

Unabhängiger Monitoringausschuss zur
Durchsetzung der UN-Konvention über
die Rechte von Menschen mit
Behinderung
Per Mail buero@monitoringausschuss.at

Ihr Zeichen: Unser Zeichen:
Zeichen eingeben Zeichen eingeben

Wien, 17.06.2014

Barrierefreier Behördenzugang - Öffentliche Monitoringsitzung ergänzende Stellungnahme

Sehr geehrte Damen und Herren,
der in der letzten öffentlichen Monitoringsitzung in Linz ausgesprochenen Einladung an
die TeilnehmerInnen (vgl. Protokoll) kommen wir gerne nach und stellen Ihnen
ergänzende Wahrnehmungen aus Sicht der Vereinssachwalterschaft zur Problematik der
derzeit oft nicht barrierefreien Zugänge zu unterschiedlichen Behörden zur Verfügung.

In einem kurzen Brainstorming haben wir im Fachbereich Sachwalterschaft versucht
noch weitere Problembereiche exemplarisch zu identifizieren, wobei wir hier nur
stichwortartig den Sachverhalt beschreiben und natürlich auch zu weiterführenden
Informationen zu den Problemlagen bereit sind:

- **Anträge auf Leistungen der Behindertenhilfe** (BHG, ChG)
 - Antragsformulare sind meist zu komplex, oft auch unverständlich und
ausschließlich in „Behördensprache“ abgefasst
 - ➔ Hier kann auf den klassischen Widerspruch bei diesem Leistungsbereich
hingewiesen werden: die Zielgruppe der Leistung sind beeinträchtigte
Menschen ⇔ die Anforderung für Leistungs-Antrag können mit den
Anspruchsgruppen nicht Schritt halten, in Anträgen wird die Zielgruppe

..... VertretungsNetz – Sachwalterschaft
..... Forsthausgasse 16-20, 1200 Wien
..... T 01/330 46 00-112, M 0676/ 83308-8310
..... franziska.tuppa@vsp.at • www.vertretungsnetz.at
..... ZVR: 409593435, DVR: 0689530

kaum (bei Sinnesbeeinträchtigungen) oder gar nicht (bei intellektuellen Beeinträchtigungen, auch im Alter) berücksichtigt/angesprochen, Beispiele dazu gibt es in vielen Bundesländern und damit auch als gesamtstaatliches Problem;

- **GIS-Anträge** / Anträge auf Gebührenbefreiung, Zuschuss für Telekommunikation etc.
 - Rahmenbedingungen für Befreiung sind unverständlich, oft kaum nachvollziehbar
 - Formular ist kompliziert; viele Beilagen (trotz Datenzugang bei Pflegegeld) sind beizubringen, die bei Fehlen zur Zurückweisung führen können
 - Gestaltung des Formulars: für sehbeeinträchtigte Menschen unbrauchbar
 - Zuschuss zu Mobilfunk-Kosten (Handy)– sehr unklar, kompliziert (z. B. Handy/Telefon: 2. Schritt durch Weiterleitung des Originalbescheids über die Befreiung an den Mobilfunkbetreiber erforderlich, sonst verfällt der Zuschuss)
 - Öko-Strom: die Befreiungsmöglichkeit gut versteckt und ähnlich kompliziert wie bei Telefonkosten; daher oft nicht genutzt.

Bei der Bearbeitung von Clearing-Aufträgen für die Bezirksgerichte stellen wir oft fest, dass potentiell anspruchsberechtigte Personen (z.B. mit Pflegegeldbezug, geringem Einkommen) beim Stellen der Anträge scheitern, diese nicht vollenden (z.B. Bescheid nicht weitergeben und damit Gutschrift verfallen lassen) oder aufgeben.
- **Anträge auf Hilfsmittel** (Rollstuhl, Inkontinenzartikel, etc.)
 - Unklare Zuständigkeit (sind es die Sozialversicherungsanstalten [z.B. GKK] oder die Sozial- und Behindertenreferate oder gibt es doch gesonderte Einrichtungen der Bezirkshauptmannschaften)
 - Anträge: Antragstellung ist z.T. nicht schriftlich möglich sondern ein Vorsprache persönlich vor Ort notwendig (Willkür-Gefahr)
- **Pflegegeld-Anträge**
 - Pflegegeld-Überweisungen führen zu Sachwalterschafts-Anregung durch verschiedene Ämter, wie wir bei Clearing-Aufträgen mehrfach feststellen müssen; hier steht oftmals der Nutzen für Dritte (Behörde, Heim etc.) im Vordergrund, der Leistungsbezieher wird vielfach nicht eingebunden
- **Behörden** verstehen sich **kaum** als **Serviceeinrichtungen** – sehr viel Abwehr und Abgrenzung wird wahrgenommen, die niederschwellige Beratung wird nur in Einzelfällen wahrgenommen. Dieses Grundsatzproblem beinhaltet

auch das von betroffenen Menschen artikuliert Problem der subjektiv erlebten Bittsteller-Rolle statt der Wahrnehmung als gleichberechtigter Partner auf gleicher Augenhöhe. Diese Erfahrung wird uns laufend in den Beratungen berichtet. Auch wir als VereinsfachwallerInnen erleben den Servicegrad der Behörden nicht als dauerhaft umgesetzten Standard.

- **Dauer der Leistungszuerkennung**
 - z.B. werden manchmal Leistungen nur 6 Monate zuerkannt, obwohl eine dauerhafte Unterstützung benötigt wird, wie die Genehmigung von Folgeanträgen belegt
 - neuerlicher Antrag stellt vielfach eine Hürde dar, die manchmal auch zum Leistungsverlust führt
 - keine Erinnerung durch Behörde; dies könnte auch verpflichtend bei einer AVG-Novelle vorgesehen werden
 - Beispiele: Fahrtendienst, mobile Dienste, Wohnbeihilfe etc.
- **Psychotherapie-Anträge**
 - Unklare Situation, ob Zuschuss oder gar volle Kostenübernahme bei GKK (oder anderen Sozialversicherungsträgern), deren Unterstützungsfonds oder gar bei den Sozialabteilungen der Länder zu stellen ist
 - Leistung und Zuschuss ist oftmals nicht bekannt, daher wird die von vielen Therapeuten als notwendig erachtete Unterstützung nicht beansprucht
 - sehr eingeschränkter Zuschuss, eine einfache und gesamtstaatliche Lösung fehlt weiterhin
 - fehlende Anerkennung ärztlicher Verordnungen
- **Finanzamt**
 - Arbeitnehmerveranlagung - Formular muss abgeholt werden bzw. Online-Antrag gestellt werden → Überforderung für ältere Menschen, für beeinträchtigte Menschen
 - Antrag erhöhte Familienbeihilfe - mehrseitiges Formular mit Beilage und Anlagen
- **Heizkostenzuschuss**
(wie auch individuelle Zuschussleistungen der Länder und Gemeinden)
 - Antragsfristen oft unklar („geheim“)
 - z.T. persönliche Vorsprache mit Notlage-Prüfung
- **Wohnbeihilfe/Beihilfe zum Wohnen**
 - lange Wartefristen und Vergabedauer
 - kein Rechtsanspruch

- keine Erinnerung bei Ablauf
- **Ausweispapier** (Pass etc.)
 - Formulare sehr schwierig, Fehlen einer LL-Version für diese grundlegenden Staatsbürger-Dokumente
 - Gemeinden nicht immer baulich barrierefrei

Bei der Monitoringsitzung wurde von uns bereits auf die Probleme der fehlenden leicht verständlichen Informationen hingewiesen sowie eine dringlich erforderliche Änderung der Kommunikation von Sachverständigen angeregt.

Der barrierefreie Behördenzugang trifft nicht nur Bundesbehörden sondern insbesondere auch die Gemeinden und Länder, die in diesem Zusammenhang hoffentlich auch als Adressat erforderlicher Änderungen angesprochen werden können.

Dieses Thema der Barrieren bei Behörden beschäftigt uns laufend. Oftmals stellen wir im Rahmen von Clearing-Aufträgen fest, dass der Anregungsgrund für ein Sachwalterbestellungsverfahren auch in einem fehlenden barrierefreien Behördenzugang liegt. Diese Anregungen könnten durch besseren Zugang verhindert werden, nachgehende Sozialarbeit der Gemeinden – die leider oft fehlen – wäre als Unterstützung auszubauen.

Mit freundlichen Grüßen

DSA Franziska Tuppa
Fachbereichsleiterin