskriminierung von Menschen mit Behinderungen durchführen, Berichte veröffentlichen, Empfehlungen zu allen die Diskriminierung von Menschen mit Behinderungen berührenden Fragen abgeben und hat jährlich dem Bundesminister für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz schriftlich sowie dem Bundesbehindertenbeirat mündlich zu berichten.

Der derzeitige Behindertenanwalt wurde mit 05. Mai 2017 für die Dauer von vier Jahren vom vormaligen Bundesminister für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz bestellt. Als Behindertenanwalt ist die nach einem Auswahlverfahren unter Beteiligung aller Behindertenverbände gewählte Persönlichkeit in Ausübung der Tätigkeit selbständig, unabhängig und an keine Weisungen gebunden und dabei zur Verschwiegenheit verpflichtet. Zur Führung der laufenden Geschäfte ist ein Büro, dessen sachlicher und personeller Aufwand laut § 13e Bundesbehindertengesetz (BBG) vom gegenwärtigen Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz getragen wird, eingerichtet.

Das Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz (BGStG) normiert ein Diskriminierungsverbot für den Bereich der gesamten Bundesverwaltung sowie beim Zugang zu Gütern und Dienstleistungen, die der Öffentlichkeit zur Verfügung stehen. Zum Schutz vor Diskriminierung in der Arbeitswelt sieht das Behinderteneinstellungsgesetz (BEinstG) ein Diskriminierungsverbot für:

- alle Dienstverhältnisse im Bundesdienst und alle Angestellten der Privatwirtschaft,
- den Zugang zu allen Formen der Berufsberatung, der beruflichen Aus- und Weiterbildung sowie der Umschulung, einschließlich der praktischen Berufserfahrung,
- die Mitgliedschaft und Mitwirkung in einer Arbeitnehmer- oder Arbeitgeberorganisation oder einem Berufsverband, einschließlich der Inanspruchnahme der Leistungen, und
- die Zugangsbedingungen zur selbständigen Erwerbstätigkeit vor.

Voraussetzung ist, dass die Regelungskompetenz des Bundes gegeben ist.

Mit dem Pflegegeldreformgesetz 2012, BGBl. I Nr. 58/2011, wurde in § 13d Abs. 7 Bundesbehindertengesetz die Bestellung eines/einer Bediensteten des Ressorts durch den Bundesminister für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz als Stellvertreterin/Stellvertreter des Behindertenanwalts normiert, um die Wahrnehmung der Aufgaben auch während allfälliger vorübergehender Verhinderungen des Behindertenanwalts zu gewährleisten. Der/die Stellvertreter/in hat den/die Amtsinhaber/in im Fall einer aus einem wichtigen Grund eingetretenen vorübergehenden Verhinderung für die Dauer von höchstens 12 Monaten zu vertreten.

Mit der am 1. Jänner 2013 in Kraft getretenen Novelle zum Versicherungsvertragsgesetz (VersRÄG 2013) wurde klargestellt, unter welchen Voraussetzungen ein Versicherungsunternehmen einem Menschen mit Behinderungen den Abschluss eines Vertrages verweigern darf bzw. unter welchen schlechteren Bedingungen, wie Risikozuschlägen bei den Prämien, das Versicherungsunternehmen Versicherungsnehmerinnen und Versicherungsnehmer den Versicherungsschutz anzubieten hat. Bei Verstoß gegen diese Regelungen wurde unter anderem dem Behindertenanwalt ein Verbandsklagerecht (Klage auf Unterlassung) eingeräumt.

Während seiner letzten Sitzung der XXV. Regierungsperiode am 12. Oktober 2017 hat der Nationalrat einstimmig<sup>1</sup> Gesetzesänderungen in den Menschen mit Behinderungen betreffenden Gesetzen – das sogenannte Inklusionspaket 2017 – beschlossen.

Im Kern wurden im Zuge der Novellierungen die Befugnisse des Behindertenanwalts ab 1. Jänner 2018 erweitert. Nunmehr kann der Behindertenanwalt zwei Arten von Verbandsklagen bei Gericht einbringen.

Die Kompetenz zur Einbringung von Verbandsklagen ist im § 13 Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz (BGStG) geregelt. Neben der bereits beschriebenen Klagebefugnis im Bereich des Versicherungsvertragsrechts ist der Behindertenanwalt nunmehr – wie auch der Österreichische Behindertenrat und der Klagsverband zur Durchsetzung der Rechte von Diskriminierungsopfern – berechtigt, Klagen auf Feststellung einer Diskriminierung einzubringen, wenn diese gegen die Gebote bzw. Verbote des Bundes-Behindertengleichstellungsgesetzes in einer Weise verstoßen, die die allgemeinen Interessen der durch dieses Gesetz geschützten Personen wesentlich und dauerhaft beeinträchtigen.

Gegen große Kapitalgesellschaften nach dem Unternehmensgesetzbuch können Verbandsklagen auch auf Unterlassung und auf Beseitigung der Diskriminierung gerichtet werden.

Durch dasselbe Bundesgesetz wurden in § 13c Bundesbehindertengesetz die Berichtspflichten des Behindertenanwalts modifiziert. Der jährliche schriftliche Tätigkeitsbericht, den der Behindertenanwalt wie bisher dem Bundesminister bzw. der Bundesministerin für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz vorzulegen hat, ist dem Nationalrat zuzuleiten.

## **4. Informations- und Beratungstätigkeit für Klientinnen und Klienten**

### **4.1. Informations- und Beratungstätigkeit im Rahmen des laufenden Verkehrs mit Klientinnen und Klienten**

Der Behindertenanwalt ist, wie bereits ausgeführt, für die Beratung und Unterstützung von Personen zuständig, die sich entweder im Sinne des Bundes-Behindertengleichstellungsgesetzes oder des Behinderteneinstellungsgesetzes diskriminiert fühlen. Über diesen definierten Bereich hinaus nahm und nimmt der Behindertenanwalt weitere Aufgaben im Sinne einer umfassenden Anlauf- und Servicestelle für Menschen mit Behinderungen und deren Angehörige wahr.

Sowohl die gebührenfreie Hotline als auch das digitale Postfach werden seit Gründung der Behindertenanwaltschaft intensiv in Anspruch genommen. Dazu kommt wie bisher die Möglichkeit der persönlichen Beratung sowohl im Büro des Behindertenanwalts in Wien als auch im Rahmen der in allen Bundesländern abgehaltenen Sprechtage.

---

<sup>1</sup> Siehe [Eintrag auf Parlament Homepage](#) (Stand: 09.03.2018).

Die von den Betroffenen angesprochenen Themen waren auch 2020 äußerst vielfältig und betrafen fast alle Lebensbereiche. Diese betrafen etwa Diskriminierungen bzw. Probleme allgemeiner Art am Arbeitsplatz, bauliche und insbesondere kommunikationstechnische Barrieren, Klagen über fehlende Strukturen zur schulischen Inklusion und den mangelnden Zugang zu Dienstleistungen der Versicherungswirtschaft. Sie beinhalteten auch die Unterstützung bzw. Begleitung im Rahmen von Schlichtungsverfahren.

Es gelang, einen Großteil dieser Fälle, die konkrete Sachverhalte und Lebenssituationen betrafen, im Berichtszeitraum zu erledigen, allerdings konnte nicht immer ein für die Klientin oder den Klienten zufriedenstellendes Ergebnis erzielt werden.

Bei Anliegen, die ein Zusammenwirken mit weiteren Behörden erforderlich machen, nutzte der Behindertenanwalt den gesetzlichen Handlungsspielraum, wies die zuständigen Entscheidungsträger auf die bestehenden Problemlagen hin und ersuchte um sinnvolle Verbesserung der Situation im Sinne der Menschen mit Behinderungen. Häufig gelang es, zwischen allen Beteiligten eine einvernehmliche Lösung zu vermitteln oder einen Dialog anzuregen.

Im Jahr 2020 wurden insgesamt **696 Akten** über Sachverhalte protokolliert, mit denen sich Menschen mit Behinderungen, deren Angehörige, Selbsthilfegruppen und Interessensvertretungen an die Behindertenanwaltschaft gewandt haben. Teilweise suchten dieselben Klientinnen und Klienten mit verschiedenen Anliegen und Problemstellungen den fachlichen Rat des Behindertenanwalts – ein Indiz für die Akzeptanz der Institution, das Vertrauen und den Erfolg der Arbeit des Behindertenanwalts und seines Büros. Im Durchschnitt nahmen **58 Betroffene pro Monat** das Angebot des Behindertenanwalts in Anspruch.

Die Gesamtzahl der angelegten Akten wird statistisch nach Monaten, Bundesländern und Themengebieten erfasst. Ihre Verteilung stellt sich wie folgt dar:

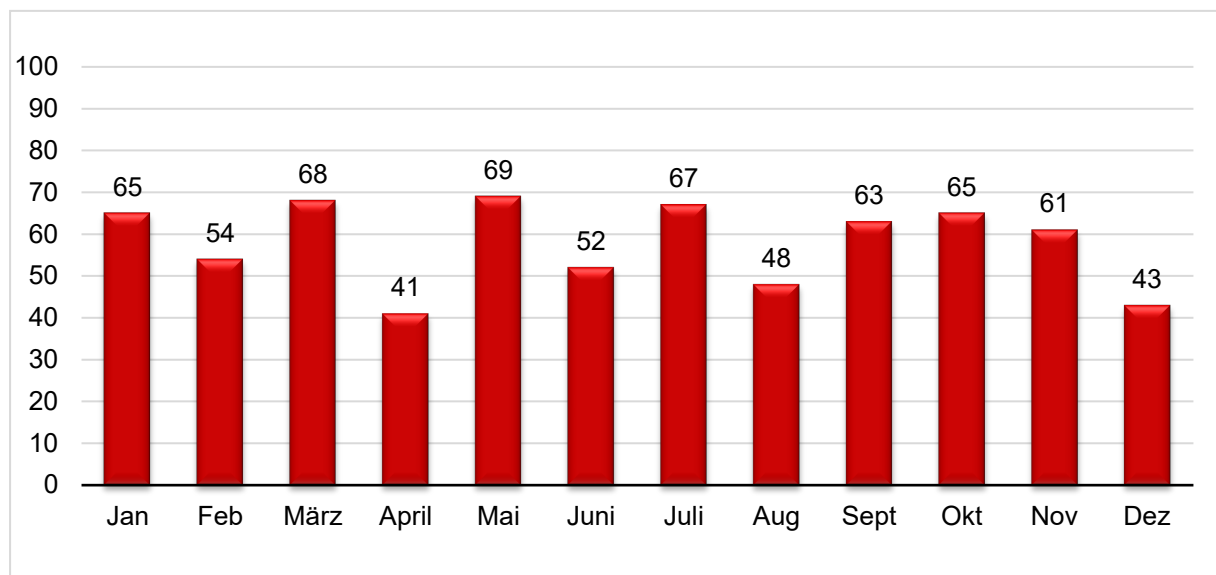


Abb. 1: Anzahl der protokollierten Fälle nach Monaten

Die hohe Einwohnerzahl, der Sitz des Büros des Behindertenanwalts, die vorhandene Anonymität sowie die bestehende Infrastruktur und die urbane Lebensweise dürften die überdurchschnittliche Anhäufung von protokollierten Fällen in der Bundeshauptstadt erklären.

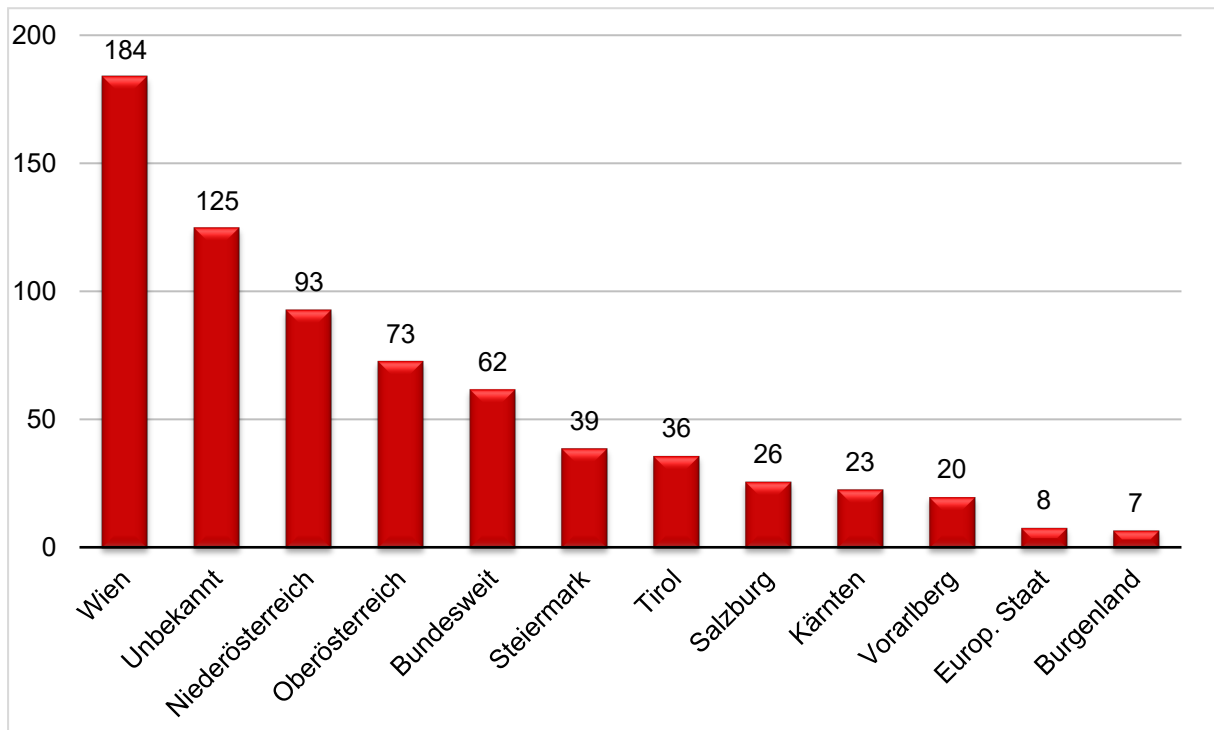


Abb. 2: Anzahl der protokollierten Fälle nach Bundesländern

Aus dem breiten Spektrum an Sachverhalten lassen sich als Schwerpunkte der Tätigkeit die Themenkategorien Bildung, Arbeit, Barrierefreiheit und Wohnen definieren.

Viele Anliegen der Klientinnen und Klienten der Behindertenanwaltschaft betrafen die schwierige Lebenssituation von Menschen mit Behinderungen im unmittelbaren Zusammenhang mit Covid 19, wobei hier die Ausnahmen von der Mund-Nasen-Schutzpflicht und die Diskriminierung in der Arbeitswelt von Personen mit einem Risikoattest im Vordergrund standen.

Abbildung 3 zeigt die angesprochenen Themen im Detail:

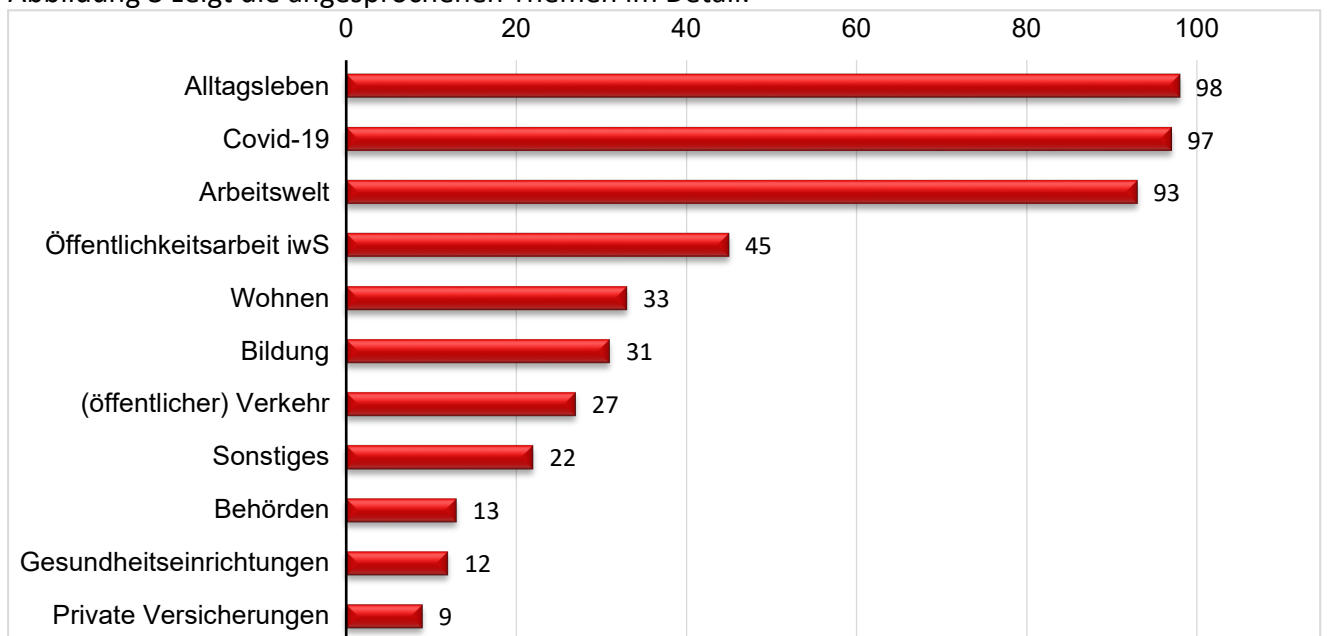


Abb. 3: Anzahl der protokollierten Fälle nach Themenschwerpunkten mit Bezug zum Behindertengleichstellungsrecht

Zu diesen formellen, komplexen Anliegen traten noch **669 telefonische Beratungen** hinzu, die eine besondere Zeit- und Ressourcenintensität aufwiesen. Kurztelefonate, die etwa nur in der Abklärung der Zuständigkeit für ein bestimmtes Anliegen und im Weiterverweis an die kompetente Behörde oder die Ansprechpartnerin bzw. den Ansprechpartner mündeten, werden nicht im Einzelnen dokumentiert.

Darüber hinaus unterstützte die Behindertenanwaltschaft in **57 Schlichtungsverfahren** als Vertrauensperson.

#### **4.2. Informations- und Beratungstätigkeit im Rahmen von Sprechtagen**

Im Berichtszeitraum konnten im Jahr 2020 coronabedingt nur eingeschränkt Sprechtage vor Ort abgehalten werden. Im Herbst 2020 fand in nahezu allen Bundesländern zumindest ein Sprechtag statt.

Anders als in den Bundesländern finden in Wien keine gesonderten Sprechtage des Behindertenanwalts statt. Die Betroffenen, die überwiegend in Wien bzw. in den angrenzenden Gemeinden wohnten, nahmen das Beratungsangebot daher in dessen Büro in Anspruch. Im Berichtszeitraum wurden **38 Besprechungen mit Beratungscharakter** abgehalten.

#### **4.3. Hausbesuche, Lokalaugenscheine und Besuche bei Einrichtungen**

Mit Personen, die beispielsweise aus gesundheitlichen Gründen oder behinderungsbedingt nicht in der Lage waren, das Büro des Behindertenanwalts oder einen Sprechtag aufzusuchen, wurden in Einzelfällen Beratungstermine in deren Wohnungen oder diesen nahegelegenen Lokalisationen vereinbart. In Fällen, in denen es die konkreten Umstände erforderten, sich einen persönlichen Eindruck zu verschaffen, wurden auch Lokalaugenscheine durchgeführt.

Ebenso besuchte der Behindertenanwalt im Berichtszeitraum verschiedenste Einrichtungen und führte dabei zahlreiche Gespräche.

## **5. Vernetzungsarbeit**

Um die Anliegen von Menschen mit Behinderungen zu unterstützen, ist eine intensive Vernetzung mit Entscheidungsträgerinnen und Entscheidungsträgern in Politik und (Selbst-)Verwaltung unumgänglich. Dazu wurden Gespräche etwa mit Bundesministerinnen/Bundesministern, den Bereichssprecherinnen/Bereichssprechern der im Nationalrat vertretenen politischen Parteien, Landes- und Stadträtinnen/Landes- und Stadträte und Bürgermeisterinnen/Bürgermeister geführt.

Der intensive und regelmäßige Austausch mit den maßgeblichen Behindertenorganisationen wie ÖBR, KOBV, ÖZIV, BSVÖ, ÖGLB, SLIÖ, Hilfsgemeinschaft – um nur einige zu nennen –, war ein wesentlicher Bestandteil der Arbeit im Berichtszeitraum. Der Beitrag zur Koordinierung der Präsentation der wichtigsten Anliegen der Menschen mit Behinderungen in der Öffentlichkeit und in der Politik durch die Behindertenanwaltschaft ist ein Schwerpunkt, der dazu dienen soll, durch gemeinsames Auftreten effektivere Interessenpolitik betreiben zu können.

Für das Berichtsjahr 2020 gilt natürlich insbesondere, dass zahlreiche Kontakte zu Institutionen und Funktionsträgerinnen/Funktionsträger durch die Pandemiesituation persönlich nur eingeschränkt möglich waren. Anfangs wurden geplante Treffen abgesagt oder verschoben; in der zweiten Jahreshälfte haben dann oftmals Videobesprechungen stattgefunden.

### **5.1. Vernetzung ressortintern sowie mit Organen und Vereinen**

#### **5.1.1. Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz und Bundesamt für Soziales und Behindertenwesen**

Zur Umsetzung des gesetzlichen Auftrags des Behindertenanwalts fanden teils regelmäßige, teils anlassbezogene Besprechungen statt. Diese dienten vor allem dem Austausch von Informationen und Erfahrungen, der Klärung offener Fragen und der Optimierung der allgemeinen Aufgabenerledigung. Des Weiteren wurde mit zahlreichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Bundesministeriums für Soziales, Gesundheit Pflege und Konsumentenschutz sowie des Bundesamtes für Soziales und Behindertenwesen Kontakt gehalten. Dieser bezog sich hauptsächlich auf die Erörterungen von Einzelfällen. Eine Auswahl der bestehenden Kontakte:

- Leitung der Sektion für Pflegevorsorge, Behinderten-, Versorgungs- und Sozialhilfeangelegenheiten
- Leiterin der Präsidialsektion
- Leitung des Bundesamtes für Soziales und Behindertenwesen
- Leiterin der Sektion für Europäische, internationale und sozialpolitische Grundsatzfragen
- Leiterinnen und Leiter der Landesstellen des Bundesamtes für Soziales und Behindertenwesen

#### **5.1.2. Behindertenvertrauenspersonen**

Auch im Jahr 2020 setzte sich die intensive Kooperation mit den Behindertenvertrauenspersonen fort. Im Rahmen der Gespräche wurden Vorschläge in Fragen der Beschäftigung sowie



der Aus- und Weiterbildung, insbesondere von begünstigten Behinderten, erörtert. Die Rückmeldungen dieser Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartner stellten einen wichtigen Input für die Tätigkeit des Behindertenanwalts dar. Beispielsweise seien genannt:

- Behindertenvertrauenspersonen des Kriegsopfer- und Behindertenverbandes
- Behindertenvertrauensperson beim Zentralausschuss für die Bediensteten der Finanzverwaltung beim Bundesministerium für Finanzen, Wien
- Behindertenvertrauenspersonen des Sozialministeriumservice
- Behindertenvertrauenspersonen der ÖBAG

### **5.1.3. Non-Governmental Organizations**

Die Behindertenorganisationen in Österreich leisten einen wichtigen Beitrag für das soziale Miteinander und die Stärkung der Rechte von Menschen mit Behinderungen. Durch den intensiven Informations- und Erfahrungsaustausch sowie die gegenseitige Hilfestellung und Unterstützung konnten in einigen Fällen Diskriminierungen von behinderten Personen beseitigt werden. Ein Auszug der bestehenden Kontakte:

- Präsident des Österreichischen Behindertenrats (ÖBR), Wien
- Präsident der Österreichweiten Zukunftsorientierten Interessen-Vertretung (ÖZIV), Wien
- Präsident von Caritas Österreich, Wien
- Präsident, Generalsekretärin und Funktionärinnen/Funktionäre des Kriegsopfer- und Behindertenverbandes Österreich (KOBV), Wien
- Präsident des Blinden- und Sehbehindertenverbandes Österreich (BSVÖ), Wien
- Präsidentin des Österreichischen Gehörlosenbundes, Wien
- Präsident und Generalsekretär der Lebenshilfe Österreich, Wien
- Hilfsgemeinschaft der Blinden und Sehschwachen Österreich, Wien
- Obmann des Vereins BIZEPS – Zentrum für Selbstbestimmtes Leben, Wien
- Obmann von Verein Chronisch Krank, Wien
- Obfrau von Selbstbestimmt Leben Österreich (SLIÖ)
- Klagsverband, Wien
- Präsident der Interessensvereinigung für Menschen mit Behinderungen, Wien
- Verein Dabei-Austria, Dachverband berufliche Integration, Wien
- Geschäftsführer der Diakonie Österreich
- Geschäftsführer von Jugend am Werk, Wien
- Selbstvertreter Verein „Das Band“, Wien
- Bundesgeschäftsführer der Volkshilfe Österreich, Wien

### **5.2. Vernetzung mit Institutionen des Gleichbehandlungsrechts**

Zur Vermittlung von Lösungen von Anliegen der Klientinnen und Klienten sowie zur Weiterentwicklung des Gleichstellungs- und Gleichbehandlungsrechts wurden auch 2020 Zusammenarbeit und Gespräche mit den unten angeführten Partnerinnen und Partnern gepflegt:

- Unabhängiger Monitoringausschuss zur Umsetzung der UN-Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderungen
- Unabhängiger Bedienstetenschutzbeauftragter der Stadt Wien bzw. Wiener Stelle zur Bekämpfung von Diskriminierungen / Monitoringausschuss der Stadt Wien

- Niederösterreichische Gleichbehandlungsbeauftragte bzw. Niederösterreichische Antidiskriminierungsstelle
- Behindertenanwältin des Landes Kärnten
- Antidiskriminierungsstelle Steiermark
- Anwaltschaft für Menschen mit Behinderungen in der Steiermark
- Gleichbehandlungs- und Antidiskriminierungsbeauftragte des Landes Tirol
- Landesvolksanwaltschaft von Tirol
- Landesvolksanwaltschaft von Vorarlberg
- Antidiskriminierungsstelle beim Amt der Oberösterreichischen Landesregierung
- Gleichbehandlungsanwaltschaft im Bundeskanzleramt, Wien
- Gleichbehandlungsbeauftragte des Landes Salzburg
- Gesundheits-, Patientinnen-, Patienten- und Behindertenanwaltschaft Burgenland

### **5.3. Vernetzung mit sonstigen Institutionen**

#### **5.3.1. Kontakte auf politischer Ebene**

Die Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen stellt in rechtlicher Hinsicht eine Querschnittsmaterie dar, sie berührt daher die Zuständigkeit aller Ressorts. Deshalb wurden im Berichtszeitraum mit Mitgliedern der Bundesregierung und der Landesregierungen, mit Abgeordneten zum Nationalrat sowie Kommunalpolitikerinnen und -politikern formell Termine vereinbart bzw. Gespräche geführt.

- Bundesminister des Bundesministeriums für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz
- Behindertensprecherinnen und -sprecher der im Nationalrat vertretenen Parteien
- Vizekanzler und Bundesminister für Kunst, Kultur, öffentlichen Dienst und Sport
- Bundesminister für Inneres
- Bundesministerin für Justiz
- Bundesministerin für Arbeit, Familie und Jugend
- Generalsekretär des Bundesministeriums für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort

#### **5.3.2. Einrichtungen des öffentlichen Dienstes und Rechts**

Um die Anliegen und die besonderen Bedürfnisse von Menschen mit Behinderungen nachhaltig zu verbessern sowie sich für Einzelanliegen einzusetzen, wurden Termine mit Entscheidungsträgerinnen und Entscheidungsträgern von Einrichtungen des öffentlichen Dienstes und Rechts vereinbart.

Auszugsweise seien genannt:

- die Volksanwälte
- Obmann der Bundeskurie Angestellte Ärzte der Österreichischen Ärztekammer
- Mitglieder des Präsidiums der Österreichischen Apothekerkammer
- Präsidentin der Österreichischen Universitätenkonferenz
- Obmann und Geschäftsführer der AUVA
- Geschäftsführer der Arbeitsmarktservices
- Präsident des Österreichischen Gemeindebundes
- Mitglieder des Vorstands des ÖGB

- Monitoringausschuss des Bundes
- Präsidentin der Arbeiterkammer Wien
- Fonds Soziales Wien, Leiter der Behindertenhilfe

### **5.3.3. Internationale Kontakte**

Die Zusammenkünfte mit Personen aus dem Ausland dienen der Vernetzung, dem Vergleich der gesetzlichen Bestimmungen, der Erarbeitung von „best practice-Modellen“ und der Stärkung der Rechte von Menschen mit Behinderungen in der Europäischen Union.

- Teilnahme an der Jahreskonferenz per Videoschaltung und an Onlinearbeitsgruppen des europäischen Dachverbands der Gleichbehandlungsstellen “European network of equality bodies (Equinet)”, Brüssel

### **5.3.4. Sonstige Institutionen**

Die Vernetzung mit den unten demonstrativ aufgezählten Institutionen verfolgte das Ziel, Meinungen und Standpunkte zum Thema Behindertengleichstellung einzuholen und auszutauschen, konkrete Einzelfälle zu besprechen sowie Anliegen von beeinträchtigten Personen zu unterbreiten.

- ÖBB - Competence Center Disability im Service Dienstleister der ÖBB
- Generaldirektion Facility Management (GFM) und Corporate Social Responsibility (CSR) des ORF, Wien
- Post AG, Wien
- ASFINAG, Salzburg
- AVL List GmbH, Steiermark
- Uniqa, Wien
- prospect Unternehmensberatung GmbH, Wien
- Manz Verlag, Wien

## **6. Weitere Tätigkeiten des Behindertenanwalts**

### **6.1. Mitwirkung an der Legistik**

Im Rahmen von Begutachtungsverfahren gab der Behindertenanwalt insbesondere zu nachstehenden Entwürfen Stellungnahmen ab (auf der Homepage veröffentlicht):

Schulunterrichtsgesetz, Gesetz zur Schaffung eines Instituts für Qualitätssicherung an Schulen

Audiovisuelles Mediendienste-Gesetz, ORF-Gesetz

Verordnung des BMBWF betreffend Bildungsstandards

Verordnung des BMBWF betreffend Prüfungsordnungen

Arbeitslosenversicherungsgesetz

Familienlastenausgleichsgesetz

Erwerbs- und Wohnungsstatistikverordnung

Salzburger Sozialhilfegesetz - Pflegeregress

Salzburger Sozialhilfegesetz

Niederösterreichische Grundversorgungsgesetz, Sozialhilfe-Grundsatzgesetz

Oberösterreichische Hundehaltegesetz

Niederösterreichische Bauordnung

Salzburger Pflegegesetz

Kärntner Dienstrechtsgesetz

Vorarlberger Gesetz über Sozialleistungen für hilfsbedürftige Personen

Salzburger Maßnahmengesetz für kostenreduzierte Wohnbauten

Oberösterreichische Wohnhaussanierungs-Verordnung

Wiener Bauordnungsnovelle 2020

Vorarlberger Vergnügungssteuergesetz

### **6.2. Barrierefreiheit beim Umbau des Parlaments**

Im Verlauf von Gesprächen mit den Mitbürgerinnen/Mitbürgern mit Behinderungen und einigen Funktionärinnen/Funktionären der organisierten Behindertenverbände kam die Frage auf, ob im Zuge des Umbaus des Parlaments auch auf die Barrierefreiheit in großem Umfang Rücksicht genommen wird.

Der Behindertenanwalt des Bundes richtete daraufhin eine entsprechende Anfrage an die Parlamentsverwaltung.

Der für die Koordinierung der Umbaumaßnahmen zuständige stellvertretende Leiter der Parlamentsdirektion beantwortete diese Anfrage ausführlich und positiv – in weiterer Folge werden weitere Gespräche und Treffen zwischen der Parlamentsdirektion, der Behindertenanwaltschaft und Vertretern der organisierten Behindertenverbände vereinbart. Während dieser Zusammenkünfte werden alle Fragen zum Umbau des Parlaments hinsichtlich der Barrierefreiheit ausführlich dargelegt und vereinbart, dass es rechtzeitig vor der Fertigstellung – nun

bis zum Jahr 2022 – vor Ort Besichtigungen von Expertinnen und Experten der Behindertenverbände geben sollte, um ggf. letzte wichtige Details zur vollständigen Barrierefreiheit noch berücksichtigen zu können.

### **6.3. Ausbildung von Richterinnen-Anwärtinnen und Richter-Anwärter**

Da durch zahlreiche Anrufe und Anliegen in der täglichen Arbeit offenbar wurde, dass Gerichte nur wenig Erfahrung mit dem Behindertengleichstellungsrecht haben, hat der Behindertenanwalt den Oberlandesgerichten, die für die Ausbildung von Richterinnen-Anwärtinnen und Richter-Anwärter zuständig sind, angeboten, Veranstaltungen über das Behindertengleichstellungsrecht im Rahmen der Ausbildung zu gestalten – im April 2018 fand in Innsbruck die erste Veranstaltung statt, die Reihe wurde 2019 und 2020 fortgesetzt.

### **6.4. Barrierefreiheit in Schulgebäuden**

Angeregt durch ein Anliegen einer Lehrerin und eines Dozenten für Pädagogik wurde die Behindertenanwaltschaft auf das Thema Barrierefreiheit in Schulgebäuden aufmerksam. Wenige Wochen später stellte der Herr Bundesminister für Bildung, Wissenschaft und Forschung den neuen Schulentwicklungsplan 2020 (SCHEP 2020) im Bundeskabinett zum Beschluss vor. Um eine behindertengerechte Ausgestaltung aller Schulgebäude im ganzen Land im Rahmen des SCHEP 2020 und auch an anderen Standorten sicherzustellen, wurden der Bundesminister für Bildung, Wissenschaft und Forschung und die Präsidenten des Städtebundes und des Gemeindebundes angeschrieben. In weiterer Folge entwickelte sich daraus ein bis heute anhaltender konstruktiver Dialog mit dem Gemeindebund über notwendige Verbesserungen.

### **6.5. Die Problematik der Fehltage in tagesstrukturierenden Einrichtungen**

Tagesstrukturierende Einrichtungen sind Einrichtungen unter Aufsicht der Bundesländer, in denen Menschen mit Behinderungen, die eine Arbeitsleistung auf dem ersten Arbeitsmarkt behinderungsbedingt nicht erbringen können, einer sinnvollen, mitunter auch spezialisierten, professionellen Beschäftigung nachgehen oder an eine Beschäftigung am offenen Arbeitsmarkt herangeführt werden können. Im Allgemeinen wohnen die Menschen mit Behinderungen auch in Einrichtungen und werden von diesen umfassend versorgt und betreut: Es fallen den Bundesländern für den Unterhalt dieser tagesstrukturierenden Einrichtungen erhebliche Kosten an. Die Länder sind daher bestrebt, Abwesenheiten der zu betreuenden Personen, die sogenannten Fehltage, zu begrenzen und fallweise mit finanziellen Folgen zu versehen.

Beunruhigte oder verärgerte Angehörige, meist Eltern, haben sich an die Behindertenanwaltschaft gewandt und sich über die Anwendung oder über die Differenzierungen der Regelungen zu den Fehltagen zuungunsten ihrer Verwandten beklagt.

Die Behindertenanwaltschaft war bemüht, angesichts der Zuständigkeit der Bundesländer für die tagesstrukturierenden Einrichtungen zumindest für mehr Transparenz und Einheitlichkeit der Regelungen zu den Fehltagen zu sorgen.

## 6.6. Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit

Der Behindertenanwalt und seine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nahmen an folgenden in- und ausländischen Veranstaltungen, Konferenzen bzw. Sitzungen teil. Diese dienten insbesondere der Vernetzung und Weiterbildung.

Vielfach waren die Vertreterinnen und Vertreter der Behindertenanwaltschaft nicht nur als Teilnehmerinnen und Teilnehmer bei den Veranstaltungen, sondern auch in diesem Rahmen mit Referaten und Podiumsdiskussionen aktiv. Die gehaltenen Vorträge und gegebenen Interviews zielten im Wesentlichen auf eine Aufklärung über die bestehenden Rechte von behinderten Personen und eine weitere Sensibilisierung der Gesellschaft in Gleichstellungsfragen ab. Regelmäßig wurde über gesammelte Erfahrungen berichtet.

### 6.6.1. Veranstaltungen

- ÖKSA Jahreskonferenz: „Behindert aufgrund einer psychischen Erkrankung – Situation in Österreich“, Wien
- 2. Job- und Bildungsmesse im Stadtsaal Hollabrunn mit einer Podiumsdiskussion zum Thema „Welche Bildung braucht die Wirtschaft“, Hollabrunn
- Präsentation der Down-Syndrom Kampagne „Down-Syndrom. Na und.“ vom Verein Down-Syndrom Wien, Wien
- Zero-Project Konferenz in der UNO-City, Wien
- Online Fachtagung des Bundesministeriums für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz betreffend „Task Force Pflege“, Wien
- European Inclusion Summit 2020
- Online Konferenz zum Thema: „Demenzstrategie in West- und Osteuropa“

### 6.6.2. Sitzungen

- Sitzung der Begleitgruppe zum Nationalen Aktionsplan 2012-2020 betreffend die Studie „Erfahrungen und Prävention von Gewalt an Menschen mit Behinderungen“ im Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz, Wien
- Vorstandssitzung des österreichischen Behindertenrats, Wien
- Sitzung des REHA-Netzwerk beim AMS, Wien
- Sitzungen der Rentenkommission, Wien
- Sitzungen der Begleitgruppe zum Nationalen Aktionsplan betreffend Pflege und Behinderung im Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz, Wien
- Sitzung der Arbeitsgruppe Persönliche Assistenz beim Österreichischen Behindertenrat, Wien
- 
- Präsentation des Tätigkeitsberichts der Behindertenanwaltschaft vor dem Sozialausschuss des Nationalrates, Wien
- Sitzungen zum Thema „Barrierefreiheit – Erarbeitung Etappenplan vom ORF“ im ORF-Zentrum, Wien
- NGO Netzwerktreffen zum Thema Regierungsprogramm 2020-2024, Wien
- Fachgespräch persönliche Assistenz im Sozialministeriumservice Wien, Wien

- Sitzungen betreffend Evaluierung des Nationalen Aktionsplans Behinderung 2012-2021, Wien
- Runder Tisch zum Sonderbericht der Volksanwaltschaft „*Keine Chance auf Arbeit – Die Realität von Menschen mit Behinderung*“ und LandessozialreferentInnenkonferenz, Wien
- NGO-Vernetzungstreffen zum Thema Pflege, Wien
- Runder Tisch zum Thema „*Lohn statt Taschengeld*“ online aus dem Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz, Wien
- Teilnahme per Videokonferenz Runder Tisch von Equinet zum Thema „*Future of Equality Legislation in Europe*“
- Teilnahme per Videokonferenz der Kompetenzgruppe zur „*Entstigmatisierung*“ der Gesundheit Österreich GmbH
- Equinet - Equality Law Working Group, Teilnahme per Videokonferenz
- Teilnahme per Videokonferenz des Bundesbehindertenbeirates, Wien

### **6.6.3. Vorträge**

- Vortrag bei der Veranstaltung vom EPIGUS-Institut für ganzheitliche Unfall- und Sicherheitsforschung und dem Städtebund zum Thema: „*Alltagsgerechter barrierefreier Straßenraum – nutzbar für alle*“, Wien
- Vorträge bei Kamingsgesprächen des Kriegsoffer- und Behindertenverbandes Österreich, Freiland
- Vortrag bei der Tagung „*Die Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention in Österreich und Deutschland*“ zum Thema: „*Recht auf Arbeit – Art. 27 UN-BRK*“ auf der Universität Innsbruck, Innsbruck
- Vortrag bei der Richterinnen-Anwärterinnen- /Richteranwälter-Ausbildung beim OLG Linz, Linz
- Vortrag beim 16. Sicherheitsfachkrafttag des bfi Tirol, Innsbruck

### **6.6.4. Interviews und Pressekonferenzen**

- Interviews im Rahmen der ORF-Sendungen des „*Bürgeranwalt*“ und „*Konkret*“
- Interview mit Herrn Dr. Resch betreffend NAP-Evaluierung
- Interview mit Frau Windroither für die Zeitung „*Presse am Sonntag*“
- Interview mit Herrn Longo
- Online Pressekonferenz anlässlich des Tages der Inklusion
- Experteninterview zum Thema AMAS ("AMS Algorithmus") mit Helmut Mahringer von der prospect Unternehmensberatung GmbH
- Pressekonferenz der Post betreffend Präsentation des Projektes „*Landpartner*“

### **6.6.5. Charities**

- Zero Project Partner Dinner, UN-City, Wien

## **7. Tätigkeiten im Bereich der Behindertengleichstellung**

### **7.1. Grundsätzliches**

Die Betroffenen, die sich diskriminiert fühlten, wurden im Zuge der Beratung und Unterstützung vom Behindertenanwalt über die Möglichkeit der Einleitung eines Schlichtungsverfahrens bei der jeweiligen Landesstelle des Bundesamtes für Soziales und Behindertenwesen sowie über die allfällige gerichtliche Geltendmachung ihrer Ansprüche informiert. Der Behindertenanwalt wirkte (auch außerhalb eines Verfahrens) – sofern dies die Rahmenbedingungen zuließen – auf eine für die Klientinnen und Klienten zufriedenstellende Lösung hin. Zur Unterstützung der betroffenen Personen nahm er an Schlichtungsgesprächen teil, von denen viele mit einer Einigung der Beteiligten beendet werden konnten.

### **7.2. Diskriminierung in der Arbeitswelt**

In vielen Fällen wandten sich Menschen mit Behinderungen bzw. deren Angehörige an den Behindertenanwalt, um sich über ihre Rechte am Arbeitsplatz im weitesten Sinne zu informieren. Die Diskriminierungen in der Arbeitswelt zeigten unterschiedlichste Facetten und reichten von solchen bei der Begründung oder Beendigung eines Dienstverhältnisses über Weiterbildungsmaßnahmen bis hin zu konkreten Arbeitsbedingungen.

Nicht selten erfolgte die Kontaktaufnahme zum Behindertenanwalt in der Angst vor einer Kündigung etwa aufgrund vermehrter bzw. lange andauernder Krankenstände bzw. behinderungsbedingten Problemstellungen.

Die Behindertenanwaltschaft nahm auch an Schlichtungsverfahren teil, bei denen sich die Betroffenen vom Dienstgeber bzw. von der Dienstgeberin aufgrund einer Kündigung diskriminiert erachteten. In den meisten Fällen konnten zwar keine Wiedereinstellungen der Dienstnehmerinnen und Dienstnehmer erzielt werden, dennoch einigten sich die Schlichtungspartnerinnen und -partner in mehreren Fällen zur beidseitigen Zufriedenheit etwa auf eine angemessene freiwillige Abfertigung des Dienstgebers bzw. der Dienstgeberin.

Folgende gleichstellungsrelevante Fälle sind exemplarisch dargestellt:

#### **7.2.1. Diverse Schwierigkeiten mit dem AMS**

Eine Klientin wandte sich in der Angelegenheit ihres Bruders an die Behindertenanwaltschaft. Der Bruder war zur Behandlung in einer Krankenanstalt gewesen und sei nun mit einer hohen Rechnung für sämtliche Behandlungskosten konfrontiert, da er als nicht krankenversichert gelte.

Bei der Bearbeitung des Anliegens stellte sich heraus, dass der Bruder, der ohne Beschäftigung war, laut Vermerk des AMS Termine beim Arbeitsmarktservice vermeintlich bewusst nicht wahrgenommen hatte und deshalb wegen mangelnder Arbeitswilligkeit gemäß §§ 9, 10 Arbeitslosenversicherungsgesetz vom Leistungsbezug abgemeldet worden war. Als Folge der Abmeldung vom Leistungsbezug bestand auch kein Krankenversicherungsschutz mehr. Die Krankenversicherung sah sich daher für die anfallende Krankenbehandlung nicht in der Leistungspflicht.



Allerdings war der Grund für die scheinbare Nachlässigkeit den Verpflichtungen nach dem Arbeitslosenversicherungsgesetz gegenüber dem AMS durch den behinderungsbedingt schlechten gesundheitlichen Zustand erklärbar, der auf eine diagnostizierte Schizophrenie des Bruders zurückzuführen war.

Der Behindertenanwalt wandte sich mittels Interventionsschreiben an das Arbeitsmarktsservice und ersuchte um eine erneute Prüfung des Sachverhalts unter Berücksichtigung der Behinderung des Klienten. Umgehend erfolgte die Antwort des AMS, welches auf Grund der Schilderung einen Nachsichtsgrund erkennen konnte. Der Leistungsbezug wurde rückwirkend wiederhergestellt, wodurch auch der Krankenversicherungsschutz wiederauflebte.

### **7.2.2. Kündigung nach Schlaganfall**

Ein Angestellter eines Unternehmens, der nach einem Schlaganfall die Kündigung erhielt, leitete ein Schlichtungsverfahren beim Sozialministeriumservice ein und wandte sich mit dem Ersuchen um Begleitung zum Schlichtungsgespräch an die Behindertenanwaltschaft.

Als Zwischenergebnis des Schlichtungsgesprächs war für den Klienten positiv eine größere Summe und im Gegenzug die Beibehaltung der gegenseitigen Trennung vorgesehen.

Wie häufig bat das Unternehmen, die Vereinbarung innerhalb einer Frist von 14 Tagen juristisch prüfen zu lassen. Nach fast zwei Wochen unterbreitete das Unternehmen einen neuen Vorschlag. Ein privater, professioneller Arbeitsvermittler, vom Unternehmen finanziert, sollte dem ehemaligen Angestellten helfen, eine neue Arbeitsstelle zu finden. Zudem fiel der zuvor in Aussicht gestellte Betrag nun wesentlich geringer aus. Offensichtlich aus Sorge bei einer Ablehnung oder nach einem Gerichtsverfahren gar nichts zu bekommen, nahm der Mann dieses Angebot des Dienstgebers an.

### **7.2.3. Hinnahme von verbalen Belästigungen am Arbeitsplatz**

Ein gewerkschaftlich engagierter, körperlich behinderter Angestellter eines Medienkonzerns schrieb der Behindertenanwaltschaft zum wiederholten Mal, dass er Hilfe benötige. Er werde von seinen Vorgesetzten wie von den Kolleginnen und den Kollegen schwer gemobbt, was bei ihm immer wieder Krankheiten auslöse. Um seinen schweren Stand in der Firma zu verbessern, müsse er für die Kolleginnen und Kollegen Freigetränke und Pausenverpflegung organisieren und bezahlen – jedenfalls sei das die „Strafe“ gewesen, als die Abteilungsleitung erfuhr, er habe sich über seine Arbeitsbedingungen offiziell beklagt.

Die Behindertenanwaltschaft konnte dem verängstigten Dienstnehmer anbieten, entweder ein Schreiben an die Unternehmensleitung zu senden mit dem Ersuchen, die Situation für ihn zu verbessern oder ihn in einem Schlichtungsverfahren mit der Leitung des Konzerns vor dem Sozialministeriumservice beratend zu unterstützen.

Als Reaktion dankte der Mann für die ernsthafte, rasche Bearbeitung seines Anliegens, aber aus Sorge vor Repressionen der Belegschaft und vor einem Arbeitsplatzverlust hat er letztlich keine weitergehende Hilfestellung in Anspruch genommen.

#### **7.2.4. Erfolgreiche Ausbildung und Arbeitsaufnahme trotz Arbeitsunfähigkeit**

In den Sommermonaten bat der Vater einer behinderten Tochter die Behindertenanwaltschaft um Hilfe bei dem Problem der Arbeitsplatzsuche seiner Tochter. Seine mittlerweile 31jährige Tochter, die aufgrund von Komplikationen bei der Geburt behindert ist, werde vom AMS aufgrund eines Gutachtens der Pensionsversicherungsanstalt (PVA) als „voraussichtlich auf Dauer berufsunfähig auf dem 1. Arbeitsmarkt“ betrachtet und sei deshalb auf ihrem bereits erfolgreichen Weg nach der Schulzeit zu einer Berufsausbildung zur Bürokauffrau seither nicht mehr gefördert und durch Kursangebote unterstützt worden. Mühevoll sei es ihr dennoch gelungen, in einem Ausbildungsprojekt angenommen zu werden und konnte nach einer Reihe positiver Kurzzeit-Praktika ihre Arbeitsfähigkeit unter Beweis stellen. Das Ausbildungsende stehe an und damit einhergehend bestehe die Sorge, das AMS könnte in Zusammenhang mit der Arbeitssuche auf die vermeintliche Berufsunfähigkeit verweisen und Leistungen verweigern.

Die Behindertenanwaltschaft prüfte den Sachverhalt und bewertete dieses Risiko ähnlich wie der Vater, dass das AMS sich auf das PVA-Gutachten beziehen könnte. Alle PVA-Gutachten seien gemäß § 8 Abs. 3 AIVG bindend für die Arbeit des Arbeitsmarktservice. Allerdings werde der Begriff „arbeitsfähig“ im Zusammenhang mit der Berufsunfähigkeit in den §§ 273, 273a Allgemeines Sozialversicherungsgesetz (ASVG) mit der Höhe des Einkommens verknüpft. Wenn es der Tochter aber gelänge, einen sozialversicherungspflichtigen, voll- bzw. teilzeittlohnerten Arbeitsplatz zu bekommen, könne nicht mehr von einer bestehenden Berufsunfähigkeit ausgegangen werden.

In weiterer Folge konnte der Vater in der Übergangszeit zwischen Ausbildungsende und einer auf Dauer angelegten Festanstellung für die Tochter noch eine Praktikumsstelle organisieren. Die Tochter wird als ausgebildete Bürokauffrau voraussichtlich ab 2021 einer sozialversicherungspflichtigen Tätigkeit nachgehen.

#### **7.2.5. Kündigung aufgrund des Krankenstandes**

Die Büroangestellte eines Vereins erlitt einen Bandscheibenvorfall, weswegen sie sich über mehrere Monate hinweg im Krankenstand befand. Schließlich wurde die Kündigung ausgesprochen, welche damit begründet wurde, dass sich der Verein einen längeren Ausfall der Mitarbeiterin nicht leisten könne.

Die Behindertenanwaltschaft riet der Klientin dazu, eine Schlichtung gemäß Behinderteneinstellungsgesetz (BEinstG) zu beantragen. Sollte sich der Ausfall an Arbeitsleistung tatsächlich als für den Verein wirtschaftlich schwer bis gar nicht verkraftbar erweisen, so müsste zumindest versucht werden, die Arbeitsbedingungen so anzupassen, dass die Dienstnehmerin mit Behinderung dennoch die Arbeit im größtmöglichen zeitlichen und inhaltlichen Umfang erbringen kann. In diesem Sinne hatte die Klientin ihrem Arbeitgeber angeboten, von zuhause aus zu arbeiten (Home-Office). Dies war vom Arbeitgeber jedoch abgelehnt worden.

Im Rahmen des Schlichtungsgespräches konnte keine Einigung erzielt werden. Der Klientin stand es damit offen, den Klagsweg zu beschreiten.

### **7.2.6. Überprüfung einer Stellenausschreibung**

Ein Museum stellte dem Behindertenanwalt seine Pläne vor, mehr Menschen mit Behinderungen zu beschäftigen, insbesondere im Bereich der Kulturvermittlung. Der Behindertenanwalt begrüßte die Initiative zur Förderung der Beschäftigung von Menschen mit Behinderungen, zumal sie in dieser Form auch geeignet ist, die Sichtbarkeit von Menschen mit Behinderungen in der Gesellschaft zu bewirken, was dem Gedanken umfassender Inklusion Rechnung trägt.

Auf Nachfrage des Museums gab der Behindertenanwalt Auskunft zur sachgerechten Ausgestaltung von Stellenausschreibungen. Er wies darauf hin, dass sich die Ausschreibung ohne sachliche Gründe nicht an Menschen mit ganz spezifischen Behinderungen richten dürfe, sondern grundsätzlich alle Menschen mit Behinderungen ansprechen müsse, wenn nicht der Verdacht einer Diskriminierung nach dem Behinderteneinstellungsgesetz aufkommen soll. Positive Maßnahmen, also solche, die Menschen mit Behinderung gegenüber solchen ohne Behinderung im Einzelnen bevorzugen, sind rechtlich zulässig.

### **7.3. Bildung**

Da Aus- und Weiterbildung eine wesentliche Voraussetzung für die Chancengleichheit am Arbeitsmarkt und somit für die gleichberechtigte Teilhabe am Leben in der Gesellschaft sowie eine selbstbestimmte Lebensführung ist, stellt der Bildungsbereich in der Arbeit des Behindertenanwalts einen wichtigen Schwerpunkt dar.

Im Bildungssystem wird mithilfe des sonderpädagogischen Förderbedarfes das Ausmaß der benötigten Förderung eines Kindes eruiert. Ein solcher liegt vor, wenn ein Kind infolge körperlicher oder psychischer Behinderung dem Unterricht in einer Regelschule ohne sonderpädagogische Förderung nicht folgen kann.

In diesem Zusammenhang erweist sich allerdings als sehr problematisch, dass den Bundesländern im Rahmen des Finanzausgleiches die personellen Ressourcen für den sonderpädagogischen Unterricht nicht nach dem tatsächlichen Bedarf (gemessen an der tatsächlichen Zahl der Kinder mit festgestelltem sonderpädagogischen Förderbedarf) zugewiesen werden, sondern fiktiv davon ausgegangen wird, dass 2,7 Prozent der Pflichtschülerinnen und -schüler dieser Förderung bedürfen.

Das Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz schützt Kinder mit Behinderungen in dessen Anwendungsbereich vor Diskriminierungen. Aufgrund der im Bildungsbereich bestehenden Kompetenzersplitterung zwischen Bund und Ländern gibt es kein einheitliches Schutzniveau im Schulbereich.

Unabhängig davon verpflichtet Artikel 24 der UN-Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderungen die Republik Österreich, das Recht auf diskriminierungsfreie und chancengleiche Bildung von Menschen mit Behinderungen anzuerkennen.

Aus Sicht des Behindertenanwalts ist es daher unbedingt notwendig, den gleichberechtigten Zugang von Kindern mit Behinderungen zu bestmöglicher inklusiver Beschulung herzustellen. Dies ist insbesondere auch organisatorisch und ressourcentechnisch zu gewährleisten.

### **7.3.1. Erfolgreiche Organisation einer Schulsportwoche**

Der Vater eines 14-jährigen Schülers wandte sich Anfang Februar mit dem Ersuchen um eine Rechtsauskunft an die Behindertenanwaltschaft: Sein Sohn habe eine Muskelerkrankung und sei Nutzer eines Rollstuhls. Im Schulalltag komme der Sohn problemlos mit, einzig beim Waschen, Anziehen und auch beim Toilettengang sei eine Assistenz erforderlich. Nun stehe die Schulsportwoche bevor, sein Sohn dürfe mitkommen und an den Aktivitäten seiner Klasse teilhaben, allerdings habe er mit seiner von der Schulleitung schon ausgewählten Assistenz gemeinsam ein Zimmer zu teilen, anstatt mit seinen Freunden zusammen zu wohnen. Auf Grund des Gleichstellungsrechtes seien Vater und Sohn der Auffassung, der Sohn sei berechtigt, im Zimmer der Freunde untergebracht zu werden.

Der Behindertenanwalt entschloss sich, diesen Sachverhalt über Vermittlung an die Ombudsstelle für Schulen einer sachdienlichen Lösung näherzubringen, denn das grundsätzliche Recht des Schülers auf gleichberechtigte Teilnahme aufgrund der Behinderung werde beachtet; die Fragen zum Aufenthalt selbst müssten schulrechtlich bewertet werden.

Kurz darauf meldete der Vater hoch erfreut, die Bildungsdirektion habe in wesentlichen Fragen eingelenkt.

Für den Aufenthalt gelte eine grundsätzliche Erlaubnis für den Schüler, alles wie gewünscht zu gestalten. Sollte dies jedoch die Rechte der Mitschülerinnen und -schüler beeinträchtigen, müsste „ein Plan B“ unmittelbar umgesetzt werden können: Beispielsweise könne dem Schüler das gemeinsame Wohnen mit drei Freunden in einem Raum erlaubt werden. Sollte das Ruhebedürfnis der Schüler etwa durch nächtliche Assistenzeinsätze erheblich gestört werden, habe der Schüler mit der Assistenz ein separates Zimmer zu beziehen.

### **7.3.2. Hortplatz für Stieftochter**

Ein erwerbsloser Familienvater mit schwerer Sehbehinderung meldete sich bei der Behindertenanwaltschaft. Seine Frau sorge für das Familieneinkommen, während er selbst beschäftigungslos sei, was wohl auch mit seiner Behinderung zusammenhänge. Seine Stieftochter besuche die Volksschule und brauche in schulischen Belangen besonders viel Unterstützung, da die Familie Migrationshintergrund habe.

Der Antrag der Familie auf einen von der Gemeinde finanzierten Hortplatz sei abgelehnt worden, da schließlich, so wurde argumentiert, der Klient daheim sei und sich nachmittags um seine Stieftochter kümmern könne. Allerdings wurde hier vollkommen außer Acht gelassen, dass die Familie einen fremdsprachlichen Hintergrund habe und der Stiefvater sich selbst behinderungsbedingt mit dem Knüpfen sozialer Kontakte in Österreich und damit auch mit dem Erlernen der deutschen Sprache schwertue. Einzig im Rahmen der Nachmittagsbetreuung durch qualifiziertes pädagogisches Personal würde der Stieftochter jene geeignete Unterstützung für eine erfolversprechende sprachlich-schulische Karriere zugutekommen. Der Stiefvater könne – selbst bei größtem Bemühen seinerseits – diese Aufgabe nicht leisten.

Mit Verweis auf die beim Stiefvater behinderungsbedingt bestehenden Sprachschwierigkeiten ersuchte der Behindertenanwalt die Gemeinde um neuerliche Beurteilung der Situation. Die Gemeinde ließ sich überzeugen und stellte der Stieftochter einen Hortplatz zur Verfügung.

### **7.3.3. Benachteiligung bei der Lehrabschlussprüfung**

Ein Ausbildungsbeauftragter aus der Personalabteilung eines Unternehmens meldete sich bei der Behindertenanwaltschaft mit der Frage, was unternommen werden könne, damit der Sohn mit Behinderungen eines Angestellten die Gesellenprüfung erfolgreich bestehen könne. Ein Scheitern sei wahrscheinlich, da er behinderungsbedingt gewisse Prüfungsbereiche nicht in der vorgegebenen Zeit positiv abschließen könne.

Die Behindertenanwaltschaft prüfte den Sachverhalt und wies den Ausbildungsbeauftragten zunächst auf die bestehenden Regelungen für die Ausbildung von Menschen mit Behinderungen hin: Die behinderungsbedingt um ein Jahr verlängerte Lehre, die Möglichkeit, Assistenz zu erhalten, die Bestimmungen der alternativen Prüfungsmethoden zur Abnahme von Prüfungen. Dies alles werde von der jeweiligen Wirtschaftskammer geprüft, genehmigt und mit den Ausbildungsbetrieben abgeklärt.

In Hinblick auf das Anliegen des Klienten wurde er von der Mitarbeiterin der Behindertenanwaltschaft unterstützt, den erforderlichen Antrag rechtzeitig bei der Wirtschaftskammer einzubringen.

### **7.3.4. Praktikumsplatz für Tochter während der Schulferien**

Der Vater einer 15-jährigen Tochter und Schülerin mit Behinderungen ersuchte bei der Behindertenanwaltschaft um Hilfe, da er für seine Tochter während der Schulferien eine freiwillige, selbst ausgewählte Praktikumsstelle in einer tagesstrukturierenden Einrichtung organisieren wollte. Zunächst hatte er sich selbst an die Einrichtung gewandt, bei der seine Tochter bis vor kurzem noch im Rahmen eines Schulpraktikums positive Erfahrungen gesammelt hatte und bei der die Leiterin der Betriebssparte von der Einsatzfreude seiner Tochter begeistert war.

Fassungslos und erzürnt berichtete der Vater, die Führungsebene der tagesstrukturierenden Einrichtung habe einige Zeit gebraucht, ihn auf die Zustimmung des Finanzträgers der Einrichtung hinzuweisen. In wochenlangen Gesprächen mit dem Finanzträger habe sich herausgestellt, dass seine Tochter nur dann in dieser Einrichtung ein Praktikum absolvieren dürfe, wenn sie rechtlich von der Schule, vom Unterricht generell, abgemeldet werde. Es sei für Menschen mit Behinderungen offensichtlich unmöglich, durch die Ausführung kleiner Tätigkeiten weitere Lebenserfahrungen zur beruflichen Orientierung zu erwerben. Ohne derartige Nachweise im Lebenslauf habe jeder Mensch heutzutage Nachteile, gute Lehrstellen und Anstellungsangebote zu erhalten.

Da zu dem Zeitpunkt der Anfrage bei der Behindertenanwaltschaft bereits mehr als die Hälfte der Sommerferien verstrichen war, konnte der Behindertenanwalt nur noch bei der Geschäftsführung eines anderen Ausbildungsbetriebs vorsprechen und erreichen, dass der Schülerin noch ein fast dreiwöchiges Praktikum ermöglicht wurde.

## **7.4. Diskriminierung in täglichen Lebensbereichen**

Diskriminierungen bedeuten ein entscheidendes Hindernis für die Inklusion von Menschen mit Behinderungen im Alltags- und Berufsleben. Dabei handelt es sich oftmals um bauliche Barrieren, die von einer nachhaltigen Teilnahme am Leben in der Gesellschaft ausschließen.

Viele Fälle der Behindertenanwaltschaft betrafen den öffentlichen Verkehr, den Zugang zu Kultur- und Sportstätten, den Bereich der (außerschulischen und -universitären) Weiterbildung, den Zugang zu und die Versorgung mit Gütern und Dienstleistungen, die der Öffentlichkeit zur Verfügung stehen, sowie den Bereich Wohnen. Einige Beschwerden beinhalteten die mangelnde Barrierefreiheit von ärztlichen Ordinationen.

#### **7.4.1. Assistenzhunde im Konzerthaus**

Eine musikbegeisterte junge Frau wurde eines Abends am Eingang zu einem Konzert bei der Kartenkontrolle abgewiesen, in Begleitung eines Hundes in den Aufführungssaal zu gelangen. Sowohl der Kartenkontrolleur als auch dessen Vorgesetzter konnten sichtbar keine Behinderung erkennen. Ebenso war das Zeigen des Behindertenpasses nicht möglich gewesen. Wie ihr auf eine eigene Beschwerde bei der Leitung der Aufführungsstätte erneut mitgeteilt wurde, erlaube die Hausordnung nur Blindenführhunde und Partnerhunde zur Begleitung von blinden und stark sehbehinderten Menschen.

Bei ihrer Beschwerde gegenüber der Behindertenanwaltschaft gab die junge Frau an, den Hund aufgrund von psychischen Schwierigkeiten mit sich zu führen. Eigentlich hätte sie den Hund als Assistenz zum Konzert mitnehmen dürfen. Die Behindertenanwaltschaft prüfte den Sachverhalt – und tatsächlich enthielt die Hausordnung einen Passus, demzufolge nur Blindenführhunde und sogenannte Partnerhunde im Gebäude und im Saal gestattet seien.

In einem Schreiben an die Leitung der Aufführungsstätte hob der Behindertenanwalt hervor, dass § 39a Bundesbehindertengesetz (BBG) unter dem amtlichen Begriff Assistenzhunde, Blindenführhunde, aber auch Signal- und Servicehunde für Menschen mit den verschiedensten Arten von Behinderungen gleichberechtigt umfasst.

Im Auftrag der Aufführungsstätte antwortete ein Rechtsanwalt bezogen auf den Vorfall mit der Besucherin, diese sei bei der Befragung am Einlass erkennbar nicht behindert gewesen und habe insbesondere mehrfach die Frage nach dem Behindertenpass negiert. Es hätte einen Eintrag über den Assistenzhund geben müssen, die Zutrittsverweigerung sei somit rechtmäßig gewesen. Bezüglich der Formulierung der Hausordnungsbestimmung hielt der Rechtsanwalt zunächst noch am Begriff der Partnerhunde fest.

Doch der Behindertenanwalt überzeugte den Rechtsanwalt schließlich, den unbestimmten Begriff Partnerhunde zu vermeiden und stattdessen die verschiedenen Bezeichnungen von Assistenzhunden gemäß der gesetzlichen Formulierung des § 39a BBG aufzunehmen; die Formen an Assistenzleistungen der Hunde, ihre Prüfung und Kennzeichnung seien gesetzlich beschrieben und daher jederzeit überprüfbar und offensichtlich. Die dementsprechende Änderung der Hausordnung wurde zugesagt.

#### **7.4.2. Barrierefreiheit in einer Parkgarage**

Ein Dienstnehmer, der einen Rollstuhl benützt und seinen Arbeitsplatz in einer Stadt allerdings nur erreichen kann, wenn er sein Fahrzeug tagsüber in einer Parkgarage abstellt, berichtete der Behindertenanwaltschaft, dass das Parkhaus nicht barrierefrei sei. In seiner Mitteilung sah er insbesondere drei Hindernisse: Zum einen die Durchgangsschleusen aus feuerbeständigen Sicherheitsglastüren auf dem Weg zur Aufzugsanlage. Zum anderen die Tatsache, dass der Kassenautomat zentral im zweiten Geschoss aufgestellt sei, die Parkplätze für Fahrzeuge für

Menschen mit Behinderungen sich aber auf dem ersten Parkdeck befänden; außerdem werde der Eingang beim Aufzug häufiger bereits am Nachmittag verschlossen; er müsse daher das Parkhaus früher als eigentlich gewünscht wiederaufsuchen, um sein Fahrzeug abholen zu können. Per Schreiben machte die Behindertenanwaltschaft die Stadtverwaltung als Eigentümerin der Parkgarage auf die Schwierigkeiten des Parkkunden aufmerksam. Ein großes Verwaltungsunternehmen für Parkgaragen beantwortete das Schreiben und sagte hinsichtlich des ersten und des dritten Punktes Lösungen zu: Die Zugänge sollen umgehend länger geöffnet bleiben; bei den Durchgangsschleusen werde das bestehende System von im Brandfall durch die elektronische Brandmeldezentrale magnetischen Türschließern installiert. Im gewöhnlichen Betrieb würden die großen, gewichtigen Glastüren damit offen bleiben und ausschließlich im Bedarfsfall selbst zugehen. Nur bei der Anbringung weiterer Kassenautomaten auf allen Parkdecks konnte man sich nicht annähern.

Der Klient zeigte sich dennoch hocherfreut, dass die wichtigsten Hindernisse Anfang des kommenden Jahres 2021 beseitigt sein werden.

#### **7.4.3. Schanigärten sind nicht immer barrierefrei**

Ein Journalist, der behinderungsbedingt einen Rollstuhl benutzt, meldete sich bei der Behindertenanwaltschaft und berichtete, dass ihm kürzlich in Bezug auf Schanigärten zwei Speiselokale aufgefallen seien, deren Schanigärten nicht barrierefrei ausgeführt seien: Unterfahrbare Tische auf dem Gehsteig neben dem Lokaleingang könnten keinen Ersatz für einen Platz im Schanigarten darstellen. Da hierdurch Menschen mit Behinderungen das Angebot – außerhalb des Lokals zu speisen – nicht vollständig nutzen könnten, sei Handlungsbedarf auch gegenüber der Politik angezeigt.

Die Behindertenanwaltschaft schrieb daraufhin sowohl die beiden Lokalbetreiber als auch die verantwortlichen Politikerinnen und Politiker an und ersuchte um Aufklärung, ob die Bescheide für den Betrieb von Schanigärten keine Barrierefreiheit vorsehen würden. Da auch an diesem Ort Speisen und Getränke bestellt und verzehrt werden, gelten hier ebenfalls das Bundes-Behindertengleichstellungsrecht und die Vorschriften der Barrierefreiheit.

Die Landesverwaltungsbehörden teilten mit, dass Barrierefreiheit natürlich wichtig sei und somit auch in den Bescheiden an die Lokalbetreiberinnen und Lokalbetreiber berücksichtigt worden sei, ihre Nichteinhaltung könne sogar einen Gewerbeverstoss darstellen und geahndet werden; 2021 ende für zahlreiche Schanigärten-Betreiberinnen und -betreiber eine Phase von sog. Dauerbewilligungen. Bei zukünftigen Bescheiden werde verstärkt auf die Einhaltung der Barrierefreiheit geachtet werden.

Der erste Inhaber teilte umgehend mit, den Schanigarten gemäß der amtlichen Bewilligung erstellt zu haben, er werde allerdings nun unmittelbar behördliche Nachbesserungen beantragen und vornehmen.

Von der Rechtsvertretung des zweiten Lokalbetreibers wurde Verständnis für das Problem gezeigt und Experten bzw. Expertinnen beauftragt eine geeignete barrierefreie Lösung auszuarbeiten.

#### **7.4.4. Hilfestellung bei der Vermittlung einer barrierefreien Wohnung**

Der Ehemann einer durch einen schlimmen Arbeitsunfall behinderten Frau wendete sich vor wenigen Monaten an die Behindertenanwaltschaft und berichtete, bei der Bewerbung um

eine barrierefreie Wohnung benachteiligt worden zu sein. Obwohl seine Frau und er alle erforderlichen Unterlagen und sogar fachärztliche Stellungnahmen, die den dringenden Bedarf an Barrierefreiheit medizinisch begründeten, eingereicht haben, erhielten sie von der Vermietungsgesellschaft ein Schreiben, dass ihr Wohnungsansuchen wegen fehlender Nachweise abgelehnt werden müsse und sie auch in absehbarer Zeit keine barrierefreie Wohnung bekommen könnten. Gegenwärtig wohnten sie im vierten Obergeschoss in einem Haus ohne Aufzug und ohne barrierefreie Sanitärräume. Der Ehemann müsse jeden Tag den Rollstuhl und anschließend seine Frau über alle Stiegen tragen und im Sanitärraum ihr in und aus der Wanne helfen, was auch für den Ehemann körperlich stark belastend sei.

Die Behindertenanwaltschaft wandte sich mit einem Schreiben an die Führungsebene der Vermietungsgesellschaft, ersuchte um eine barrierefreie Wohnung, da alle Unterlagen vorgelegen hätten und wies unter anderem auf den Umstand hin, dass weder in einem geführten Telefongespräch noch im Ablehnungsschreiben die fehlenden Nachweise oder eine gewährte Frist zur Nachbesserung genau benannt worden seien.

In ihrem Antwortschreiben bedauerte die Vermietungsgesellschaft keine rollstuhlgerechte Wohnung anbieten zu können.

Anfang Dezember 2020 schrieb der Ehemann überglücklich, dass seiner Frau am nächsten Tag Mietvertrag und Schlüssel einer neuen barrierefreien Wohnung im Parterre eines anderen Wohngebäudes überreicht werden.

#### **7.4.5. Barrierefreiheit im Wohngebäude**

Eine 77jährige, durch ein Rückenleiden schwer gehbehinderte Frau berichtete dem Behindertenanwalt in einer persönlichen Vorsprache, dass sie zum Verlassen des Wohngebäudes und bei der Rückkehr an mehreren Stellen Handläufe benötige, aber die Gebäudeeigentümer ihr diese nicht gewährten.

Die Behindertenanwaltschaft schilderte dem Gebäudeeigentümer den Bedarf an zwei kleinen Handläufen für die Klientin, die immerhin seit über 60 Jahren in diesem Haus lebt und ihre mit viel Eigenkapital erweiterte und ausgebaut, für sie funktionierende Wohnung nicht aufgeben möchte.

Im Auftrag des Gebäudeeigentümers antwortete der Hausverwalter mit Abbildungen und betonte, der Aufgang zur Stiegenhaustür sei bereits ausreichend mit Handläufen gesichert, der Aufzug sei ebenso im geraden Weg barrierefrei zugänglich, ein Handlauf sei dort nicht notwendig, dieser enge den Weg nur noch weiter ein.

Die Klientin jedoch gab nicht klein bei. Sie beantragte beim Sozialministeriumservice ein Schlichtungsverfahren, bei dem sie unterstützt von einem Mitarbeiter der Behindertenanwaltschaft zumindest einen Teilsieg hinsichtlich einer Anhaltemöglichkeit erreichte.

Fast unmittelbar an der Ein- und Ausstiegsstelle für den Aufzug führt die steile Kellertreppe hinab zu einem Kellergewölbe, Die gehbehinderte Mieterin hatte panische Angst davor, auf dem vor dem Aufzug knapp ein Meter breiten Gang mit ihrer Gehhilfe zu stolpern und die ungesicherte Kellertreppe herunterzufallen. Daher wünschte sie an dieser Stelle eine besondere Sicherung.

Nach einigen Schwierigkeiten gelang es im Berichtsjahr, ein feuerpolizeiliches Gutachten über die bauliche Situation vor der Kellerstiege und die erforderlichen behördlichen, bescheidmäßigen Genehmigungen zu erwirken, so dass nach dem ersten Lockdown im Mai endlich der Handlauf vor dem Aufzug montiert werden konnte.

Die Klientin dankte der Behindertenanwaltschaft für das äußerst erfreuliche Ergebnis.



#### **7.4.6. Gesundheitliche Problemlagen, insbesondere bei zahnärztlichen Behandlungen**

Zwei Mütter von erwachsenen, aber behinderungsbedingt nicht geschäftsfähigen Söhnen bringen zu unterschiedlichen Zeiten hilfesuchend zwei verschiedene Aspekte von zahngesundheitlichen Problemen vor.

Mit Blick auf ihren Sohn, der eine ausgeprägte Verhaltensstörung im Autismus-Spektrum aufweist, berichtete die Mutter voller Sorge, dass er hohe Kosten für Zahnarztbehandlungen tragen müsse, da er angeleitet und hinsichtlich der Gründlichkeit auch kontrolliert werden müsse, sich jeden Tag die Zähne zu putzen. Sie ersuchte den Behindertenanwalt gegenüber den zuständigen Behörden – zunächst bezogen auf ihren Sohn –, später generell, die Kostenfreiheit von Mundhygienebehandlungen für Menschen mit kognitiven Wahrnehmungsstörungen anzuregen und langfristig politisch durchzusetzen. Für Kinder und Jugendliche bis 18 Jahre sei die Behandlung derzeit aufgrund der Gesetzeslage kostenlos. Ihr Sohn, der keiner Arbeit nachgehen könne, kein Einkommen habe, aufgrund seines Alters aber die Behandlung bezahlen müsse, habe große Teile des Bundespflegegeldes für Honorarnoten von Zahnpflegeleistungen aufzuwenden, da er Zahnpflege und Mundhygiene behinderungsbedingt nicht selbständig ausführen könne.

Der vormalige Hauptverband der Sozialversicherungsträger hatte auf ein Schreiben des Behindertenanwalts in dieser Angelegenheit mitgeteilt, dass zu dieser Frage eigene Verhandlungen zwischen dem Hauptverband der Sozialversicherungsträger und der Zahnärztekammer geführt werden müssten. Für weitere Themen wurde damals kein inhaltlicher oder finanzieller Spielraum gesehen: In diesem vorgelegten Einzelfall wurde das Bemühen um eine individuelle Lösung der mehrfachen Rechnungsübernahme für Mundhygienebehandlungskosten durch den Versicherungsträger in Aussicht gestellt. Die Mutter nahm das Angebot nicht an, da sie eine bundesweit einheitliche, gesetzliche Kostenfreiheit von Behandlungen für die Mundhygiene für alle kognitiv beeinträchtigten Menschen anregen wollte.

Die andere Mutter eines Sohnes mit einer kognitiven Beeinträchtigung benötigte die Gewährung von Zahn- bzw. Mundhygienebehandlungen unter Narkose, da ihr Sohn nicht in der Lage sei, die Sinnhaftigkeit und Notwendigkeit der Kontrolltermine zu begreifen und sich demgemäß zu verhalten.

Allerdings lebt die Familie in einer Region, in der diese Art von Behandlung nicht angeboten werde – die Leistungen und der Arbeitsaufwand eines frei praktizierenden Anästhesisten, der in eine Zahnarztordination käme, müssten längere Zeit aufwendig zwischen der Zahnarztordination, dem Anästhesisten und der Krankenkasse abgeklärt werden. Behandlungszentren mit Narkose gäbe es nur in zwei Zahnambulatorien in zwei größeren Städten des Bundeslandes bzw. in der Bundeshauptstadt – alle Angebote seien vom Wohnort sehr weit entfernt und mit einer Person, die kaum auf Reisen gehen könne, sei der Transport eine Qual und eine wahrliche Herausforderung für den Patienten wie für die notwendigen Mitreisenden.

Zunächst versuchte die Antragstellerin vergeblich selbst, als Sprecherin einer Initiative mit Unterschriftenlisten, die zuständige Gesundheitskasse und auch das Gesundheitsministerium zum Handeln zu bewegen. Auch dem Behindertenanwalt gelang es nicht, die Leitungsebenen

des Bundesministeriums für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz, die Krankenkasse des Bundeslandes und die Österreichische Zahnärztekammer zu überzeugen.

Das Bundesministerium ließ in seiner Antwort stellvertretend für die anderen Institutionen den Behindertenanwalt wissen, dass aufgrund eines speziellen Projekts seit 2008 in zwei Zahnambulatorien der Krankenkasse Behandlungen mit Narkose angeboten werden, deren Auslastung noch freie Kapazitäten aufweise. Daher werde die Krankenkasse keine Erweiterung des Leistungsangebots in anderen Regionen vornehmen. Das Bundesministerium habe die Selbstorganisation der Krankenkasse zu achten und könne keine andere Entscheidung herbeiführen.

Es ist der Behindertenanwaltschaft mit dem Verweis auf diese beiden Sachverhalte ein besonderes Anliegen hervorzuheben, dass die (zahn-)gesundheitlichen Belange der Menschen mit Behinderungen in den Verhandlungen im gesamten Gesundheitswesen mitaufgenommen werden. Im konkreten Sachverhalt mit der Zahnbehandlung unter Narkose könnte entweder ein Team aus einem Ambulatorium zu einer Zahnarztordination in der Wohnregion entsandt, oder die Patientinnen und Patienten, unter ärztlicher Begleitung in Rettungswagen auf Kosten der Krankenkasse zu den Zahnambulatorien und nach Hause gefahren werden.

#### **7.4.7. Mangelnde Zugänglichkeit und Barrierefreiheit bei Ordinationen**

Eine Frau, die sich im Rahmen eines Krankenstandes auf Veranlassung der Krankenkasse für ein Gutachten in die Ordination eines Facharztes begeben sollte, informierte die Behindertenanwaltschaft, nachdem es ihr mit ihrem Rollstuhl mangels Barrierefreiheit nicht gelang, in das Haus, in den Aufzug oder geschweige denn in die Nähe der Ordination zu kommen. Ebenfalls könne sie die Geschäftsräume eines Labors wegen mehrerer Barrieren aufgrund der Behinderung und mit dem erforderlichen Hilfsmittel nicht selbständig aufsuchen und die Termine einhalten – sowohl das Labor als auch die Ordination des Facharztes bzw. Gutachters befänden sich beide in älteren, nicht barrierefreien Gebäuden.

Bevor sich die Frau hilfesuchend an die Behindertenanwaltschaft wandte, sei es ihr gelungen, die Laborverantwortlichen zu sensibilisieren, einen barrierefrei zugänglichen Testungsraum einzurichten. Ebenso habe sie den Facharzt auf die bestehende mangelnde Barrierefreiheit seiner Ordination hingewiesen. Am Tag der Untersuchung habe sie über eine Stunde vor dem Gebäude gewartet und habe per Mobiltelefon, via E-Mails und sogar über einen Hausbesucher als Bote versucht, in der Ordination um Hilfe beim Aufsuchen des Gebäudes zu bitten. Leider sei niemand zu ihrer Unterstützung gekommen, auch ein später geführtes Telefonat mit dem Arzt sei konfrontativ verlaufen.

Nach ausführlicher Beratung entschied sich die Klientin, einen Antrag auf Einleitung eines Schlichtungsverfahrens beim Sozialministeriumservice einzubringen. Der Einladung leistete der Mediziner jedoch nicht Folge. Laut seiner schriftlichen Darstellung sei seine Ordination durch Rampen vor und im Gebäude barrierefrei erreichbar, ein Aufzug vorhanden und seine Ordination werde auch regelmäßig von Personen aufgesucht, die Rollstühle verwenden. Von den Schwierigkeiten mit der Erreichbarkeit, die die Frau anführt, habe das Ordinationsteam und er selbst erst nach dem Termin erfahren: Ein Bote sei nie in die Ordination gekommen und E-Mails könnten erst nach Ordinationsschluss wahrgenommen werden. Zudem sei mit der Frau kein vernünftiges Gespräch möglich.

Als letzte Möglichkeit, etwas zur Aufklärung des Sachverhalts beizutragen, schrieb die Behindertenanwaltschaft der Ärztekammer des Bundeslandes und ersuchte um Überprüfung der

Barrierefreiheit dieser Ordination – nicht ohne ein weiteres Mal zu appellieren, generell verstärkt für mehr Barrierefreiheit in und vor Ordinationen zu werben.

#### **7.4.8. Ablehnung einer Krankenzusatzversicherung**

Ein Klient, informierte die Behindertenanwaltschaft, dass ihm eine private Versicherung die gewünschte Krankenzusatzversicherung verweigere. Die Ablehnung sei „aufgrund der beigebrachten Unterlagen“ mit Verweis auf die „allgemeinen versicherungsärztlichen Richtlinien“ erfolgt, seiner Ansicht nach einzig aufgrund seiner Behinderungen. Aus diesem Grund habe er bereits ein Schlichtungsverfahren vor dem Sozialministeriumservice beantragt.

Zum Schlichtungsgespräch ist es leider nicht gekommen: Die Versicherung teilte der Schlichtungsreferentin schriftlich mit, erst durch die Einleitung des Schlichtungsverfahrens auf die Behinderung des potenziellen Kunden hingewiesen worden zu sein. Die Ablehnung beruhe auf einer allgemeinen Risikoabschätzung über den Leistungseintritt, die bei jeder Krankenversicherung in Österreich üblich sei.

Für den angestrebten weiteren Gerichtsprozess wurde der Klient auf rechtsberatende Institutionen und auch seine Rechtsschutzversicherung verwiesen.

Ob der Klient letztlich gerichtlich erfolgreich war, ist der Behindertenanwaltschaft nicht bekannt gemacht worden.

#### **7.4.9. Kostenübernahme von Rettungstransporten**

Ein Klient der Behindertenanwaltschaft informierte den Behindertenanwalt über die für ihn bedrückende Tatsache, dass zwei Rettungsdienste für ärztlich verordnete Krankentransporte zu Behandlungen ins Krankenhaus von ihm persönlich höhere Summen einfordern würden. Der Behindertenanwalt ersuchte daraufhin die Leitung der Österreichischen Gesundheitskasse schriftlich um Prüfung des Sachverhalts und um Übernahme der Transportkosten gegenüber den Rettungsdiensten.

Ein Leitungsverantwortlicher der Österreichischen Gesundheitskasse antwortete, die Prüfung habe ergeben, dass die ärztlichen Verordnungen nicht vollständig vorgelegen hätten und daher seien die Fahrtkosten zur Begleichung dem Patienten zugesandt worden. Da die Voraussetzungen für eine gesetzliche Übernahme nachgewiesen seien, werde die Österreichische Gesundheitskasse den Rettungsorganisationen unverzüglich die gesamten Transportkosten erstatten.

#### **7.4.10. Kostenvorschreibung nach Transport im Rettungswagen**

Der Vater einer jungen, volljährigen Frau wandte sich verzweifelt an die Behindertenanwaltschaft: Seine Tochter, die psychische Anfälle habe, sei in Folge einer wahnhaften Attacke trotz erkennbarer Situationsberuhigung auf Veranlassung von Polizeibeamten mit dem Rettungswagen in eine Klinik gebracht worden. In der Folge des Aufenthalts habe sie nicht nur ihre gerade erst erreichte Arbeitsstelle verloren, sondern die Rettungsorganisation habe ihr auch noch die Kosten für den Transport in die Klinik in Rechnung gestellt. Mittlerweile umgezogen, sei die Zahlungsaufforderung an die Tochter nicht zustellbar gewesen, und sei von einem Rechtsanwalt der offene Betrag mit Mahngebühren

schließlich von ihm übernommen worden. Auf sein Betreiben hin habe die Österreichische Gesundheitskasse der Rettungsorganisation die Transportkosten inzwischen jedoch ersetzt. Er würde den daher zuviel gezahlten Betrag gerne zurückerhalten.

Die Behindertenanwaltschaft schrieb deshalb sowohl die Rettungsorganisation als auch die Österreichische Gesundheitskasse an und ersuchte um Prüfung des Sachverhalts und um Erstattung der Beträge. Die Österreichische Gesundheitskasse übernahm schließlich alle angefallenen Kosten bei diesem außergewöhnlichen Sachverhalt.

Hoherfreut dankte der Vater im Namen seiner Familie der Behindertenanwaltschaft.

#### **7.4.11. Verstellen von Behindertenparkplätzen**

Ein Versicherter einer Krankenkasse, der die medizinischen Angebote in deren Ambulatorium regelmäßig in Anspruch nimmt, meldete sich bei der Behindertenanwaltschaft und berichtete über das Ärgernis, dass die Parkplätze für Fahrzeuge von Menschen mit Behinderungen regelmäßig von Fahrzeugen ohne § 29b StVO-Ausweis verstellt seien oder anderweitig verwendet würden. Ihm sei bekannt, dass der Parkplatz der Krankenkasse Privatgrund sei und die Krankenkasse für die Einhaltung der Parkordnung Verantwortung trage, also habe er bereits versucht, schriftlich auf das Problem aufmerksam zu machen. Die Ombudsstelle beantwortete sein Anliegen mit dem Hinweis, dass täglich zahlreiche Personen im Gebäude der Krankenkasse Erledigungen durchführten und es daher leider vorkommen könne, dass auch die Parkplätze für Fahrzeuge von Menschen mit Behinderungen benutzt würden.

Einige Zeit später habe der Versicherte dann den Portier am Eingang auf den Missstand angesprochen. Der Portier habe ihm verbal entgegnet, er verstehe nicht, was der Kunde wolle, denn immerhin habe dieser doch einen freien Parkplatz gefunden und die Kontrolle der Parkplätze sei nicht seine Aufgabe.

Mit der Erfahrung, zweimal nicht ernst genommen worden zu sein, dieses für Menschen mit Behinderungen wesentliche Thema Verantwortlichen näher zu bringen, ersuchte der Mann den Behindertenanwalt um Hilfestellung. Mit einem Schreiben an die Führungsspitze machte die Behindertenanwaltschaft auf das Anliegen aufmerksam. Ein führender Entscheidungsträger dankte dem Behindertenanwalt für den Hinweis und ordnete mit der Antwort gegenüber verschiedenen Abteilungen der Krankenkasse gleichzeitig an, den Missstand der Fremdnutzung der speziell gekennzeichneten Stellplätze durch verstärkte Kontrollen und Maßnahmen umgehend zu beheben.

Der Klient bedankte sich bei der Behindertenanwaltschaft für die erfolgreiche Hilfe.

#### **7.4.12. Kein Behindertenparkplatz vor dem Fitnessstudio**

Ein Handwerksmeister, der einmal die Woche nach der Arbeit mit dem Firmenwagen zum Fitnessstudio fährt, schrieb der Behindertenanwaltschaft folgende Begebenheit: Nachdem er verzweifelt in der Umgebung des Fitnessstudios, das sich im Gebäude einer Sehenswürdigkeit der Stadt befinde, nach besonders gekennzeichneten Parkplätzen für Fahrzeuge von Menschen mit Behinderungen Ausschau gehalten und keine gefunden habe, habe er seinen Firmentransporter in der Nähe des Eingangs mit dem § 29b-StVO-Ausweis in der Scheibe abgestellt und sei zum Rückentraining gegangen. Nach der Rückkehr habe er die Verfügung einer Parkstrafe vorgefunden, welche er für unbegründet empfunden habe. Nirgends könne

er als Besitzer eines Parkausweises in der Nähe des Eingangs auf einem gekennzeichneten Parkplatz sein Fahrzeug abstellen.

Zur Unterstützung des Anliegens verfasste die Behindertenanwaltschaft zwei Schreiben: Eines an die Betreibergesellschaft der Sehenswürdigkeit, das zweite Schreiben war an die Parkraumüberwachung gerichtet. Nach Prüfung der Umstände war deren Führung bereit, auf den Strafbetrag zu verzichten.

Auf das erste Schreiben antwortete ein Rechtsanwalt im Auftrag der Betreibergesellschaft der Sehenswürdigkeit dem Behindertenanwalt, dass die gekennzeichneten Parkplätze für Fahrzeuge von Menschen mit Behinderungen auf dem ersten Parkdeck der Parkgarage der Sehenswürdigkeit errichtet worden seien.

Der Handwerker war mehr als zufrieden, sein Anliegen mit Hilfe der Behindertenanwaltschaft rasch gelöst zu haben.

#### **7.4.13. Beschwerde über die Schließung eines Warteraums am Bahnhof**

Eine ältere Dame, die mit einer Gehhilfe regelmäßig eine Bahnstrecke verwendet, um von ihrer Siedlung vor den Toren Wiens zur nächstgelegenen Stadt in Niederösterreich zum Facharzt, zur Gesundheitsbehandlung oder zu Freizeitveranstaltungen mit Freundinnen zu gelangen, zeigte gegenüber der Behindertenanwaltschaft die Schließung des Warteraums am Zielbahnhof als Problem auf. Wie die Dame bei einer selbstständigen Beschwerde erfuhr, sei der ehemalige Warteraum vermutlich von Jugendlichen verunstaltet worden. Da es für die Gemeinde nicht machbar war, den kostspieligen Schutz des Objekts über Monate hinweg sicherzustellen, kam aus verkehrssicherungstechnischen Gründen nur die Schließung des Gebäudes und des Warteraums in Frage.

Die Behindertenanwaltschaft riet der Klientin, ein Schlichtungsverfahren vor dem Sozialministeriumservice zu beantragen. Nach dem stattgefundenen Schlichtungsgespräch unterbreitete die Bahngesellschaft das Angebot, die Dame mit einem Fahrtendienst kostenpflichtig zu den Terminen zu bringen – die Wiedereröffnung des Warteraums, die Nutzung des ehemaligen Bahnhofgebäudes und die Gestaltung des Außenbereichs der Bahnanlagen seien zurzeit noch Gegenstand von Entscheidungen.

Die Klientin dankte der Behindertenanwaltschaft, machte aber im letzten Kontakt deutlich, dass sie das Angebot des Fahrtendienstes nicht in Anspruch nehmen werde.

#### **7.4.14. Keine ausreichend barrierefreien Beförderungsmöglichkeiten in Niederösterreich**

Ein Klient, der zur Mobilität sowohl auf die Verwendung eines Rollstuhls als auch auf regelmäßige Zugverbindungen nach Wien angewiesen ist, meldete sich bei der Behindertenanwaltschaft und bat um Unterstützung.

Laut seiner Darstellung werden auf der Strecke, die er fahren müsse, zu wenige barrierefreie und rollstuhlgerechte Abteilwagen eingesetzt, deshalb müsse er ständig lange Wartezeiten auf verschiedenen Bahnhöfen in Kauf nehmen und erheblich mehr Zeit für die Reise einplanen und aufwenden als Bahnreisende ohne Behinderungen. Er möchte, diesen Missstand gegenüber den zuständigen Verkehrsunternehmen selbst vorbringen.

Die Behindertenanwaltschaft half dem Klienten dabei, ein Schlichtungsverfahren mit dem Reisekonzern vor dem Sozialministeriumservice zu beantragen und durchzuführen. Bei dem

Schlichtungsgespräch kam es zu einer grundsätzlichen Verständigung zwischen beiden Seiten, dass es zu Verbesserungen für Menschen mit Behinderungen, vor allem für Menschen, die Rollstühle benutzen, kommen müsse. Den beauftragten Verantwortlichen gelang es, in weiterer Folge auch im Unternehmen die Entscheidungsträgerinnen und -träger der Planungsabteilung im Sinne des Schlichtungsgesprächs zu sensibilisieren. Nach der jährlichen Umstellung auf den neuen Fahrplan sollen am Tage die Züge so zusammengestellt werden, dass sie außer zwischen 22 Uhr und 4 Uhr früh und am Feiertag, zukünftig zu 75 v.H. barrierefrei nutzbar sind. Der Klient war hoch erfreut über diesen Erfolg.

#### **7.4.15. Barrierefreiheit am Bahnhof eines Kurortes**

Nachdem eine Dame, bei der Einschränkungen des Bewegungsapparats vorliegen, schon viele Male in Folge mit dem Zug in einen Kurort gereist war, war sie bei ihrem letzten, vom Sozialversicherungsträger finanzierten Kuraufenthalt kurzerhand mit einer massiven Barriere konfrontiert: Der Zug habe nach der Schilderung der Klientin nicht an dem Bahnhofsgebäude nächsten Bahnsteig angehalten (Hausbahnsteig), sondern an einem weiter entfernten, der lediglich über eine Unterführung verlassen werden konnte (Inselbahnsteig). Da keine Aufzüge vorhanden gewesen seien, sei die Klientin vor allem wegen ihres Gepäcks auf die Mithilfe anderer Reisender angewiesen gewesen.

Nach Beratung durch die Behindertenanwaltschaft beantragte die Klientin eine Schlichtung, wobei aufgrund der gesellschaftsrechtlichen Struktur des Verkehrsunternehmens zwei Unternehmensbereiche als Schlichtungspartnerinnen in Frage kamen.

Einerseits wurde die für Infrastruktur zuständige Tochtergesellschaft mit der mangelnden baulichen Barrierefreiheit des Bahnsteigs konfrontiert. Andererseits wurde die für den Fahrbetrieb verantwortliche Gesellschaft auf die frühere, von der Klientin selbst erlebte Barrierefreiheit bei der Anreise zu vergangenen Aufenthalten hingewiesen. Vor den Umstellungen des Fahrplanes hätten sämtliche Personenzüge immer den Hausbahnsteig angefahren.

Die beiden Konzernteile des Verkehrsunternehmens rechtfertigten sich damit, dass eine neuerliche Umstellung des Fahrplans wegen des gesteigerten Verkehrsaufkommens auf dieser Strecke nicht möglich sei und bauliche Veränderungen des Bahnhofs erst in drei bis fünf Jahren geplant seien. Obwohl keine für die Klientin zufriedenstellende Lösung im Sinne der Barrierefreiheit angeboten wurde, konnten sich die Parteien zumindest im Hinblick auf die von der Klientin erlebten Unannehmlichkeiten auf eine Entschädigung in Form eines Gutscheins einigen.

#### **7.4.16. Nicht barrierefreie Webseite**

Der Referent für Barrierefreiheit eines großen Dachverbandes meldete sich mit dem Ersuchen, das über Internet abrufbare Angebot eines Vereins, der sich schwerpunktmäßig mit Barrierefreiheit im Bereich Mobilität befasst, und auch die Antwort der Beschwerdestelle des Bundes zur Digitalen Barrierefreiheit zu prüfen. Der Verein veröffentliche seine Publikationen nicht vollständig barrierefrei und sei für Vorlesegeräte somit nicht ohne Probleme unmittelbar nutzbar. Die Beschwerdestelle des Bundes zur Digitalen Barrierefreiheit argumentierte, nicht zuständig zu sein.

Nach Prüfung des Sachverhaltes durch einen Mitarbeiter der Behindertenanwaltschaft ist eine Benachteiligung von Menschen mit Behinderungen gemäß dem Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz (BGStG) möglich, wenn die Publikationen, die auf der Webseite des Vereins zum Kauf angeboten werden, für blinde und sehbehinderte Menschen nicht lesbar und daher nicht nutzbar sind, auch nicht mit Verwendung eines speziellen Konverters. Barrierefreiheit ist gesetzlich in § 6 Abs. 5 BGStG normiert: *„Barrierefrei sind bauliche und sonstige Anlagen, Verkehrsmittel, technische Gebrauchsgegenstände, Systeme der Informationsverarbeitung sowie andere gestaltete Lebensbereiche, wenn sie für Menschen mit Behinderungen in der allgemein üblichen Weise, ohne besondere Erschwernis und grundsätzlich ohne fremde Hilfe zugänglich und nutzbar sind“*.

Zweifelsohne richte sich der Verein mit seinen Leistungen über seine Webseite an die interessierte Öffentlichkeit und habe daher in kommunikativer Hinsicht vollständig barrierefrei zu sein. Dieser Verein könne seine Argumentation nicht auf dem Hinweis aufbauen, die Publikationen seien ausschließlich Mitgliedern vorbehalten, wenn die Inhalte gegen Gebühr über die Internetseite an Interessierte verkauft werden.

Der Klient war mit dieser Stellungnahme zufrieden.

#### **7.4.17. Nicht barrierefreie Webseite einer Bank**

Ein blinder Mann ersuchte die Behindertenanwaltschaft im Berichtsjahr um Unterstützung in einem Schlichtungsverfahren gegenüber einer Bank, die zahlreiche ihrer Services vorwiegend online anbietet: Ein Formular, welches der Klient später dem Finanzamt vorlegen musste, ließ sich nicht in einer Version erhalten, die er alleine am Computer ausfüllen konnte. Mehrfach versuchte der Klient mit der Bank diesbezüglich per E-Mail und zuletzt auch telefonisch in Kontakt zu treten um eine Version zu erhalten, die ihm vom Computer vorgelesen werden konnte. Auf seine E-Mails habe wochenlang niemand reagiert. Am Telefon wurde ihm gesagt, dieses Formular gäbe es gegenwärtig nur in dieser Version. Der Klient könne dieses Formular ausdrucken, ausfüllen und dem Finanzamt entweder ausgefüllt oder per Scan vorlegen.

Der Klient musste für das Ausfüllen des Formulars einen Berufskollegen ersuchen, ihm zu helfen. Aufgrund der besonderen Mühen beantragte der Bankkunde ein Schlichtungsverfahren. Mit Unterstützung der Behindertenanwaltschaft konnte erreicht werden, dass die Bank zusagte, besser über die Barrierefreiheit ihrer Angebote zu informieren. Die Webseite der Bank werde bis März 2021 barrierefrei sein, bankübliche Dienste, wie Kontobewegungsabfragen, sollten bereits im Oktober 2020 zur Verfügung stehen. Über alle digitalen Fortschritte werde der Kunde ab Dezember laufend informiert. Mittelfristig werde somit ihr Angebot an Formularen in einer für alle marktüblichen Vorlesegeräte, -apps und -tools nutzbaren Version angeboten. Zudem erhielt der Klient eine finanzielle Entschädigung für die Unannehmlichkeiten.

#### **7.4.18. Heiraten ist für blinde Menschen ohne vereidigte Vorleseperson möglich**

Eine heiratswillige blinde Frau schrieb der Behindertenanwaltschaft im Jänner 2020 in einer E-Mail, dass sie ihren ebenfalls blinden Lebensgefährten im Sommer ehelichen wolle.

Das Standesamt stellte mit Bezug auf ihr Aufgebot fest, dass blinde Menschen Verträge oder Schriftstücke zur Unterschrift nur vor einem Notar schließen oder unterzeichnen dürfen. Da die rechtliche Zuordnung der Eheschließung zu den schuldrechtlichen Verträgen nicht eindeutig sei, müssten die zukünftigen Eheleute entweder einen Notar oder wahlweise eine Person, die beim Blinden- und Sehbehindertenverein Österreichs (BSVÖ) arbeite, für die Trauung vor

dem Standesamt organisieren. Eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter des BSVÖ werde benötigt, um vom Standesamt rechtlich vereidigt, beiden Eheleuten während der Trauung die Heiratsurkunde vorzulesen und später zu beurkunden, dass diese auch wissen, die Ehe miteinander rechtsgültig geschlossen zu haben.

Mit dieser etwas eigenwilligen Auslegung der bestehenden Gesetzesbestimmungen in Österreich sollte nach Ansicht des Standesamts versucht werden, blinden Vertragspartnerinnen und -partnern beim Abschluss eines allgemeinen Ehegelöbnisses einschließlich der Heiratsurkunde rechtsstaatlich unbürokratisch zu helfen.

Die Klientin zweifelte die Rechtmäßigkeit der Auflagen im Lichte des Bundes-Behindertengleichstellungsgesetzes an und fragte bei der Behindertenanwaltschaft nach.

Gemeinsam mit dem Vorstand des Blinden- und Sehbehindertenverbandes beurteilte die Behindertenanwaltschaft die Auflagen als nicht notwendig.

Im Schreiben an das Bundesministerium für Justiz wurde die Auflage eines Notars als „unzeitgemäßes und unnötiges Zusatzerfordernis“ beschrieben und um Festlegung rechtskonformer Vorschriften ersucht.

Die zuständige Abteilung für Familien- und Erbrecht beurteilte die Situation bei der Eheschließung im Sinne der Menschen mit Behinderung. Die Eheschließung ist mit der befürwortenden Willenserklärung der beiden, vor dem Standesamt gleichzeitig anwesenden Verlobten unmittelbar gültig. Die Heiratsurkunde könne nach Ermessen des Standesamts entsprechend der gesetzlichen Bestimmungen verfasst und unterzeichnet werden. Die Urkunde sei aber rechtlich kein Vertrag, welcher ein blinder Mensch zu seinem Schutz vor Übervorteilung laut dem Notariatsgesetz nur vor einem Notar rechtsgültig abschließen darf.

Die Klientin und auch der Präsident des Blinden- und Sehbehindertenverbandes Österreichs zeigten sich mit dieser rechtlichen Klarstellung sehr zufrieden.

#### **7.4.19. Abschluss eines Mobiltelefon- und Internetvertrages**

Ein privater Träger der Behindertenhilfe wandte sich im Namen eines Klienten an den Behindertenanwalt.

Der Klient sei wegen einer seltenen Immunerkrankung nicht arbeitsfähig und auch nur sehr eingeschränkt in der Lage, am gesellschaftlichen Leben teilzunehmen. Umso wichtiger sei für ihn die Möglichkeit, über das Internet mit seiner Umgebung in Kontakt zu treten. Da er als Beschäftigungsloser eine relativ geringe Kreditwürdigkeit aufweise, verweigerte ihm ein Mobilfunkanbieter den Abschluss eines preislich vorteilhaften Mobilfunk- und Internetvertrages.

Der Klient sei daher gezwungen, regelmäßig insgesamt deutlich teurere Wertkarten zu kaufen. Grotesk an dieser Situation sei, dass ihm gerade dadurch eine sparsamere Lebensweise, die als Grundlage für eine bessere Kreditwürdigkeit angesehen werden kann, erschwert würde.

Der Behindertenanwalt teilte dem Mobilfunkanbieter den Sachverhalt mit und ersuchte darum, eine Ausnahme zu ermöglichen, da die schlechte Bonität des Klienten klar mit seiner behinderungsbedingten Erwerbslosigkeit zusammenhänge.

Der Mobilfunkanbieter zeigte sich entgegenkommend und war bereit, dem Klienten einen Mobilfunkvertrag anzubieten, sofern dieser tatsächlich keine weiteren Schulden habe.



## **7.5. Diskriminierung im Zusammenhang mit der Corona-Krise**

Seit mehr als einem Jahr werden die Menschen auf der gesamten Welt vom Corona-Virus bedroht und versuchen es durch unterschiedlichste Strategien in den Griff zu bekommen. In Österreich wurden viele Maßnahmen zur Eindämmung der Pandemie ergriffen, wobei sich einmal mehr gezeigt hat, dass in Krisensituationen Menschen mit Behinderungen nicht gleich mit ihren Erfahrungen und ihrem Wissen in den verschiedensten Gremien einbezogen wurden. Zahlreiche Maßnahmen wurden daher ergriffen, ohne die Situation von Menschen mit Behinderungen entsprechend zu berücksichtigen. Durch den Einsatz des Behindertenanwaltes gemeinsam mit Interessenvertretungen konnten zahlreiche Erleichterungen für Menschen mit Behinderungen in den unterschiedlichsten Gesetzen, Verordnungen wie beispielsweise der Befreiung vom Mund-Nasen-Schutz, und anderen Bestimmungen, erwirkt werden.

In diesem Kapitel werden ausgewählte Anliegen aus allen drei Themenbereichen: Arbeitswelt, Bildung und sonstige, alltägliche Lebensbereiche, die in Zusammenhang mit der Corona-Krise an die Behindertenanwaltschaft mit dem Ersuchen um Unterstützung herangetragen wurden, dargestellt.

### **7.5.1. Finanzielle Unterstützung für Unternehmerinnen und Unternehmer mit Behinderungen**

Im Zuge der Bekämpfung der wirtschaftlichen Folgen der Coronavirus-Gesundheitskrise wurden von der Bundesregierung zahlreiche finanzielle Förderungen für Unternehmen lanciert. Auf Grund der gebotenen Eile dürfte eine genaue Abstimmung der einzelnen Maßnahmen nicht immer möglich gewesen sein. Eine Klientin mit Behinderung, die als Unternehmerin selbstständig tätig ist, wies den Behindertenanwalt auf folgendes Problem hin, von dem sie selbst betroffen war: Beim Sozialministeriumservice konnten Unternehmerinnen und Unternehmer mit Behinderungen einen Zuschuss in Höhe von ca. € 800 für durch die Coronavirus-Gesundheitskrise behinderungsbedingten Mehraufwendungen beantragen.

Die Richtlinie sah vor, dass andere öffentliche Leistungen darauf nicht anzurechnen waren, der Zuschuss somit jedenfalls zusätzlich erfolgen sollte. Unabhängig davon wurde ein für alle Unternehmerinnen und Unternehmer offenstehender Härtefall-Fonds eingerichtet, mit dem wirtschaftliche Einbußen abgefedert werden sollten. Die Richtlinien dazu wurden von der die Auszahlungen abwickelnden Wirtschaftskammer dahingehend interpretiert, dass eine Auszahlung nur dann erfolgen könne, wenn keine anderen öffentlichen Leistungen in Zusammenhang mit der Coronavirus-Gesundheitskrise ausgezahlt wurden. Da die Klientin zum Zeitpunkt ihrer Antragstellung bereits den Zuschuss des Sozialministeriumservice erhalten hatte, wurde ihr die Förderung aus dem Härtefall-Fonds verweigert. Im Vergleich zu Unternehmerinnen und Unternehmer ohne Behinderung erhielt sie somit ca. € 700 weniger an staatlicher Unterstützung, im Vergleich zu Unternehmerinnen und Unternehmer mit Behinderung, die den Antrag beim Sozialministeriumservice erst nach Erhalt der Unterstützung aus dem Härtefall-Fonds gestellt hatten, sogar um € 1500 weniger.

Auf diese Schlechterstellung gegenüber Unternehmerinnen und Unternehmer ohne Behinderung bzw. die im Ergebnis willkürlich anmutende Regelung der Anrechnung wies der Behindertenanwalt gemeinsam mit dem Österreichischen Behindertenrat die Wirtschaftskammer

und das ressortverantwortliche Finanzministerium hin. Es wurde von dieser Seite unter Hinweis auf die durch die Gesundheitskrise hervorgerufenen neuartigen Herausforderungen versichert, dass ein solches Ergebnis nicht beabsichtigt gewesen sei. Eine Überarbeitung der Bewilligungspraxis wurde in Aussicht gestellt.

### **7.5.2. Diskriminierung eines Mitarbeiters mit Migrationshintergrund hinsichtlich Risikogruppenattest**

Die Ehefrau eines aus einem afrikanischen Staat stammenden eingebürgerten Österreicher wendete sich in großer Verzweiflung an die Behindertenanwaltschaft. Sie berichtete, ihr Mann werde an seinem Arbeitsplatz in grober Weise von Seiten des Dienstgebers wegen seines behinderungsbedingten Risikoattests seines Arztes diskriminiert und von den in der ersten Lockdown-Phase arbeitenden Vorgesetzten systematisch wegen der Einhaltung der Schutzmaßnahmen vor dem Coronavirus gemobbt, beleidigt und belästigt.

Nicht nur, dass die Leitung der Personalabteilung das vorgelegte ärztliche Risikogruppenattest vollkommen ignorierte, wurde für diesen Mitarbeiter kein Antrag auf Kurzarbeit gestellt, sodass er an den Arbeitsplatz gehen und in der Firma die eintreffenden Aufträge fertigen musste. Von der Personalabteilung wurde ihm zwar zugesichert, Schutzmaßnahmen einhalten zu dürfen, wenn er diese allerdings umsetzen wollte, beispielsweise regelmäßiges Lüften des Arbeitsraums, unterband eine vorgesetzte Person die Schutzmaßnahmen. Aufgrund des Tragens eines Kapuzenpullovers und der Schutzmaske wurde er von Vorgesetzten wie Kolleginnen und Kollegen verächtlich als „Dieb“ bezeichnet und zum Ablegen des Pullovers aufgefordert.

Wegen angeblicher „Respektlosigkeit gegenüber Kolleginnen, Kollegen und Vorgesetzten“ und wegen „Telefonierens in der Pause“ wurde der Mitarbeiter, der in den vergangenen sechs Jahren von seinen Vorgesetzten wegen sehr guter Arbeitsergebnisse und Einsatzbereitschaft für das Unternehmen gelobt worden war, von der neuen Personalchefin abgemahnt. Eine Mitarbeiterin gab gegenüber dem Kollegen später zu, sehr gedrängt worden zu sein, „Zeugin“ von dem zu sein, was ihm von der Personalabteilung fälschlicherweise vorgehalten wurde. Aus Sicht der Behindertenanwaltschaft schwerwiegender stellte sich der Umstand dar, dass der Betriebsarzt im Beisein von mehreren unbekanntenen Personen mehrfach versuchte, den Klienten zu den Hintergründen der Behinderung und zu den künftigen ärztlichen Therapien zu befragen. Zeitgleich verlangte die Personalchefin vom Mitarbeiter Informationen zur Geltungsdauer seines Feststellungsbescheides des Sozialministeriumservice und zu weiteren Maßnahmen dieser Behörde. Das Unternehmen beabsichtigte unberechtigterweise, sensible medizinische Informationen vom Mitarbeiter selbst zu erlangen, um diese ggf. für eine Kündigung des Mitarbeiters aus medizinischen Gründen bereit zu haben.

Als sich die Ehefrau an die Behindertenanwaltschaft und andere Stellen wandte, stand seine Kündigung bzw. Entlassung offensichtlich kurz bevor – einzig verhindert durch die ungebrochen gute Einsatzbereitschaft des Klienten in der Aufgabenerfüllung und auch die stetigen Förderungen des Sozialministeriumservice für den begünstigt beschäftigten Mitarbeiter.

Der Behindertenanwalt schrieb die Führungsebene an und machte deutlich, dass dieser Mitarbeiter aufgrund der vorliegenden Behinderung und des hohen Infektionsrisikos umgehend in Kurzarbeit und zunächst ganz von der Arbeit freizustellen sei.

In ihrer Antwort zeigte sich die Unternehmensleitung erstaunt über die dargelegten Inhalte und teilte mit, sie werde die Freistellung des Mitarbeiters im Rahmen der Kurzarbeit umgehend veranlassen.

In der letzten Rückmeldung der Ehefrau des Angestellten, in der sie sich für die Hilfe der Behindertenanwaltschaft bedankte, deutete sie an, dass ihr Mann mittelfristig das Unternehmen verlassen werde.

### **7.5.3. Freistellung vom Arbeitsplatz**

Die Schwester eines Bewohners einer tagesstrukturierten Einrichtung erkundigte sich Ende April bei der Behindertenanwaltschaft, was veranlasst werden könne, um ihren Bruder besser vor einer Ansteckung mit dem Corona-Virus zu schützen. Während das Virus bereits zahlreiche Bewohnerinnen und Bewohner befallen habe, müsse er ungeschützt Küchendienst verrichten und die Essensreste entfernen. In den Medien sei von einer Freistellung für Risikopersonen die Rede. Sie wolle, dass ihr Bruder als begünstigter Behinderter den Status als Risikoperson erhalte.

Die Behindertenanwaltschaft beantwortete ihr Anliegen dahingehend, dass für begünstigte Dienstnehmerinnen und Dienstnehmer mit Behinderungen den Dienstgeber eine erhöhte Fürsorgepflicht trifft.

Die Einschätzung über die Zugehörigkeit zur sog. Risikogruppe ergebe sich nicht durch den Status als begünstigter Behinderter, sondern sei von medizinischen Kriterien abhängig und falle somit in die Verantwortung der Krankenkasse oder der behandelnden Ärztinnen und Ärzte. Da die diesbezüglichen Verordnungen erst Anfang Mai vorliegen werden, sei anzuraten, die Hausärztin oder den Hausarzt zu kontaktieren.

Die Klientin bedankte sich zunächst für die Informationen und teilte mit, die Leitung der Einrichtung habe ihr in der Zwischenzeit Gespräche und eine Lösung des Problems angeboten.

### **7.5.4. Auszahlung des Bundespflegegeldes für die Betreuung des Sohnes an die wegen des Lockdowns geschlossene Pflegeeinrichtung**

Eine Mutter wandte sich in der Angelegenheit ihres Sohnes an den Behindertenanwalt. Der Sohn habe an sich einen Betreuungsplatz bei einem privaten Träger der Behindertenhilfe. Die Auszahlung des Pflegegeldes nach dem Bundespflegegeldgesetz sei direkt an den Träger erfolgt. So sieht es § 13 Bundespflegegeldgesetz (BPGG) auch vor. Allerdings, so schildert die Klientin, habe es vor einiger Zeit Probleme bei der Betreuung ihres Sohnes gegeben. Um darauf adäquat zu reagieren, habe sich die Mutter dazu entschlossen, ihren Sohn vorübergehend zu Hause zu betreuen. Diese Situation dauere noch unbestimmte Zeit an, da sowohl wegen des Zustandes des Sohnes als auch wegen der Coronavirus-Gesundheitskrise nicht absehbar sei, wann der Sohn in die Einrichtung zurückkehren könne. Allerdings bekomme die Einrichtung weiterhin das Pflegegeld angewiesen, obwohl sie schon seit geraumer Zeit keine Leistung für den Sohn mehr erbringe. Der Behindertenanwalt wandte sich diesbezüglich an den im konkreten Fall für die Auszahlung zuständigen Pflegegeldträger und ersuchte um rückwirkende Auszahlung des Pflegegeldes an die Mutter für die Zeiträume, in denen sie die Pflegeleistungen selbst erbracht habe.

Hierin erkannte der Behindertenanwalt eine Gesetzeslücke. Es besteht nach aktueller Gesetzeslage unter anderem für private Pflege- und Betreuungseinrichtungen die Verpflichtung, die Übernahme von Personen in Pflege dem Pflegegeldträger zu melden, damit eine Auszahlung des Pflegegeldes direkt an die Einrichtung erfolgen kann. Allerdings fehlt es an einer ausdrücklichen Verpflichtung der Einrichtungen, die (vorübergehende) Beendigung der Pflege zu mel-

den. Der Behindertenanwalt regte bei der für legistische Angelegenheiten des Pflegegeldwesens zuständigen Abteilung des Bundesministeriums für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz eine Änderung dieser Bestimmung an. Die zuständige Abteilung schloss sich der Ansicht der Behindertenanwaltschaft an, dass die gesetzliche Bestimmung des § 13 BPGG hinsichtlich auch einer vorübergehenden Abwesenheit gelten würde – dies werde bei der kommenden Novellierung festgeschrieben. Durch § 10 BPGG haben Betroffene und Angehörige ebenfalls wirksame Meldepflichten.

Die das Bundespflegegeld auszahlende Behörde teilte der Behindertenanwaltschaft mit, dass der Betreuungsvertrag zwischen der Einrichtung und den Eltern immer noch aufrecht sei und daher die Einrichtung das Recht habe, das Bundespflegegeld zu erhalten. Wenn keine Vertragsbeziehung mehr bestehe, könne das Bundespflegegeld an die Eltern ausgezahlt werden.

#### **7.5.5. Beschwerde über politische Vorgaben, die Pandemie im Bildungsbereich einzudämmen**

Der mehrfach behinderte Vater einer minderjährigen, schulpflichtigen Tochter, der sich während der ersten Anzeichen der Pandemie im März bereits als Hochrisikoperson in häusliche Isolation begeben musste, wandte sich Ende Mai – angesichts einer Pressekonferenz – mit einem offenen Brief über die politischen Vorgaben des Bildungsministers an den Behindertenanwalt. Seiner Tochter entstünden durch die Freistellung vom Unterricht gravierende Bildungsnachteile, da sie nicht in die Schule gehen und Aufgaben dort erhalten könne. Sie müsse sich diese täglich bei Schulkameradinnen holen und ohne Kontroll- und Korrekturmöglichkeit ganz alleine lernen. Unter Hinweis auf Übertragungswege des Virus forderte der Vater, mit größtmöglichem Schutz vor Ansteckungen weiterhin Unterricht zu gewährleisten.

Der Behindertenanwalt stellte dem Herrn Bundesminister für Bildung, Wissenschaft und Forschung diesen Sachverhalt exemplarisch schriftlich vor und ersuchte um eine Lösung im Sinn des Bundes-Behindertengleichstellungsrechts – denn eine Infektion des Vaters als auch der dauerhafte Ausschluss von Bildung der Tochter, die als Angehörige eines Menschen mit Behinderungen mit einer Freistellung assoziiert benachteiligt werde, müsse verhindert werden. Das Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung erweiterte daraufhin die Möglichkeiten: Mitglieder der Risikogruppe oder deren Angehörige können mittlerweile vom Unterricht freigestellt werden – für diejenigen, bei denen der Unterricht zuhause nicht optimal sichergestellt werden könne oder mit großen Herausforderungen verbunden sei, werde eine computergestützte Bildungsplattform geöffnet und auch mit Hilfe der Wirtschaft kurzfristig die benötigten Geräte beschafft.

#### **7.5.6. Kommunikationsprobleme und Diskriminierung einer Kundin beim Einkauf aufgrund des Mund-Nasen-Schutzes**

Eine Dame mit starker Hörbehinderung fühlte sich durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eines großen Möbel- und Einrichtungshauses diskriminiert. Wegen der Corona-Gesundheitskrise und der erlassenen Regelungen trugen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vorschriftsmäßig einen Mund-Nasen-Schutz.

Da die Klientin für ein ausreichendes Sprachverstehen auf das Ablesen des Mundbildes („Lippenlesen“) angewiesen sei, habe sie den Mitarbeiter an der Kasse gebeten, den Mund-Nasen-Schutz abzunehmen, was dieser ignoriert habe. Sicherheitshalber habe die Klientin auch ein

individuell an sie gerichtetes Auskunftsschreiben einer Regierungspartei dabeigeht, in dem ihr versichert wird, dass für sie persönlich das Tragen des Mund-Nasen-Schutz nicht verpflichtend sei. Auch dieses habe sich der Mitarbeiter nicht zeigen lassen wollen.

Als sie sich bei weiteren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern über dieses Verhalten beschwert habe, sei die E-Mail-Adresse, die ihr zwecks weiterer Abwicklung ihrer Beschwerde genannt worden sei, zu allem Überdross auch noch falsch gewesen. Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens entschuldigte sich das Unternehmen und sagte Sensibilisierungsmaßnahmen für die Belegschaft sowie eine finanzielle Entschädigung zu.

#### **7.5.7. Schwierigkeiten mit dem Mund-Nasen-Schutz in einer Bank**

Für Menschen mit einer Hörbehinderung bzw. einer Gehörlosigkeit brachte die Pandemie mit der Verpflichtung zum Tragen eines Mund-Nasen-Schutzes ein bedeutendes Hindernis: Die Schutzmaske - da Menschen mit einer Hörbehinderung sehr stark auf den gesamten Gesichtsausdruck und besonders auf das Lippenlesen angewiesen sind, um sich verständigen zu können.

Bei einem dringenden, spontanen Besuch der bevorzugten Bankfiliale widerfuhr es einer Frau mit Gehörlosigkeit, dass sie am Schalter von einem jungen Bankangestellten nicht bedient wurde, da sie keine Maske anlegen wollte und auch von ihm verlangte, die Maske beim Sprechen abzulegen, um ihn verstehen zu können. Selbst die stellvertretende Filialeiterin, die der Kundin noch nie begegnet war, erfasste die Situation falsch, und bat diese, sie möge ihre Anliegen per E-Mail an ihre gewohnte Beraterin senden, die an diesem Tag jedoch frei gehabt habe. Ein wichtiger Auftrag wurde dadurch verzögert durchgeführt.

Die Klientin informierte die Behindertenanwaltschaft, die die Vorstandsebene der Bank anscrieb und den Vorfall beschrieb. Aufgrund des Schreibens kümmerten sich die Ombudsstelle der Bank und die Filialeiterin rasch um wesentliche Maßnahmen: Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wurde mitgeteilt, dass die Filiale auch KundInnen und Kunden mit Hörbehinderungen betreue. Der junge Mitarbeiter entschuldigte sich bei der Kundin, und die Bank zahlte einen Schadenersatz an die Kundin als Wiedergutmachung für die Unannehmlichkeiten.

#### **7.5.8. Erfolgreiche Mitnahme des Assistenzhundes in Ausbildung zur Rehabilitation**

Eine Frau, die eine Assistenzhündin erhalten sollte, bat die Behindertenanwaltschaft um Hilfe – der geplante Aufenthalt in einer Rehabilitationsmaßnahme in Niederösterreich drohe durch das Aufenthaltsverbot der sich noch in Ausbildung befindlichen Signalhündin zu scheitern. Sie selbst habe die Einrichtung um die Genehmigung des Aufenthalts der Hündin gebeten, da diese aufgrund der Gesundheitskrise die abschließende Prüfung und Bewertung als Signalhündin bis zum Antritt der Therapie nicht ablegen könne.

Die Antwort der Einrichtung frustrierte die Frau derart, dass sie die Behindertenanwaltschaft ersuchte, ihr zu helfen. Von der Leitungsebene des Therapiezentrums wurde der Klientin mitgeteilt, dass die gerade von der Landesregierung neue genehmigte Anstaltsordnung den längerfristigen Aufenthalt von Assistenzhunden von Patientinnen und Patienten vollständig ausschließe.

Nach Prüfung des Sachverhalts wurde die Einrichtung durch die Behindertenanwaltschaft zunächst schriftlich auf die Vorschrift § 39a Bundesbehindertengesetz (BBG) über Assistenzhunde (Blindenführhunde, Signal- und Servicehunde) im Kontext zum Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz (BGStG) und der Möglichkeit einer Diskriminierung eines Menschen mit Behinderungen hingewiesen.

Da die Einrichtung ihrerseits auf das Krankenanstaltengesetz des Bundeslandes, in welchem die Inhalte der Anstaltsordnung vorgegeben würden und auch auf den neuen Genehmigungsbescheid der Landesverwaltung verwies, beantragte die Klientin ein von der Behindertenanwaltschaft begleitetes Schlichtungsverfahren vor dem Sozialministeriumservice.

Obwohl die Vertreterinnen der Gesundheits- und Sozialabteilung der Landesregierung und der Einrichtung die Problematik mit den Assistenzhunden in Rehabilitationsanstalten durchaus anerkannten und bedauerten, lehnten sie ein Einlenken in Hinblick auf das eigene Haus und seine Umgebung sowie eine Gesetzesnovellierung ab. Allerdings wurde angeboten, die Schlichtungswerberin mit ihrer Assistenzhündin gegenüber der PVA und einer gleichwertig guten Einrichtung in einem anderen Bundesland tatkräftig zu unterstützen, rasch einen Assistenzhund-freundlichen Reha-Platz zu erhalten. Binnen weniger Tage wurde der Klientin mitgeteilt, dass sie noch im Dezember mit ihrer dann ausgebildeten Assistenzhündin eine Therapie abschließen könne.

#### **7.5.9. Beschwerde wegen Absage eines Kuraufenthalts**

Eine Klientin mit einer starken Hörbehinderung, beantragte auf Anraten und Mitwirkung ihrer Ärzte einen Reha-Aufenthalt, der ihr zu einer bestimmten Zeit im Jahr zugesagt wurde. Dann jedoch brach die allgemeine Gesundheitskrise aus und die Einrichtung übermittelte der Klientin die Vorab-Information einer Absage der ursprünglichen Buchung zunächst per Telefon. Da die Klientin behinderungsbedingt kaum telefonieren kann, wurden die hochbetagten, an einem anderem Ort lebenden Eltern verständigt, die Nachricht weiterzuleiten. Verärgert wegen der Verlegung des fest erhofften Reha-Aufenthalts und sie nicht persönlich informiert zu haben, meldete sich die Klientin bei der Behindertenanwaltschaft:

Als ein Grund für die Absage wurde die Auflage angegeben, dass sämtliche Patientinnen und Patienten überall in dem Reha-Zentrum die Schutzmasken zu tragen haben und die Klientin im Antragsbogen bereits angegeben hätte, dass sie und alle ihre Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartner zum Lippenlesen keine Maske tragen dürften.

Die Behindertenanwaltschaft verfasste ein Schreiben an die Einrichtung, deren Geschäftsleitung sich für die Kommunikationsprobleme umfangreich entschuldigte: Die Eltern hätten niemals, ohne dass eine Notlage mit der zukünftigen Patientin vorgelegen hätte, an ihrer statt angerufen werden dürfen. Jedoch aufgrund der gesundheitlichen Lage habe sich die Einrichtung an die behördlichen Auflagen aus den Verordnungen des Gesundheitsministeriums wortgetreu zu halten und diese schrieben eine Pflicht zum Tragen einer Schutzmaske vor. Zwar könnten einzelne Personen individuell davon befreit werden, nicht jedoch alle Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartner, dies unterlaufe den Infektionsschutz innerhalb der Einrichtung. Ersatzweise wurde ihr ein Aufenthalt im November und Dezember angeboten. Dieser kam für die Klientin nicht in Frage. Zeitgleich schlug ihr die Pensionsversicherung vor, eine ambulante physikalische Behandlung in einem der Klientin bekannten Zentrum zu erhalten. Dies wurde allerdings auf Grund einer Vielzahl

sich daraus ergebender Schwierigkeiten von der Klientin abgelehnt. Die Pensionsversicherung erklärte die ambulante physikalische Behandlung zur besten und einzigen Lösung.

Die Klientin zeigte sich schwer verärgert über diese Aussagen; sie benötige den Aufenthalt wirklich dringend, durch die Insolvenz ihres bisherigen Dienstgebers habe sie die Arbeitsstelle verloren und wenn sie bei den nun anstehenden Bewerbungsgesprächen keinen definitiven Termin für den Arbeitsbeginn angeben könne, werde sie nicht ausgewählt.

In weiterer Folge wurden von der Klientin zwei unterschiedliche Schlichtungsverfahren durchgeführt: Jenes, welches sie mit der Pensionsversicherungsanstalt durchführte, endete mit einer Einigung auf einen Rehaaufenthalt im Frühjahr 2021. Das zweite Schlichtungsverfahren mit der Rehabilitationseinrichtung wird zum jetzigen Zeitpunkt wegen einer Schadenersatzzahlung noch geführt.

## 8. Anregungen des Behindertenanwalts

Um die in Artikel 7 Bundes-Verfassungsgesetz und in § 1 Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz normierten Ziele tatsächlich zu erreichen, bedarf es stetig operativer, strategischer, aber auch gesetzgeberischer Maßnahmen.

Im Zuge der Beratungs- und Unterstützungstätigkeit von Menschen mit Behinderungen durch die Behindertenanwaltschaft wurden und werden laufend Schwachstellen in der Gesetzgebung des Bundes und der Länder offenbar, die entsprechende Änderungen angezeigt erscheinen lassen. Diese wurden teilweise im Einzelfall an die entsprechenden politischen Instanzen herangetragen. Anregungen von – aus Sicht der Behindertenanwaltschaft – grundsätzlicher Bedeutung werden im Tätigkeitsbericht angeführt.

Ein – nach wie vor nicht kleiner – Teil der folgenden Anregungen finden sich bereits in vergangenen Tätigkeitsberichten, wurden aber bislang noch nicht (zur Gänze) umgesetzt:

### Behindertengleichstellungsrecht

- Konsequenter Ausbau der Partizipation von Menschen mit Behinderungen hinsichtlich aller Regelungen und Entscheidungen, die sie betreffen
- Durchführung von Sensibilisierungskampagnen hinsichtlich des Paradigmenwechsels in der Behindertenpolitik – Abbau von Klischees, Vorurteilen und Stereotypen gegenüber Menschen mit Behinderungen
- Verbesserung des Datenmaterials über Menschen mit Behinderungen (insbesondere hinsichtlich sozioökonomischer Aspekte) durch Vergabe entsprechender Studien
- Klarstellung, dass die Bestimmungen des Bundes-Behindertengleichstellungsgesetzes nicht nur bei der Begründung, sondern auch auf bestehende Mietverhältnisse anzuwenden sind

### Arbeit und Beschäftigung

- Gewährleistung, dass Arbeitsuchende mit Behinderungen oder gesundheitlichen Vermittlungseinschränkungen vom AMS individuell durch adäquate Maßnahmen gefördert und vermittelt werden
- 
- Neufassung der Kriterien für die Feststellung der Arbeitsunfähigkeit, differenziert nach Lebensalter und Lebensumständen sowie Einführung einer mindestens 2-jährigen Arbeitserprobung für jüngere Menschen mit Behinderungen, bevor die Arbeitsunfähigkeit festgestellt werden darf
- Ausgestaltung eines Anreizsystems für Arbeitgeberinnen und Arbeitgeber, Menschen mit Behinderungen zu beschäftigen; Förderung dieser Arbeitgeberinnen und Arbeitgeber in Form befristeter Übernahme eines Teils der Lohnnebenkosten; schrittweise Verbreiterung der von der Beschäftigungspflicht umfassten Arbeitgeberinnen und Arbeitgeber



- Einführung der Vollversicherung in der Sozialversicherung für eine Tätigkeit in den Einrichtungen der Tagesstruktur (Beschäftigungstherapie), um den Erwerb von Anwartschaften auf eine Eigenpension zu ermöglichen
- Schrittweise Ersetzung des Taschengeldes durch Entgeltanspruch bei Tätigkeit in diesen Einrichtungen
- Aufnahme einer § 11c B-GIBG entsprechenden Bestimmung zur Bevorzugung behinderter Menschen bei Einstellung, Weiterbildung und beruflichem Aufstieg im Bundesdienst
- Erreichung eines höheren Anteils an Menschen mit Behinderungen bei der Vergabe von Tabaktrafiken

### **Bildung**

- Ausbau inklusiver Kinderbetreuungseinrichtungen ab dem ersten Lebensjahr
- Festlegung eines konkreten Ziels der inklusiven Beschulung für alle Kinder und Jugendlichen mit Behinderungen samt einem stringenten Zeitplan
- Anpassung der Ressourcen für sonderpädagogischen Förderbedarf auf den tatsächlichen Bedarf
- Maßnahmen zur Sensibilisierung für Inklusion im Bereich der Aus- und Weiterbildung der Lehrkräfte
- Einführung der Gebärdensprache als (zumindest optionale) Unterrichtssprache im Bereich der Aus- und Weiterbildung

### **Barrierefreiheit**

- Verankerung eines Pflichtinhaltes „Barrierefreiheit“ in allen einschlägigen Ausbildungsvorschriften
- Vergabe von Wohnbauförderungen nur bei einer barrierefreien Planung und Umsetzung im Sinne der einschlägigen Ö-Normen
- Keine Aufweichung der OIB Richtlinie 4 und Angleichung des MRG und des WEG an die Bestimmungen hinsichtlich der Barrierefreiheit gemäß WGG

### **Gesundheitsrecht**

- Flächendeckende Einführung und Verwendung von verständlicher Leichter Sprache im gesamten Gesundheitssystem; verstärktes Informationsmaterial in Leichter Sprache und dessen Verwendung in Arztbriefen und bei Patientengesprächen

### **Sozialrecht**

- Vereinheitlichter Zugang zur Persönlichen Assistenz in allen Lebensbereichen
- Familienbeihilfe (inklusive Erhöhungsbetrag) und Pflegegeld dürfen bei anderen Sozialleistungen (insbesondere bei der bedarfsorientierten Mindestsicherung/Sozialhilfe) nicht als Einkommen angerechnet werden
- Sicherstellung des Zuganges von Menschen mit psychischer und Lernbehinderung zu Heilverfahren der Sozialversicherungsträger
- Förderung der Ersatzpflege von Angehörigen auch bei Kurzzeit-Verhinderung

- Ausweitung der Unterstützung pflegender Angehöriger
- Schaffung eines Inklusionsfonds nach dem Vorbild des Pflegefonds

### **Strafrecht**

- Neuregelung des Schwangerschaftspätabbruchs unter Beibehaltung der allgemeinen Fristenlösung, Streichung der embryopathischen Indikation und deutlicher Ausbau von Unterstützungsstrukturen für Familien mit Kindern mit Behinderungen

### **Straßenverkehr**

- Entfall der mit der Verlängerung einer befristeten Lenkberechtigung verbundenen Gebühren
- Berücksichtigung der Bedarfe von Menschen mit Behinderungen bei E- bzw. autonomen Fahrzeugen

## 9. Personal, Organisation und Administration (Stand: Jänner 2021):

Behindertenanwalt: Dr. Hansjörg Hofer

Stellvertretende Behindertenanwältin: Mag.<sup>a</sup> Elke Niederl

Büro des Behindertenanwalts:

Leiterin: Mag.<sup>a</sup> Birgit Lanner

Stellvertreter: Mag. Aaron Banovics

Mag.<sup>a</sup> Jessica Burns (seit Mitte August 2020)

Mag.<sup>a</sup> Magdalena Hahn, MA

Sandra Kunst

Mag. Sebastian Müller (bis Ende Juli 2020)

Melanie Prehsegger, BA

Mag. (FH) Stephan Prislinger

Michael Schiener, BA

Dr. Robin Schmied-Kowarzik, M.A.

Das Büro des Behindertenanwalts befindet sich im vierten Stock des Bundesamtes für Soziales und Behindertenwesen, Landesstelle Wien. Eine barrierefreie Zugänglichkeit ist gewährleistet. Die Kontaktaufnahme von Menschen mit Behinderungen und deren Angehörigen zur Beratung und Unterstützung kann sowohl persönlich als auch telefonisch oder schriftlich per Post, Telefax oder E-Mail erfolgen. Informationen über den Behindertenanwalt und das Behindertengleichstellungsrecht sowie aktuelle Termine können auf der Homepage des Behindertenanwalts abgerufen werden.

Behindertenanwalt  
Babenbergerstraße 5, 1010 Wien  
Tel: 0800 80 80 16 (gebührenfrei)  
Fax: 01-71100/862237

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

## **10. Anhang**

### **10.1. Bundesbehindertengesetz, BGBl. Nr. 283/1990 idF BGBl. I Nr. 59/2018 (Auszug):**

#### **ABSCHNITT IIb Behindertenanwalt**

§ 13b. Der Bundesminister für soziale Sicherheit, Generationen und Konsumentenschutz hat einen Anwalt für Gleichbehandlungsfragen für Menschen mit Behinderungen (Behindertenanwalt) zu bestellen.

#### **Aufgaben des Behindertenanwalts**

§ 13c. (1) Der Behindertenanwalt ist zuständig für die Beratung und Unterstützung von Personen, die sich im Sinne des Bundes-Behindertengleichstellungsgesetzes (BGStG), BGBl. I Nr. 82/2005, oder der §§ 7a bis 7q des Behinderteneinstellungsgesetzes (BEinstG), BGBl. Nr. 22/1970, in der jeweils geltenden Fassung diskriminiert fühlen. Er kann zu diesem Zweck Sprechstunden und Sprechtage im gesamten Bundesgebiet abhalten. Der Behindertenanwalt ist in Ausübung seiner Tätigkeit selbständig, unabhängig und an keine Weisungen gebunden.

(2) Der Behindertenanwalt kann Untersuchungen zum Thema der Diskriminierung von Menschen mit Behinderungen durchführen sowie Berichte veröffentlichen und Empfehlungen zu allen die Diskriminierung von Menschen mit Behinderungen berührenden Fragen abgeben.

(3) Der Behindertenanwalt kann Verbandsklagen im Sinne des § 13 BGStG einbringen.

(4) Der Behindertenanwalt hat jährlich einen Tätigkeitsbericht an den Bundesminister für soziale Sicherheit, Generationen und Konsumentenschutz zu legen sowie dem Bundesbehindertenbeirat (§ 8) mündlich zu berichten. Der Bundesminister für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz hat diesen Bericht dem Nationalrat vorzulegen.

(5) Der Behindertenanwalt ist zur Verarbeitung von personenbezogenen Daten im Sinne der Verordnung (EU) 2016/679 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG (Datenschutz-Grundverordnung – DSGVO) ermächtigt, insoweit dies zur Erfüllung der ihm gesetzlich übertragenen Aufgaben eine wesentliche Voraussetzung ist. Die in Frage kommenden personenbezogenen Datenarten sind insbesondere:

1. Name,
2. Sozialversicherungsnummer und Geburtsdatum,
3. Geschlecht,
4. Grad der Behinderung sowie
5. medizinische Gutachten.

## **Bestellung des Behindertenanwalts**

§ 13d. (1) Der Behindertenanwalt ist auf die Dauer von vier Jahren zu bestellen. Eine Wiederbestellung ist zulässig. Nach Ablauf der vierjährigen Funktionsperiode hat der amtierende Behindertenanwalt die Geschäfte so lange weiterzuführen, bis ein neuer Behindertenanwalt bestellt ist. Die Zeit der Weiterführung der Geschäfte durch den amtierenden Behindertenanwalt zählt auf die Funktionsperiode des neu bestellten Behindertenanwalts.

(2) Der Bundesminister für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz hat vor Bestellung (vor der Wiederbestellung) eines Behindertenanwalts die Funktion öffentlich auszuschreiben. Menschen mit Behinderung sind ausdrücklich zur Bewerbung einzuladen.

(3) Zum Behindertenanwalt kann nur bestellt werden, wer eigenberechtigt ist und folgende Voraussetzungen aufweist:

1. besondere Erfahrungen und Kenntnisse auf den Gebieten der Belange von Menschen mit Behinderungen, der Gleichbehandlung und der entsprechenden Rechtsvorschriften,
2. Kenntnisse des Arbeits- und Sozialrechts,
3. praktische Erfahrungen im Hinblick auf die Aufgabengebiete des Behindertenanwalts.

Bei gleicher sonstiger Eignung ist einem Menschen mit Behinderung bei der Bestellung der Vorzug zu geben.

(4) Der Bundesminister für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz hat nach Einlangen der Bewerbungen und vor der Bestellung (vor der Wiederbestellung) des Behindertenanwalts den Bundesbehindertenbeirat (§ 8) anzuhören. Die im § 10 Abs. 1 Z 6 genannte Vereinigung hat mit den in die engere Wahl gezogenen Bewerbern/Bewerberinnen ein öffentliches Hearing durchzuführen.

(5) Der Behindertenanwalt ist zur gewissenhaften Ausübung seiner Funktion und – sofern er nicht der Amtsverschwiegenheit gemäß Art. 20 B-VG unterliegt – zur Verschwiegenheit über alle ihm in Ausübung seiner Tätigkeit bekannt gewordenen Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse sowie privaten Daten und Familienverhältnisse verpflichtet.

(6) Der Bundesminister für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz hat den Behindertenanwalt von seiner Funktion zu entheben, wenn dieser die Enthebung beantragt oder die Pflichten seiner Funktion vernachlässigt.

(7) Der Bundesminister für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz hat einen Bediensteten seines Ressorts als Stellvertreter des Behindertenanwalts zu bestellen, der diesen im Fall einer aus einem wichtigen Grund eingetretenen vorübergehenden Verhinderung für die Dauer von höchstens 12 Monaten vertritt. Der Behindertenanwalt hat seine Verhinderung dem Bundesminister für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz mitzuteilen. Die Abs. 3 bis 6, § 13c und § 13e Abs. 2 sind anzuwenden.

## **Geschäftsführung und Kosten**

§ 13e. (1) Zur Führung der laufenden Geschäfte ist beim Bundesministerium für soziale Sicherheit, Generationen und Konsumentenschutz ein Büro einzurichten. Für die sachlichen und personellen Erfordernisse hat das Bundesministerium für soziale Sicherheit, Generationen und

Konsumentenschutz aufzukommen. Die Landesstellen des Bundesamtes für Soziales und Behindertenwesen haben den Behindertenanwalt bei der Erfüllung seiner Aufgaben, insbesondere bei der Abhaltung von Sprechtagen, nach Bedarf zu unterstützen.

(2) Steht der Behindertenanwalt im aktiven Bundesdienst, steht ihm unter Fortzahlung seiner Dienstbezüge die zur Erfüllung seiner Aufgaben notwendige freie Zeit zu; die Inanspruchnahme ist dem Dienstvorgesetzten mitzuteilen. Er hat Anspruch auf den Ersatz der Reisegebühren nach den für ihn geltenden Vorschriften.

(3) In allen anderen Fällen gebührt ihm neben dem Ersatz der Reise- und Aufenthaltskosten unter sinngemäßer Anwendung der für Schöffen und Geschworene geltenden Bestimmungen des Gebührenanspruchsgesetzes 1975, BGBl. Nr. 136, für seine Tätigkeit eine Aufwandsentschädigung in Höhe von 70% des Ausgangsbetrages gemäß § 2 des Bundesgesetzes über die Bezüge der obersten Organe des Bundes, der Mitglieder des Nationalrates und des Bundesrates und die von Österreich entsandten Mitglieder des Europäischen Parlaments (Bundesbezügegesetz; BBezG), BGBl. I Nr. 64/1997.

## **10.2. Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz, BGBl. I Nr. 82/2005 idF BGBl. I Nr. 32/2018 (Auszüge):**

### **1. Abschnitt**

#### **Schutz vor Diskriminierung**

##### **Gesetzesziel**

§ 1. Ziel dieses Bundesgesetzes ist es, die Diskriminierung von Menschen mit Behinderungen zu beseitigen oder zu verhindern und damit die gleichberechtigte Teilhabe von Menschen mit Behinderungen am Leben in der Gesellschaft zu gewährleisten und ihnen eine selbstbestimmte Lebensführung zu ermöglichen.

##### **Geltungsbereich**

§ 2. (1) Die Bestimmungen dieses Bundesgesetzes gelten für die Verwaltung des Bundes einschließlich der von ihm zu beaufsichtigenden Selbstverwaltung und einschließlich dessen Tätigkeit als Träger von Privatrechten.

(2) Die Bestimmungen dieses Bundesgesetzes gelten weiters für Rechtsverhältnisse einschließlich deren Anbahnung und Begründung sowie für die Inanspruchnahme oder Geltendmachung von Leistungen außerhalb eines Rechtsverhältnisses, soweit es jeweils um den Zugang zu und die Versorgung mit Gütern und Dienstleistungen geht, die der Öffentlichkeit zur Verfügung stehen, und die unmittelbare Regelungskompetenz des Bundes gegeben ist.

(3) Ausgenommen vom Geltungsbereich dieses Bundesgesetzes ist der in § 7a des Behinderteneinstellungsgesetzes (BEinstG), BGBl. Nr. 22/1970, geregelte Schutz vor Diskriminierung in der Arbeitswelt.

## **Behinderung**

§ 3. Behinderung im Sinne dieses Bundesgesetzes ist die Auswirkung einer nicht nur vorübergehenden körperlichen, geistigen oder psychischen Funktionsbeeinträchtigung oder Beeinträchtigung der Sinnesfunktionen, die geeignet ist, die Teilhabe am Leben in der Gesellschaft zu erschweren. Als nicht nur vorübergehend gilt ein Zeitraum von mehr als voraussichtlich sechs Monaten.

## **Diskriminierungsverbot**

§ 4. (1) Auf Grund einer Behinderung darf niemand unmittelbar oder mittelbar diskriminiert werden.

(2) Eine Diskriminierung liegt auch vor, wenn eine Person auf Grund ihres Naheverhältnisses zu einer Person wegen deren Behinderung diskriminiert wird.

## **Diskriminierung**

§ 5. (1) Eine unmittelbare Diskriminierung liegt vor, wenn eine Person auf Grund einer Behinderung in einer vergleichbaren Situation eine weniger günstige Behandlung erfährt, als eine andere Person erfährt, erfahren hat oder erfahren würde.

(2) Eine mittelbare Diskriminierung liegt vor, wenn dem Anschein nach neutrale Vorschriften, Kriterien oder Verfahren sowie Merkmale gestalteter Lebensbereiche Menschen mit Behinderungen gegenüber anderen Personen in besonderer Weise benachteiligen können, es sei denn, die betreffenden Vorschriften, Kriterien oder Verfahren sowie Merkmale gestalteter Lebensbereiche sind durch ein rechtmäßiges Ziel sachlich gerechtfertigt und die Mittel sind zur Erreichung dieses Zieles angemessen und erforderlich.

(3) Eine Diskriminierung liegt auch bei Anweisung einer Person zur Diskriminierung aus dem Grund einer Behinderung vor.

(4) Eine Diskriminierung liegt auch bei Belästigung vor. Belästigung liegt vor, wenn im Zusammenhang mit einer Behinderung eine unerwünschte Verhaltensweise gesetzt wird, die die Würde der betroffenen Person verletzt oder dies bezweckt,

die für die betroffene Person unerwünscht, unangebracht oder anstößig ist und die ein einschüchterndes, feindseliges, entwürdigendes, beleidigendes oder demütigendes Umfeld für die betroffene Person schafft oder dies bezweckt.

(5) Eine Diskriminierung liegt auch vor:

1. bei Anweisung zur Belästigung einer Person,
2. wenn die Zurückweisung oder Duldung einer Belästigung durch die belästigte Person zur Grundlage einer diese Person berührenden Entscheidung gemacht wird,
3. wenn eine Person auf Grund ihres Naheverhältnisses zu einer Person wegen deren Behinderung belästigt wird.

[...]

## **2. Abschnitt**

### **Verfahren**

#### **Verbandsklage**

§ 13. (1) Wird gegen die in diesem Bundesgesetz geregelten gesetzlichen Gebote oder Verbote verstoßen, und werden dadurch die allgemeinen Interessen des durch dieses Gesetz geschützten Personenkreises wesentlich und dauerhaft beeinträchtigt, können der Österreichische Behindertenrat, der Klagsverband zur Durchsetzung der Rechte von Diskriminierungsopfern (§ 62 GIBG) und der Behindertenanwalt (§ 13b BBG) eine Klage auf Feststellung sowie bei großen Kapitalgesellschaften im Sinne des § 221 Abs. 3 Unternehmensgesetzbuch (UGB) auch auf Unterlassung und Beseitigung einer Diskriminierung aus dem Grund einer Behinderung einbringen.

(2) Verstößt der Versicherer gegen die Regelungen des § 1d VersVG und werden dadurch die allgemeinen Interessen des durch diese Bestimmung geschützten Personenkreises wesentlich und in mehreren Fällen beeinträchtigt, so können der Österreichische Behindertenrat, der Klagsverband zur Durchsetzung der Rechte von Diskriminierungsopfern (§ 62 GIBG) und auch der Behindertenanwalt eine Klage auf Unterlassung des gegen § 1d VersVG verstoßenden Verhaltens einbringen.

(Anm.: Abs. 3 aufgehoben durch Art. 2 Z 4, BGBl. I Nr. 155/2017).