



# Augenhöhe trotz Krisenmodus

Was Bürger zu Recht erwarten

**Jahresbericht 2023**

Der Bericht wurde im März 2024 an den Thüringer Landtag übergeben.

# Augenhöhe trotz Krisenmodus

Was Bürger zu Recht erwarten

---

Jahresbericht 2023  
des Thüringer Bürgerbeauftragten

## //Vorwort

Der Begriff „Krisenmodus“ ist das Wort des Jahres 2023. Für die Gesellschaft für deutsche Sprache kommt mit dem Begriff auch die Tatsache zum Ausdruck, dass angesichts der Krisenabfolgen der Ausnahmezustand zum Dauerzustand geworden ist. Der Krisenmodus betrifft die Politik und die Bürgerinnen und Bürger. Spätestens seit Corona sind auch viele Verwaltungsebenen davon betroffen. Das spüren die Menschen – wenn sie lange Bearbeitungszeiten ertragen, in den Schleifen der Servicetelefone festhängen, keine Termine oder Antworten auf Nachfragen erhalten oder von genervten Sachbearbeitern erklärt bekommen, was alles nicht geht.

Die Menschen in Thüringen erwarten, dass Behörden zeitnah bearbeiten, bürokratiearm agieren und gut erreichbar sind. Dabei sollen sie verständlich und auf Augenhöhe mit den Menschen reden. Diese Erwartungen sind aus meiner Sicht berechtigt. Leider erleben es die Betroffenen noch allzu oft anders.

24 Prozent der Thüringerinnen und Thüringer urteilen über ihre Erfahrungen mit den Ämtern in Thüringen: abgehoben. 26 Prozent erleben die Behörden als bürgernah. Die meisten (41 %) sagen: „teils/teils“. Dies



Volker Hiescher

ist nur ein Ergebnis der repräsentativen Umfrage, die Anfang November 2023 im Auftrag des Thüringer Bürgerbeauftragten durchgeführt wurde. Mehr dazu finden Sie in diesem Bericht ab S. 112. Wichtig ist auch: Behördenkontakte haben rund 900.000 Bürgerinnen und Bürger im Jahr. Je etwa ein Viertel von ihnen realisiert diesen Kontakt per E-Mail, Telefon oder als direktes persönliches Gespräch. Jeder Fünfte schreibt einen Brief. Es gibt also sehr viele Betroffene, die Ämter abgehoben oder aber bürgernah erleben.

Der Krisenmodus in den Verwaltungen verstetigt sich durch eine wachsende Bürokratielast, deren Ursachen unter anderem in hyperkomplexen (Gesetzes-)Regelungen liegen. Und so wächst eine Kluft zwischen dem, was die Bürgerinnen und Bürger zu Recht von der staatlichen Verwaltung erwarten, und der Realität, die sie allzu oft erfahren (müssen). Eine andere Kluft besteht zwischen Anspruch und Selbstbild der Behörden auf der einen Seite und dem, was andererseits angesichts von Fachkräftemangel und Technikproblemen tatsächlich möglich ist.

Natürlich gibt es auch das: Verwaltungen werden mit Nachfragen, Hinweisen, Forderungen und manchmal auch Drohungen so sehr bedrängt, dass die Zeit(räume) für die eigentliche Sachbearbeitung immer enger werden. Ein Teufelskreis beginnt.

Dennoch: Unser demokratischer Rechtsstaat lebt von der Akzeptanz seiner Bürger. Diese innere Zustimmung des Souveräns geht zwangsläufig dort verloren, wo die Bürgerinnen und Bürger das, was der Staat ihnen durch Verwaltungshandeln ‚sagt‘, nicht mehr verstehen. Wo Ämter reflexartig auf den Rechtsweg verweisen oder jedes Nachfragen als Querulanz abtun.

Weil es also in der Kommunikation der Behörden letztlich auch um die Demokratie als Ganzes geht, ist Augenhöhe wichtig – trotz Krisenmodus. Die Betroffenen sind Bürgerinnen und Bürger und keine Untertanen.

Für meine Arbeit als Bürgerbeauftragter gilt: Im Berichtsjahr war es unzählige Male möglich (und leider auch nötig), diese Augenhöhe herzustellen. Das Macht- und Wissensgefälle zwischen Behörden und Bürgern auszugleichen. Sie finden in diesem Bericht Beispiele, wo der Bürgerbeauftragte Behördendeutsch erläutern, zwischen Betroffenen und Behörden vermitteln und Wege im Behördendschungel aufzeigen konnte. Dafür bin ich vielen Beteiligten dankbar.

Ich danke zunächst den Bürgerinnen und Bürgern, die sich im vergangenen Jahr – so zahlreich wie noch nie – an den Bürgerbeauftragten gewandt haben. Ich danke für das Vertrauen, das sie mir als Person und der Einrichtung des Bürgerbeauftragten immer wieder entgegenbringen.

Ich danke den Verantwortlichen und Mitarbeitenden in den vielen Verwaltungseinheiten, die sich – trotz der oben skizzierten Schwierigkeiten – konstruktiv und lösungsorientiert auf die Nachfragen und Vermittlungsbemühungen des Bürgerbeauftragten eingelassen haben.

Ich danke meinen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für die stets engagierte und professionelle Unterstützung im Berichtsjahr.

Ebenso danke ich den Landrätinnen und Landräten sowie den Oberbürgermeisterinnen und Oberbürgermeistern für die Zusammenarbeit und für die Gastfreundschaft bei den auswärtigen Sprechtagen. Ich danke dem Petitionsausschuss des Thüringer Landtags für die konstruktive Zusammenarbeit.

Mit der hier vorliegenden Broschüre berichte ich gem. § 5 des Thüringer Bürgerbeauftragtengesetzes (ThürBüBG) dem Thüringer Landtag über meine Tätigkeit. Der Bericht ist – wie auch die Berichte der Vorjahre – unter [www.buergerbeauftragter-thueringen.de](http://www.buergerbeauftragter-thueringen.de) barrierefrei veröffentlicht.

Aus Gründen der leichteren Lesbarkeit wird im Folgenden in der Regel auf eine geschlechtsspezifische Differenzierung verzichtet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung für alle Geschlechter.

Dr. Kurt Herzberg  
Bürgerbeauftragter des Freistaats Thüringen  
Erfurt, im Januar 2024

# Inhaltsverzeichnis

<b>//Vorwort</b>	<b>3</b>
<b>// Brennpunkte und besondere Problemanzeigen</b>	<b>11</b>
<b>Brennpunkte</b>	<b>12</b>
Brennpunkt 1: Entlastungsbetrag bei Nachbarschaftshilfe und die ThürAUPAVO	12
Brennpunkt 2: Inklusion – Theorie vs. Realität	14
Brennpunkt 3: Wer bei der Energiewende mitmachen will, braucht Geduld	17
<b>Problemanzeigen an den Petitionsausschuss des Thüringer Landtags</b>	<b>19</b>
Umsetzung Härtefallfonds für nicht leitungsgebundene Brennstoffe	19
Pflicht zur Vorlage eines ärztlichen Attestes bei Erteilung der Erlaubnis zur Kindertagespflege?	20
Angebote zur Unterstützung Pflegebedürftiger im Alltag: hier Nachbarschaftshilfe, Pflegekurse	22
Keine Entgegennahme von Einbürgerungsanträgen in der Stadtverwaltung	
Erfurt – Termine zur Abgabe von Anträgen werden aktuell für Juni 2024 vergeben	23
Anträge im Schwerbehindertenfeststellungsverfahren – überlange Bearbeitungszeiten	24
Feuerwehr-Rente: steuerpflichtig oder zukünftig steuerfrei?	25
Bürgerfrust bei der Festlegung des Bodenrichtwertes eines Grundstücks: Wertungsparameter entsprechen nicht den tatsächlichen Gegebenheiten und Rechtsschutz fehlt	26
<b>// Der Bürgerbeauftragte</b>	<b>31</b>
<b>Aufgabenprofil und Arbeitsweise des Bürgerbeauftragten</b>	<b>32</b>
Wie werden Bürgeranliegen bearbeitet	35
Bearbeitungsablauf von Bürgeranliegen	35
<b>Statistik</b>	<b>36</b>
<b>Eingänge</b>	<b>36</b>
Anzahl der eingegangenen Fälle	36
Eingänge nach Landkreisen/kreisfreien Städten	37
Wie wenden sich die Menschen an den Bürgerbeauftragten?	38
Eingänge nach Sachgebieten	40

<b>Abschlüsse</b>	<b>45</b>
Zahl der Abschlüsse	45
Abschlüsse nach Sachgebieten	45
Anliegentypen – Abschlussarten	46
<b>Bearbeitung</b>	<b>48</b>
Was wurde im Rahmen der Bearbeitung durch den Bürgerbeauftragten getan?	48
Ortstermine in 2023	49
Bearbeitungsdauer	49
Ergebnis der Bearbeitung	50
Zufriedenheit des Bürgers durch Erläuterung	51

## // Bürgeranliegen konkret 53

<b>Sachgebiet Soziales</b>	<b>54</b>
Entlastungsleistungen für Pflegebedürftige nach § 45b SGB XI	54
Ausbildung im Jugendwerkhof: bei der Rentenversicherung als Beitragszeit berücksichtigtungsfähig	55
Wann werden Fahrtkosten von der Krankenkasse übernommen?	56
Unterhaltsansprüche beim Wohngeld	57
Vollzeitpflege durch Großeltern: Gibt es staatliche Unterstützungsleistungen?	59
Trotz gerichtlicher Einigung – Rentenversicherung übernimmt Kosten nicht	61
Krankenversicherung bei „Sperrzeit“ des Arbeitsamtes	61

<b>Sachgebiet Bildung, Wissenschaft und Kultur</b>	<b>63</b>
Anspruch auf Schulbegleiter – Steter Tropfen höhlt den Stein	63
Rausgeschmissen: Schulprojekt für schuldistanzierte Kinder	64
Mit einem Psychologie-Abschluss Heilpraktiker auf dem Gebiet der Psychotherapie werden: Geht das ohne Kenntnisprüfung?	65
Umzug nach bewilligtem Gastschul Antrag: Bleibt es bei der Bewilligung?	66
Schulbegleiter: Wann müssen Eltern zahlen?	68

<b>Sachgebiet Bauen, Infrastruktur und Umweltrecht</b>	<b>70</b>
Kosten für Schornsteinfegerleistungen sind mir zu hoch: Was kann ich tun?	70
Post vom Katasteramt, obwohl man gar nicht der Grundstückseigentümer ist?	72
Vollsperrung Kreisverkehr: Reine Willkür?	73
Fußgängerüberwege: Beliebt, aber nicht erlaubt	73
Kosteninformation zum Wasseranschluss	75
Baurechtliche Zulässigkeit eines Erdkellers	75
Die Perfektionsfalle am Beispiel des ÖPNV	76

## **Sachgebiet Kommunales, Haushalt und Finanzen** **78**

- Ausgleichsbeträge: Für was muss man zahlen? 78
- Erlass der Grundsteuer für Kulturgüter: Wann ist das möglich? 80
- Bodenrichtwert: Diskrepanz zu den tatsächlichen Verhältnissen? 82

## **Sachgebiet Ordnungsrecht, Inneres und Verwaltung** **84**

- Erwerb einer Grabstelle auf kommunalem Friedhof – alles pure Geldschneiderei? 84
- Können auch Ehrenbeamte disziplinarisch belangt werden? 85
- Kein Pass, keine Aufenthaltsverlängerung? 86
- Hilfe, mein Baum im Garten wächst zu hoch! 88

## **Sonstiges** **90**

- Rundfunkbeitrag: Auf offizielle Schreiben nicht zu reagieren, ist auch keine Lösung! 90
- Solaranlage installiert und dann monatelanges Warten ... 91
- Energie-Krise: Unterstützung brauchte (zu) lange 92
- Umsatzeinbußen durch Straßensperrung: Schadensersatz? 93

# **// Prävention, Zusammenarbeit und Reflexion** **97**

## **Prävention** **... damit erst gar kein Ärger entsteht** **98**

### **Der Bürgerbeauftragte informiert über aktuelle Themen** **98**

#### **Vorträge** **99**

- Vorträge vor Studierenden im Gruppenpraktikum beim Thüringer Landtag 99
- Bürgerbeauftragter lud beim Tag der offenen Tür im Thüringer Landtag zu Dialog über Demokratie ein 99
- Der Bürgerbeauftragte im Gespräch mit Studierenden der Verwaltungsfachhochschule in Gotha 100

#### **Zusammenarbeit** **... gemeinsam für die Bürgerinnen und Bürger** **101**

- Petitionsausschuss des Thüringer Landtags 101
- Ortstermine – Mit Unterstützung des Bürgerbeauftragten auf Lösungssuche 101
- Mitarbeit des Bürgerbeauftragten am „Runden Tisch Energiearmut“ 102
- Jahrestagung der parlamentarisch gewählten Bürgerbeauftragten der Länder in Schwerin 103
- Gemeinsame Erklärung der parlamentarisch gewählten Bürgerbeauftragten vom 21.04.2023 103
- „Barriere-Checker“ im Beisein des Bürgerbeauftragten an Landrat übergeben 105

Fachaustausch mit Mitgliedern des Thüringer Normenkontrollrates	105
Treffen der „kommunalen Bürgerbeauftragten“ Thüringens	106
Thüringer Bürgerbeauftragter beim Treffen des Europäischen Netzwerkes der Ombudsstellen und Petitionsausschüsse (ENO) in Brüssel	107
Gespräche	109

## **Reflexion**

<b>... das Amt des Bürgerbeauftragten weiter denken</b>	<b>112</b>
Umfrage – Thüringer Behörden	112

## **Öffentlichkeitsarbeit**

<b>... auf die Bürgerinnen und Bürger zugehen</b>	<b>128</b>
Internetpräsenz und die Erreichbarkeit für Menschen mit Behinderungen	128
Thüringenausstellung 2023 – Großer Andrang am Stand des Bürgerbeauftragten	128
„Unter Druck. Verwaltung und Bürger im Stresstest“	
– Übergabe des Jahresberichts für 2022	129
Tag der offenen Tür im Thüringer Landtag – Bürgerbeauftragter lud zu Dialog über Demokratie ein	130
Pressearbeit	131
Presseresonanz	133

## **//TEAM UND KONTAKT** **137**

Kontakt	137
Abkürzungsverzeichnis	138
Impressum	140



// PRÄVENTION, ZUSAMMENARBEIT  
UND REFLEXION

// BÜRGERANLIEGEN KONKRET

// DER BÜRGERBEAUFTRAGTE  
PROFIL & ZAHLEN

// BRENNPUNKTE & BESONDERE  
PROBLEMANZEIGEN



**// Brennpunkte und  
besondere Problemanzeigen**

## Brennpunkte

An dieser Stelle werden – wie bereits in den letzten Jahresberichten – Sachverhalte dargestellt, in denen nachvollziehbare und durchaus berechnete Erwartungen der Bürgerinnen und Bürger einerseits und andererseits die Wirklichkeit behördlichen Handelns auseinanderklaffen. Bei diesen Brennpunkten geht es um mehr als nur Verwaltungsmängel. Es sind Erfahrungen von Bürgerinnen und Bürgern, von denen eine Gefahr – letztlich für die Akzeptanz des demokratischen Rechtsstaats insgesamt – ausgeht.

### Brennpunkt 1:

#### Entlastungsbetrag bei Nachbarschaftshilfe und die ThürAUPAVO

In den vergangenen Jahren haben sich immer wieder betroffene Pflegebedürftige an den Bürgerbeauftragten gewandt. Sie kritisierten, dass die Hilfsleistungen, die Nachbarn oder andere Helfer ihnen gegenüber erbringen, nicht über den so genannten Entlastungsbetrag für Pflegebedürftige abgerechnet werden konnte. Einfache Hilfe zur Alltagsbewältigung (Einkaufen, Unterstützung im Haushalt u.ä.) könnten daher nicht verlässlich in Anspruch genommen werden. Zuwendungen an die Helfer im Sinne der dankbaren Anerkennung müssten die Betroffenen aus ihren eigenen Mitteln aufbringen, obwohl es im Pflegegesetz eigentlich eine entsprechende Leistung (Entlastungsbetrag nach § 45 b SGB XI)

gebe. In Thüringen durfte dieser Betrag aber nur für Leistungen von anerkannten Pflegediensten verwendet werden. Konkret führte das dazu, dass die Pflegedienste (aus Personalmangel) Leistungen, wie Einkauf oder Staubsaugen, gar nicht anboten oder aber horrenden Stundenlöhne verlangten. Die Betroffenen mahnten für Thüringen eine Regelung an, nach der (wie zum Beispiel in Sachsen oder Hessen) der Entlastungsbetrag auch für Ausgaben helfender Nachbarn eingesetzt werden kann. Diese Forderung hat der Bürgerbeauftragte nachhaltig unterstützt.

Der Entlastungsbetrag, der seit dem 1.1.2017 Pflegebedürftigen aller Pflegegrade zusteht, die zu Hause versorgt werden, beinhaltet Leistungen in Höhe von bis zu 125 Euro im Monat (§ 45 b SGB XI) für Angebote zur Unterstützung im Alltag. Er dient der Erstattung von Aufwendungen, die den Versicherten im Zusammenhang mit der Inanspruchnahme von bestimmten Leistungen der Pflege wie z.B. der Tages-, Nacht- oder Kurzzeitpflege, Leistungen der ambulanten Pflegedienste oder Leistungen der nach Landesrecht anerkannten Angebote zur Unterstützung im Alltag im Sinne des § 45a SGB XI entstehen. Bei der Unterstützung im Alltag, wie z.B. Hilfe beim Einkaufen, Haushaltsreinigung etc., bestimmt der jeweilige Landesgesetzgeber, welche Art von Angeboten zur Unterstützung im Alltag zugelassen werden und damit auch erstattungsfähig sind.

Mit der Novellierung der Thüringer Verordnung über die Anerkennung und Förderung von Angeboten zur Unterstützung Pflegebedürftiger im Alltag (ThürAUPAVO) kann nunmehr der Betrag seit dem 01.04.2023 auch für z.B. von Nachbarn erbrachte Hilfsleistungen im Alltag eingesetzt werden. Der Bürgerbeauftragte hat dies grundsätzlich sehr begrüßt.

Jedoch zeigte sich, dass die Inanspruchnahme dieser "Nachbarschaftshilfe" nach Inkrafttreten der Novellierung tatsächlich zunächst nicht erleichtert wurde.

So sind in § 8 der ThürAUPAVO die Voraussetzungen der Nachbarschaftshilfe geregelt. Danach müssen u.a. nachbarschaftshelfende Personen einen von den Pflegekassen für die Nachbarschaftshilfe anerkannten Kurs absolviert und sich bei ihrer eigenen Pflegekasse als Nachbarschaftshelfer registriert haben.

Obwohl die Regelungen zur Nachbarschaftshilfe in Thüringen seit dem 01.04.2023 galten, war eine Nutzung des Angebotes der Nachbarschaftshilfe durch die Betroffenen nicht möglich, da es zu diesem Zeitpunkt und auch in den darauf folgenden Monaten schlicht und einfach noch keine entsprechenden Kursangebote der Pflegekassen gab.

Dies war ein Umstand, den der Bürgerbeauftragte öffentlich kritisierte (Problemanzeige, S. 22). Binnen kürzester Zeit erreichten ihn vermehrt Anfragen von Bürgern, die die Umsetzung der ThürAUPAVO zum Inhalt hatten (Bürgeranliegen konkret Sachgebiet Soziales, S. 54). Der Bürgerbeauftragte machte das zuständige Thüringer Sozialministerium auf diesen Missstand aufmerksam und setzte sich auch mit den Pflegekassen in Verbindung.

Als unübersehbar klar wurde, dass die notwendigen Kurse nicht in ausreichendem

Maße in ganz Thüringen zur Verfügung standen, einigten sich das Thüringer Sozialministerium und die Pflegekassen auf eine Übergangslösung: Nachbarschaftshelfer können sich bei ihrer Pflegekasse übergangsweise auch ohne die Absolvierung eines entsprechenden Kurses registrieren. Der Kurs ist bis spätestens zum 31. Dezember 2024 nachzuholen und ein entsprechender Teilnahmebeweis innerhalb des Übergangszeitraums bei der Pflegekasse einzureichen. Andernfalls verfällt die Registrierung zum 1. Januar 2025 automatisch. Eine reguläre Registrierung als Nachbarschaftshelferin

*Obwohl die Regelungen zur Nachbarschaftshilfe in Thüringen seit dem 01.04.2023 galten, war eine Nutzung des Angebotes der Nachbarschaftshilfe durch die Betroffenen nicht möglich, da es zu diesem Zeitpunkt und auch in den darauf folgenden Monaten schlicht und einfach noch keine entsprechenden Kursangebote der Pflegekassen gab.*

oder Nachbarschaftshelfer ist nur mit einem anerkannten Kurs für jeweils fünf Jahre möglich.

Für den Bürgerbeauftragten war diese Übergangslösung ein längst überfälliger Schritt. Allerdings bleibt die Frage, ob die in der ThürAUPA-

VO geforderten Kurse und deren Umfang nicht lebensfremd sind. Eine betroffene Bürgerin fragte überspitzt, aber durchaus nachvollziehbar: „Soll mein Nachbar jetzt einen Demenzkurs machen, damit er für mich einkaufen kann?“

Die Helfer sollen zuvörderst Unterstützung im Alltag anbieten, namentlich beim Einkaufen, Säubern etc. Ob hierfür fünf 90-minütige Pflegekurse tatsächlich eine notwendige Voraussetzung sein müssen, erscheint auch im Blick auf den hierfür erforderlichen Aufwand bei den Pflegekassen zumindest zweifelhaft. Hinzu kommt, dass lebenspraktisch die durchaus hilfsbereiten Nachbarn den Kurs als Hürde

mit der Übergangsregelung bis 31.12.2024 sollte vom zuständigen Thüringer Ministerium dafür genutzt werden, die ThürAUPAVO hier von bürokratischen Hürden zu befreien, Zugangshürden zu verringern und lebensnahe Lösungen aufzunehmen.

empfinden werden und deshalb ihre Unterstützung ganz einstellen könnten.

Kurz: Die Zeit der Übergangsregelung bis 31.12.2024 sollte vom zuständigen Thüringer Ministerium dafür genutzt werden, die ThürAUPAVO hier von bürokratischen Hürden zu befreien, Zugangshürden zu verringern und lebensnahe Lösungen aufzunehmen: Orientieren könnte man sich ggf. am Nachbarland Hessen: Hier reicht als Nachweis zur Befähigung, als Nachbarschaftshelfer tätig zu werden, ein Erste-Hilfe-Kurs. Da hätten Helfer und Bedürftige etwas davon...

## Brennpunkt 2

### Inklusion – Theorie vs. Realität

Nach der Definition der UNESCO bedeutet inklusive Bildung, „dass allen Menschen die gleichen Möglichkeiten offenstehen, an qualitativ hochwertiger Bildung teilzuhaben und ihre Potenziale entwickeln zu können, unabhängig von besonderen Lernbedürfnissen, Geschlecht, sozialen und ökonomischen Voraussetzungen“.

Seit 2009 gilt auch in Deutschland die UN-Behindertenrechtskonvention und damit das Recht auf inklusive Bildung. Im Artikel 24 heißt es hierzu: „Die Vertragsstaaten anerkennen das Recht von Menschen mit Behinderungen auf Bildung. Um dieses Recht ohne Diskriminierung und auf der Grundlage der Chancengleichheit zu verwirklichen, gewährleisten die Vertragsstaaten ein integratives Bildungssystem auf allen Ebenen ...“. Die konkrete Umsetzung obliegt den einzelnen Bundesländern.

Um das Recht auf Bildung von Menschen mit Behinderungen ohne Diskriminierung und im Hinblick auf die Chancengleichheit in einem inklusiven Bildungssystem schrittweise umzusetzen, hat der Thüringer Landtag 2019 das Thüringer Gesetz zur Weiterentwicklung des Schulwesens verabschiedet. Im Rahmen dieses Gesetzgebungsverfahrens wurde auch das Thüringer Schulgesetz geändert.

§ 1 des Thüringer Schulgesetzes lautet nun:

*(1) Jeder junge Mensch hat ein Recht auf diskriminierungsfreie schulische Bildung und Förderung. Das Recht wird nach Maßgabe dieses Gesetzes gewährleistet.*

*(2) Für den Zugang zu den Schularten und den Bildungsgängen dürfen weder das Geschlecht, die Herkunft, die Sprache, die Behinderung, die religiöse oder politische Anschauung oder die sexuelle Orientierung des Schülers noch die wirtschaftliche oder gesellschaftliche Stellung seiner Eltern bestimmend sein.*

Rechtlich klar ist: Die Voraussetzungen dafür, dass die Inklusion an Thüringer Schulen praktisch umgesetzt werden kann, sind grundsätzlich von den Schulen zu schaffen, zum Beispiel in Form von Sonderpädagogischen Fachkräften oder Nachteilsausglei-

chen. Braucht ein behindertes Kind über den pädagogischen Ansatz hinausgehende (!) Unterstützung, können grundsätzlich Teilhabeleistungen zum Beispiel in Form einer Schullasistenz in Anspruch genommen werden.

Soviel zur Theorie. Doch auf welche Lebenswirklichkeit stößt dieses „gesellschaftliche Versprechen“ der Inklusion?

Ist es selbstverständlich, dass Schule und andere Leistungsträger zum Wohle des betroffenen Kindes zusammenwirken?

Probleme entstehen regelmäßig dann, wenn die reale pädagogische Integrationsleistung der Schule dem konkreten Unterstützungsbedarf des Kindes nicht hinreichend gerecht wird und zudem gesundheitliche Aspekte, die im Schulalltag berücksichtigt werden müssen, eine Rolle spielen. Hier entsteht nicht selten ein Konflikt, der „auf dem Rücken“ der betroffenen Kinder (und Eltern) ausgetragen wird.

Folgendes Praxisbeispiel: Eine Bürgerin hatte sich mit der Bitte um Unterstützung bei der von ihr beantragten Bewilligung eines Schulbegleiters für ihre im Berichtsjahr einzuschulende Tochter an den Bürgerbeauftragten gewandt. Denn aufgrund einer angeborenen unheilbaren Stoffwechselerkrankung, infolge derer eine strenge Diät eingehalten und hohe Hygieneanforderungen erfüllt werden mussten, war ihre

Tochter zwingend auf Unterstützung im Schulalltag angewiesen.

Aus dem für eine Beantragung erforderlichen Gutachten, durch welches insbesondere der individuelle Bedarf der Tochter fachlich untersetzt worden war, ging eindeutig hervor, dass die Tochter, um mögliche gesundheitliche Schäden abzuwenden, während des gesamten Schultages

zwingend auf die Hilfe einer Begleitperson angewiesen ist. Worauf sich diese Feststellung stützt, war in dem Gutachten ausführlich und nachdrücklich im Detail dargestellt worden. Ungeachtet dessen hatte die Bürgerin eine Schulbegleitung für ihre Tochter zunächst nur in einem Umfang von 6,5 Stunden pro

Woche (!) bewilligt bekommen. Nach einer Hospitation in den ersten Schulwochen war der gewährte Umfang auf 8 h/Woche erhöht worden.

Das heißt, mit nur lediglich 1,6 h/Tag sollte die Schule bei der Inklusion der Tochter extern unterstützt werden. Die Schule selbst hatte im Vorfeld der Einschulung beim zuständigen Schulamt angefragt, ob – im Sinne des Auftrags zur Inklusion – einer geringeren Klassenstärke zugestimmt werden könnte. Das Schulamt lehnte ab. Unabhängig von der Schwierigkeit, einen Schulbegleiter in dem gewährten Umfang auch praktisch finden zu können, steht nun letztlich die Schule vor der Herausforderung,

*Probleme entstehen regelmäßig dann, wenn die reale pädagogische Integrationsleistung der Schule dem konkreten Unterstützungsbedarf des Kindes nicht hinreichend gerecht wird und zudem gesundheitliche Aspekte, die im Schulalltag berücksichtigt werden müssen, eine Rolle spielen. Hier entsteht nicht selten ein Konflikt, der „auf dem Rücken“ der betroffenen Kinder (und Eltern) ausgetragen wird.*



mit der minimalen externen Unterstützung die Tochter der Bürgerin im normalen Schulbetrieb neben allen anderen Kindern zu unterrichten. Denn in der Schule bedeutet Inklusion, dass Kinder mit und ohne Förderbedarf gemeinsam lernen, d. h. gemeinsamer Unterricht für Kinder mit und ohne Behinderung. Letztlich wurde hier der Streit zwischen Schule und Sozialamt (als die jeweiligen Leistungserbringer) „auf dem Rücken“ des Kindes, der Eltern und der Lehrer ausgetragen.

*Beispiele, die die Spannung zwischen der Theorie von Inklusion und der erlebten Praxis deutlich machen.*

In diesem konkreten Fall konnte nach einigem Hin und Her – nicht zuletzt auch durch ein Einwirken des Bürgerbeauftragten – zumindest eine zeitnahe Entscheidung des Sozialleistungsträgers herbeigeführt werden. Was aber ist, wenn sich der Sozialleistungsträger für die Bewilligung eines Schulbegleiters nicht zuständig sieht?

Ein weiteres Beispiel: Ein Mädchen ist aufgrund verschiedener angeborener Fehlbildungen schwerbehindert. Ihm wurde der Pflegegrad 4 zuerkannt. Die Mutter der 6-jährigen stellte rechtzeitig den Antrag auf Schulbegleitung beim Sozialamt in ihrem Landratsamt und erhielt keine Reaktion, sodass sie sich an den Bürgerbeauftragten wandte. Auf dessen Nachfrage hin informierte das Sozialamt, dass es nicht zuständig sei, weil die Tochter einen Pflegegrad 4 hat und somit ein rein pflegerischer Bedarf vorliegen würde. Ausgehend davon war der Antrag der Pflegekasse zugelassen worden.

Die Pflegekasse hat sodann einen möglichen Anspruch nach dem Fünften Buch Sozialgesetzbuch (SGB V) durch den medizini-

schen Dienst prüfen lassen und diesen im Ergebnis ebenfalls verneint.

Die Tochter wäre also – ohne die dringend benötigte Unterstützung – am Schuljahresbeginn auf sich gestellt gewesen. Der Schulbesuch war aber aufgrund der körperlichen Beeinträchtigungen nicht möglich. Damit das Kind dennoch zur Schule gehen konnte – schließlich gibt es die Schulpflicht – begleitete die Mutter die Tochter durch den Schulalltag.

Letztlich konnte durch eine Intervention des Bürgerbeauftragten ein Sachfortschritt erreicht werden, und zwar so, dass die Pflegekasse gemäß § 14 Abs. 2 Neuntes Buch Sozialgesetzbuch (SGB IX) als zweitangegangener Sozialleistungsträger die Leistung für den Schulbegleiter nach den Herbstferien bewilligt hat und in Vorleistung geht.

Zwei Beispiele von vielen Erfahrungen. Erfahrungen, die die Spannung zwischen der Theorie von Inklusion und der erlebten Praxis deutlich machen. Für den Bürgerbeauftragten sind die (rechtlichen) Begründungszusammenhänge der jeweiligen Leistungsträger (Schule, Sozialamt, Pflegekassen usw.) durchaus nachvollziehbar. Nicht nachvollziehbar ist, wenn die (die Leistung einschränkende oder ablehnende) Kommunikation der Ämter so geführt wird, dass die Betroffenen mit ihrem Unterstützungsbedarf „allein gelassen“ werden. Stattdessen müssten die Behörden im Sinne des Betroffenen miteinander kommunizieren und nach möglichen Lösungen suchen. Leider besteht hier noch „viel Luft nach oben“ – ein Brennpunkt eben.



### Brennpunkt 3

#### Wer bei der Energiewende mitmachen will, braucht Geduld

Es klingt unglaublich, ist aber leider – traurige – Realität: Viele Menschen in Thüringen haben sich im Berichtsjahr ganz konkret an der Energiewende beteiligt. Sie haben – tausendfach – Photovoltaikanlagen auf ihren Dächern oder Blockheizkraftwerke installiert. Sie haben dabei in der Regel viel Geld investiert, um ihren häuslichen Energiebedarf nunmehr auch über klimaverträgliche und erneuerbare Energien zu decken. Doch leider bekamen viele Anschlusswillige Zweifel, ob ihr Mittun tatsächlich gewollt wird, als sie plötzlich sehr lange auf die Abnahme der Anlage durch die Thüringer Energienetze GmbH (TEN) warten mussten.

*Doch leider bekamen viele Anschlusswillige Zweifel, ob ihr Mittun tatsächlich gewollt wird, als sie plötzlich sehr lange auf die Abnahme der Anlage durch die Thüringer Energienetze GmbH (TEN) warten mussten.*

So hatte eine Bürgerin, deren Fall hier nur stellvertretend steht, an ihrem Haus eine neue Solaranlage installiert und beim Netzbetreiber einen entsprechenden Antrag auf Genehmigung und Anschluss gestellt. Leider tat sich hiernach aber lange nichts und auch der zunächst angekündigte Zählerwechsel fand nicht statt. Nachdem acht Monate vergangen waren, die Bürgerin seitens des Versorgers telefonisch immer nur Vertröstungen erfahren hatte, wandte sie sich an den Bürgerbeauftragten (s. Fallbeispiele/Sonstiges S. 91).

Mit ihren Erfahrungen war sie nicht allein - zahlreiche Bürgerinnen und Bürger in gleicher Lage berichteten dem Bürgerbeauftragten über unverhältnismäßig lange Wartezeiten, die schlechte Erreichbarkeit der TEN und die fehlende Nutzungsmöglichkeit ihrer Anlage, obwohl der Sommer viele energiereiche Sonnenstunden gebracht hatte.

Diese – sowohl für die Bürgerinnen und Bürger als auch für die TEN – unbefriedigende Situation dauerte auch Ende 2023 noch an. Für Antragsteller besonders ärgerlich: Sie müssen oft monatelang nicht nur auf den Anschluss fertig installierter Anlagen warten, sondern auch die Ausfertigung der Einspeiseverträge erforderte Geduld. Die Einspeiseverträge regeln die Bedingungen für die Einspeisung von selbst erzeugtem Strom ins Stromnetz. Da der fertige Vertrag auch noch einmal geprüft werden muss, dauert es vereinzelt bis zu zehn Monaten, bis den Anlageneigentümern das erste Mal eine Vergütung für den von ihnen eingespeisten Strom gezahlt wird.

Hintergrund für die langen Wartezeiten war die gestiegene Zahl der Anträge in Bezug auf neu eingebaute EEG-Anlagen (EEG = Erneuerbare-Energie). Diese Situation betraf und betrifft nicht nur Thüringen; bundesweit verzeichneten die Netzbetreiber deutlich mehr Anträge. Ursächlich für die Misere war und ist aber auch der Umstand, dass für den Betrieb der EEG-Anlagen ein Stromzählerwechsel nötig ist. Damit kamen die Netzbetreiber rein praktisch nicht hinter-

her, sodass die Bundesnetzagentur schließlich eine Selbstvornahme beim Zählerwechsel ermöglichte. Für den einen oder anderen verkürzte sich dadurch die Wartezeit. Allerdings nutzten viele Betroffene diese Möglichkeit nicht, da der Zählerwechsel auf eigene Kosten vorgenommen werden musste und es dem Netzbetreiber erlaubt war, später doch noch den eigenen Zähler zu installieren.

*Dennoch: Um die Bürgerinnen und Bürger bei der Energiewende mitzunehmen, braucht es verstärkt auch ein politisches Mitdenken darüber, wie geplante Maßnahmen auch vor Ort bürgerfreundlich umgesetzt werden können.*

Der Bürgerbeauftragte, der sich sowohl mit der TEN als auch dem Thüringer Minister für Umwelt, Energie und Naturschutz in Verbindung setzte, konnte so zum einen auf die bestehenden Nöte Betroffener aufmerksam machen, zum anderen aber auch, gemeinsam mit der TEN, Lösungen für besonders gravierende Einzelfälle finden.

Problematisch bleibt jedoch, dass sich Bürgerinnen und Bürger, die sich für den Umweltschutz einsetzen und engagiert ihren Beitrag zur Energiewende leisten wollten, hier in ihren Bemühungen ausgebremst sahen und äußerst frustriert zurückgeblieben sind.

Inzwischen hat die TEN angekündigt, durch Veränderungen der Arbeitsprozesse und bessere digitale Anmeldemöglichkeiten die Bearbeitungsdauer zu verkürzen. Die neuen Strukturen sollen in 2024 zu spürbar kürzeren Verfahren führen. Das ist sehr

erfreulich und wird vom Bürgerbeauftragten begrüßt.

Dennoch: Um die Bürgerinnen und Bürger bei der Energiewende mitzunehmen, braucht es verstärkt auch ein politisches Mitdenken darüber, wie geplante Maßnahmen auch vor Ort bürgerfreundlich umgesetzt werden können. Politische Absichtserklärungen oder „guter Wille“ allein werden nicht ausreichen. Soweit Verwaltungen und Behörden zusätzliche Aufgaben übertragen werden, sollte auch eine entsprechende Ausstattung und Unterstützung bei der Umsetzung mitgeplant werden.

## Problemanzeigen an den Petitionsausschuss des Thüringer Landtags

Gemäß § 1 Abs. 4 S. 2 ThürBüBG unterrichtet der Bürgerbeauftragte den Petitionsausschuss monatlich über seine Arbeit. Diese Gelegenheit nutzt der Bürgerbeauftragte regelmäßig, um auf z.T. dringende Probleme oder Mängel hinzuweisen, die ihm durch aktuelle Bürgeranliegen bekannt geworden sind. Im Berichtsjahr 2023 trug er dem Petitionsausschuss u.a. folgende Problemanzeigen vor:

### Umsetzung Härtefallfonds für nicht leitungsgebundene Brennstoffe

(Februar 2023)

Nach der Strompreis- und der Gaspreisbremse hat die Bundesregierung im Dezember 2022 auch einen Zuschuss zu den Heizkosten für die Verbraucher beschlossen, die nicht mit leitungsgebundener Energie (z. B. Heizöl, Pellets, Flüssiggas) heizen. Allerdings steht die konkrete verwaltungsmäßige Umsetzung des Verfahrens bislang noch aus.

Bisher sind lediglich folgende Eckpunkte für den Heizkostenzuschuss bekannt:

- Geheizt wird mit nicht leitungsgebundener Energie (Heizöl, Pellets, Flüssiggas, Kohle).

- Zwischen dem 1. Januar und 1. Dezember 2022 muss mindestens eine Preisverdoppelung vorgelegen haben.
- 80% der Mehrkosten, die über dem doppelten Preis liegen, sollen bezuschusst werden.
- Die Obergrenze des Zuschusses liegt bei 2.000 Euro, die Untergrenze (sog. Bagatellgrenze) liegt bei 100 Euro.
- Als Nachweis muss die Rechnung vorgelegt werden.

Die Umsetzung hat der Bund an die Länder delegiert, die die Details wie Referenzpreise, Antragsstellung und die Auszahlungswege regeln müssen. Als Grundlage dafür soll eine Bund-Länder-Vereinbarung geschlossen werden.

*Sie schildern ihre zum Teil prekäre Situation angesichts der gestiegenen Energiekosten, sehen sich als Bewohner von ländlichen Gebieten nicht selten benachteiligt und auch ihren Unmut über die Zeiträume, die es braucht, um das Verfahren in Gang zu setzen.*

#### Problem

In den letzten Wochen haben mich innerhalb kürzester Zeit sehr viele Anfragen von Betroffenen erreicht, welche um konkrete und verbindliche Informationen zu den Antrags – bzw. Auszahlungsmodalitäten für den Zuschuss bitten. Die Bürgerinnen

und Bürger wollen mögliche Fristen nicht verpassen und erfahren, ob und wie sie die Hilfe zeitnah in Anspruch nehmen können. Sie schildern ihre zum Teil prekäre Situation angesichts der gestiegenen Energiekosten, sehen sich als Bewohner von ländlichen Gebieten nicht selten benachteiligt und auch ihren Unmut über die Zeiträume, die es braucht, um das Verfahren in Gang zu setzen.

Auf Nachfrage zum aktuellen Sachstand diesbezüglich teilte mir die Thüringer Staatskanzlei mit, dass aktuell noch keine Anträge gestellt werden können, weil die Bund-Länder-Abstimmungen noch andauern.

Ich wurde lediglich auf folgenden Link auf der Homepage des TMUEN verwiesen:

<https://umwelt.thueringen.de/themen/top-themen/fragen-und-antworten-energiesicherheit-in-thueringen/soziale-haerten-abmildern>

Auch wenn die unmittelbare Einflussmöglichkeit des Parlaments auf die Beschleunigung des Verfahrens hier wohl nicht gegeben ist, möchte ich den Petitionsausschuss über diese offensichtlich weit verbreitete Erwartungshaltung bzgl. einer zeitnahen Umsetzung der versprochenen Hilfe informieren.

Die Bürgerinnen und Bürgern, die sich an mich wenden, werden von mir auf einer Liste datenmäßig erfasst – verbunden mit dem Versprechen, dass ich Ihnen die für Thüringen relevanten Informationen zur Umsetzung des Hilfspakets zukommen lasse – wenn diese mir vorliegen.

## **Pflicht zur Vorlage eines ärztlichen Attestes bei Erteilung der Erlaubnis zur Kindertagespflege?**

(März 2023)

Im Zuge der Bearbeitung eines Bürgeranliegens ist mir eine in vielen Landkreisen und kreisfreien Städten geübte Verwaltungspraxis bekannt geworden, die ich für rechtswidrig halte. In der Sache geht es um die Verwaltungspraxis der Jugendämter bei der Erteilung der Erlaubnis zur Kindertagespflege nach § 43 SGB VIII i.V.m. § 2 ThürKitapflegVO. Konkret geht es um die Frage, ob als Beleg für die physische und psychische Belastbarkeit der Antragstellenden (entsprechend fachlicher Empfehlungen) regelhaft ein ärztliches Zeugnis verlangt wird, obwohl dies gem. ThürKitapflegVO nur zulässig ist, wenn die Behörde bezüglich der Belastbarkeit begründete Zweifel hat.

*Da es zu meinem gesetzlichen Auftrag gehört, auf die Beseitigung bekannt gewordener Mängel hinzuwirken (vgl. § 1 Abs. 1 ThürBüBG), habe ich die betreffenden Jugendämter gebeten, die oben genannte Verwaltungspraxis abzustellen.*

Veranlasst durch die Praxis in einem hier konkret bearbeiteten Einzelfall habe ich mich im weiteren Verlauf bei den Jugendämtern der Landkreise und kreisfreien Städte danach erkundigt, wie insoweit verfahren wird. Im Ergebnis musste ich feststellen, dass in Thüringen – bis auf wenige Ausnahmen,

darunter der Landkreis Greiz – vor der Erlaubniserteilung routinemäßig (also unabhängig vom Vorliegen begründeter Zweifel an der physischen oder psychischen Belastbarkeit der Antragstellenden) ein ärztliches Attest von den bewerbenden Tagespflegepersonen verlangt wird.

Ich halte diese Praxis für rechtswidrig, weil es an der dafür notwendigen Rechtsgrundlage fehlt. Die entsprechende rechtliche Würdigung können Sie der diesem Schreiben beigefügten Anlage 3 entnehmen.

Da es zu meinem gesetzlichen Auftrag gehört, auf die Beseitigung bekannt gewordener Mängel hinzuwirken (vgl. § 1 Abs. 1 Thür-BüBG), habe ich die betreffenden Jugendämter gebeten, die oben genannte Verwaltungspraxis abzustellen.

Dass die Behörde in Wahrnehmung des staatlichen Wächteramtes zur Einhaltung von Mindeststandards bei der Abwehr von Gefährdungen des Kindeswohls eine Eignungsfeststellung durchzuführen hat und zu den persönlichen Eignungskriterien einer Kindertagespflegeperson ganz sicher physische und psychische Belastbarkeit zählen, ist nicht zweifelhaft. Die Frage ist nur, welcher Mittel sich die Behörde zur Klärung dieser Frage im Einzelfall bedienen und was sie unter welchen rechtlichen Voraussetzungen von den Antragstellenden in diesem Kontext legitimerweise verlangen darf.

*Die gegenwärtigen parlamentarischen Beratungen zur Novellierung des Thüringer Kindergartengesetzes habe ich daher zum Anlass genommen, auf die offensichtliche Diskrepanz von fachlich Wünschbarem und rechtlich (nicht) Geregelttem hinzuweisen bzw. für das Problem zu sensibilisieren.*

Die gegenwärtigen parlamentarischen Beratungen zur Novellierung des Thüringer Kindergartengesetzes habe ich daher zum Anlass genommen, auf die offensichtliche Diskrepanz von fachlich Wünschbarem und rechtlich (nicht) Geregelttem hinzuweisen

bzw. für das Problem zu sensibilisieren. In diesem Sinne habe ich den Vorsitzenden des Ausschusses für Bildung, Jugend und Sport des Thüringer Landtags, Herrn Abg. Wolf, im Dez. 2022 und im März 2023 angesprochen.

Es bleibt nunmehr dem Gesetzgeber überlassen, über eine – aus meiner Sicht – aus rechtlichen Gründen

dringend notwendige Änderung/Ergänzung des ThürKigaG zu beraten und zu beschließen.

Über den Vorgang habe ich den Thüringer Minister für Inneres und Kommunales sowie auch den Gemeinde- und Städtebund Thüringen e.V. und den Thüringischen Landkreistag e.V. informiert.



Der Entlastungsbetrag, der seit dem 1.1.2017 Pflegebedürftigen aller Pflegegrade, die zu Hause versorgt werden, zusteht, beinhaltet Leistungen in Höhe von bis zu 125 Euro im Monat (§ 45 b SGB XI) für Angebote zur Unterstützung im Alltag. Er dient der Erstattung von Aufwendungen, die den Versicherten im Zusammenhang mit der Inanspruchnahme von bestimmten Leistungen der Pflege wie z.B. der Tages-, Nacht- oder Kurzzeitpflege, Leistungen der ambulanten Pflegedienste oder Leistungen der nach Landesrecht anerkannten Angebote zur Unterstützung im Alltag im Sinne des § 45a SGB XI entstehen.

Bei der Unterstützung im Alltag, wie z.B. Hilfe beim Einkaufen, Saubermachen etc., bestimmt der jeweilige Landesgesetzgeber, welche Art von Angeboten zur Unterstützung im Alltag zugelassen werden und damit auch erstattungsfähig sind. Bislang war in Thüringen der Entlastungsbetrag allein auf Angebote von hierfür anerkannten Betreuungs- und Entlastungsdiensten begrenzt. Mit der Novellierung der Thüringer Verordnung über die Anerkennung und Förderung von

Angeboten zur Unterstützung Pflegebedürftiger im Alltag (ThürAUPAVO) kann der Entlastungsbetrag nun auch für Hilfen im Alltag durch Angehörige und Nachbarn eingesetzt werden. Die Verordnung ist am 01.04.2023 in Kraft getreten.

In § 8 der ThürAUPAVO sind die Voraussetzungen der Nachbarschaftshilfe geregelt. Danach müssen u. a. nachbarschaftshelfende Personen einen von den Pflegekassen für die Nachbarschaftshilfe anerkannten Kurs absolviert haben. Hierzu erreichten den Bürgerbeauftragten in letzter Zeit mehrere Anfragen von Bürgern. So wurden u. a. Fragen nach entsprechenden Kursangeboten oder dem Umfang des Kurses genannt. Um den Bürgern hier eine Information zukommen lassen zu können, habe ich mich mit der größten Pflegekasse in Thüringen in Verbindung gesetzt.

*Von dort erhielt ich die Information, dass die Thüringer Neuregelung zur Nachbarschaftshilfe nach der ThürAUPAVO für die Pflegekassen wohl ziemlich überraschend gekommen sei. Dies mit der Folge, dass sich alle Pflegekassen in Thüringen bezüglich des Pflegekurses und aller damit einhergehender Fragestellungen noch in einem Abstimmungsverfahren hinsichtlich eines einheitlichen Vorgehens befinden würden. Danach werden im Moment noch keine Pflegekurse angeboten.*

Von dort erhielt ich die Information, dass die Thüringer Neuregelung zur Nachbarschaftshilfe nach der ThürAUPAVO für die Pflegekassen wohl ziemlich überraschend gekommen sei. Dies mit der Folge, dass sich alle Pflegekassen in Thüringen bezüglich des Pflegekurses und aller damit einhergehender Fragestellungen noch in einem Abstimmungsverfahren hinsichtlich eines einheitlichen Vorgehens befinden würden. Danach werden im Moment noch keine Pflegekurse angeboten. Voraussichtlich sollen diese frühestens Ende

Mai angeboten werden. Infolge dessen kann auch die seit langem geforderte unbürokratische Nutzung der Entlastungspauschale immer noch nicht umgesetzt werden.

Ich begrüße es sehr, dass es nunmehr in Thüringen die Möglichkeit gibt, den Entlastungsbetrag nach § 45 b SGB XI auch für Nachbarschaftshilfe einzusetzen, hätte mir aber gewünscht, dass seitens des TMASGFF im Vorfeld der Beschlussfassung die Pflegekassen bereits mit einbezogen worden wären, damit diese die Voraussetzungen für die Anerkennung und Abrechnung der Nachbarschaftshilfe mit Inkrafttreten der Verordnung hätten schaffen können.

## Keine Entgegennahme von Einbürgerungsanträgen in der Stadtverwaltung Erfurt – Termine zur Abgabe von Anträgen werden aktuell für Juni 2024 vergeben

(Juni 2023)

Im Zusammenhang mit Anliegen von ausländischen Bürgerinnen und Bürgern zu Fragen der Einbürgerung ist mir folgender Missstand aufgefallen, über den zwischenzeitlich auch bereits öffentlich berichtet wurde.

Ich möchte dabei Bezug nehmen auf meine Problemanzeige vom September 2021, in der ich bereits schon einmal auf die Problematik der eingeschränkten Möglichkeit für ausländische Bürgerinnen und Bürger, Termine in der Ausländerbehörde Erfurt vereinbaren zu können, hingewiesen habe. Nunmehr betrifft eine ähnliche Problematik die Menschen, die eine Einbürgerung anstreben. Zuständig für die Einbürgerungsverfahren

ist in Erfurt die Staatsangehörigkeits- und Namensänderungsbehörde/Standesamt.

Das Standesamt Erfurt hatte ausweislich einer Information auf der Webseite der Stadt Erfurt seit dem 12.09.2022 die Terminvergabe im Fachbereich Einbürgerung gestoppt. Begründet wurde dies mit der „weiterhin unverhältnismäßig langen Vorlaufzeit an Terminvergaben, dem unverändert bestehenden Engpass an Personal und dem immens hohen Arbeitsaufkommen bei steigenden Anfragen und Antragszahlen“.

Diese temporäre Aussetzung dauerte sieben Monate an. Erst seit dem 17.04.2023 werden Terminanfragen wieder bearbeitet. Ein Bürger, der sich bezüglich seines Wunsches nach Einbürgerung Anfang April 2023 an mich gewandt hatte, hatte angegeben, bereits seit einem Jahr versucht zu haben, bei der Ausländer-/Einbürgerungsbehörde Erfurt einen Einbürgerungsantrag zu stellen. Ohne Erfolg.

*Dies wirft nicht nur ein schlechtes Licht auf die Leistungsfähigkeit der Verwaltung, sondern führt im Ergebnis wohl auch zu zahlreichen Untätigkeitsklagen vor den Verwaltungsgerichten.*

Nachdem ich von der Möglichkeit erfahren hatte, dass Betroffene seit 17.04.2023 wieder Terminanfragen stellen können, habe ich den Bürger unverzüglich darauf aufmerksam gemacht. Der Bürger bemühte sich daraufhin um einen Termin. Er erhielt einen Termin zur Abgabe seines Einbürgerungsantrages aber erst für den 04.06.2024. Da auch das Einbürgerungsverfahren selbst, meiner Erfahrung nach, in Erfurt durch-



schnittlich zwei Jahre dauert, würde dies bedeuten, dass der Bürger frühestens in 3 Jahren mit der abschließenden Bearbeitung seines Antrags rechnen kann.

Nach meiner Wahrnehmung sind die Probleme mit der Bearbeitung keineswegs überall gleich. Dennoch sind mir aus mehreren Thüringer Städten und Landkreisen (z.B. Eisenach, Altenburger Land) Anliegen bekannt, die aktuell in Bezug auf sehr lange Warte- und Bearbeitungszeiten von Einbürgerungsanträgen ähnlich problematisch sind. Dies wirft nicht nur ein schlechtes Licht auf die Leistungsfähigkeit der Verwaltung, sondern führt im Ergebnis wohl auch zu zahlreichen Untätigkeitsklagen vor den Verwaltungsgerichten.

Sehr geehrte Mitglieder des Petitionsausschusses, ich bitte Sie dringend, im Rahmen der von Ihnen auszuübenden parlamentarischen Kontrolle der Exekutive auf eine Änderung der Situation hinzuwirken.

## Anträge im Schwerbehindertenfeststellungsverfahren – überlange Bearbeitungszeiten

(August 2023)

Ausgehend von einigen Bürgeranliegen möchte ich Sie über ein Problem informieren, das sich in den letzten Jahren immer mehr verschärft hat: Die Bearbeitungszeiten bei Anträgen nach dem Schwerbehindertenrecht gem. § 152 SGB IX in Thüringen nehmen immer mehr zu.

Beispielhaft möchte ich den Fall einer Frau schildern, die im Dezember 2021 einen entsprechenden Antrag auf Anerkennung der

*Auch der relativierende Hinweis darauf, dass einzuholende Stellungnahmen u.ä. die Bearbeitungszeit des konkreten Falls ausdehnen würden, greift m.E. zu kurz, weil die eigentliche Bearbeitung ja in beiden Fällen noch gar nicht begonnen hatte.*

Schwerbehinderung gestellt hat. Dieser wurde im November 2022 (also 11 Monate später) beschieden. Dagegen legte die Frau fristgerecht (Nov. 2022) Widerspruch ein, der im April 2023 vom zuständigen Versorgungsamt des Landkreises an die Widerspruchsbehörde beim ThürlVWA weitergeleitet wurde. Als sich die Bürgerin im August 2023 beim ThürlVWA nach dem Bearbeitungsstand erkundigte, erhielt sie die Auskunft, dass mit der Bearbeitung des Widerspruchs aufgrund der hohen Fallzahlen noch gar nicht begonnen wurde. Nach insgesamt 23 Monaten seit Antragstellung wartet die Frau somit immer noch darauf, dass die Bearbeitung des Widerspruchs beginnt(!).

In einem anderen Fall erhielt ich auf Nachfrage beim ThürlVWA im August 2023 die Auskunft, dass mit der Bearbeitung des im April 2023 eingegangenen Widerspruchs noch nicht begonnen wurde, da man derzeit die Antragseingänge vom März 2023 zu bearbeiten beginne.

Beide beispielhaft benannten Fälle machen deutlich, dass es sich bei den überlangen Bearbeitungszeiten keineswegs um Einzelfälle handelt. In beiden Fällen wird auf die Flut der Widersprüche und deren chronologische Abarbeitung verwiesen. Auch der



relativierende Hinweis darauf, dass einzuholende Stellungnahmen u.ä. die Bearbeitungszeit des konkreten Falls ausdehnen würden, greift m.E. zu kurz, weil die eigentliche Bearbeitung ja in beiden Fällen noch gar nicht begonnen hatte.

Bereits in meinem Jahresbericht 2022 (Seite 26 ff.) habe ich auf das Problem der langen Bearbeitungszeiten auf der Ebene der Versorgungsämter und eine mögliche Ursache verwiesen.

Sehr geehrte Mitglieder des Petitionsausschusses, ich bitte Sie dringend, im Rahmen der von Ihnen auszuübenden parlamentarischen Kontrolle der Exekutive darauf hinzuwirken, dass zumindest bei der Widerspruchsbearbeitung beim ThürLVwA die Bearbeitungsdauer deutlich verkürzt wird.

sei „eine Anerkennung für die langjährige aktive Tätigkeit zugunsten des Allgemeinwohls, bei der die Angehörigen der Feuerwehren im Ehrenamt eine Pflichtaufgabe der Gemeinden erfüllen. Sie soll darüber hinaus das Engagement in diesem mit persönlichen Opfern verbundenen Ehrenamt steigern helfen, indem dessen Attraktivität erhöht und Impulse für eine dauerhaft stabile Mitgliederentwicklung in den Freiwilligen Feuerwehren geschaffen werden.“

*„Da nimmt sich der Staat wieder, was er zuvor als Wertschätzung zugesagt hat“, beklagte der Feuerwehrmann und bat um eine Beratung, was er dagegen tun könne.“*

## Feuerwehr-Rente: steuerpflichtig oder zukünftig steuerfrei?

(Oktober 2023)

Ein ehrenamtlicher Feuerwehrmann wandte sich an den Bürgerbeauftragten im Zusammenhang mit der im Jahre 2009 in Thüringen eingeführten sog. Feuerwehr-Rente und deren Besteuerung.

Der Thüringer Landtag hatte sich für diese zusätzliche Altersversorgung für aktive Angehörige der Freiwilligen Feuerwehren ausgesprochen und am 12. Mai 2009 eine entsprechende Änderung des Thüringer Brand- und Katastrophenschutzgesetzes (§ 14a ThürBKG) beschlossen. Diese Zusatzversorgung, so heißt es in dem dazu vom Thüringer Ministerium für Inneres und Kommunales herausgegebenen Info-Flyer,

Diese mit der Feuerwehr-Rente bezweckte Wertschätzung des Engagements ehrenamtlicher Feuerwehrangehöriger sah der beim Bürgerbeauftragten vorstellig gewordene Feuerwehrmann aber dadurch konterkariert, dass die Zahlungen bei der Berechnung des steuerpflichtigen Alterseinkommens berücksichtigt werden und so ggf. der Steuerpflicht unterliegen. „Da nimmt sich der Staat wieder, was er zuvor als Wertschätzung zugesagt hat“, beklagte der Feuerwehrmann und bat um eine Beratung, was er dagegen tun könne.

Nach entsprechenden Recherchen konnte zunächst bestätigt werden, dass die Auszahlung der Feuerwehr-Rente – je danach, ob die Auszahlung als Abfindungsbetrag oder als monatliche Rente erfolgt – in voller Höhe der Besteuerung nach § 22 Nr. 3 Einkommensteuergesetz (hier mit Freibetrag) bzw. nach § 22 Nr. 1 Satz 1 EStG unterliegt. Dies hatte das Thüringer Finanzministerium

schon im Jahre 2016 in einem Schreiben an den Thüringer Feuerwehrverband klar gestellt. In Anbetracht dieser steuer- und damit bundesrechtlichen Relevanz war hier insofern an eine Petition an den Petitionsausschuss des Deutschen Bundestages zu denken, wegen der Vielzahl möglicher Betroffener am besten im Wege einer öffentlichen Petition mit Mitzeichnungsmöglichkeit.

Eine solche Petition erschien hier auch deshalb besonders sinnvoll, da schon auf der 69. Delegiertenversammlung des Deutschen Feuerwehrverbandes am 25. Juni 2022 in Hannover Pläne für die bundesweite Einführung einer Feuerwehr-Rente konkreter vorgestellt wurden und der Staatssekretär im Bundesministerium für Arbeit und Soziales vor den Delegierten sowohl die schon jetzt gegebene rechtliche Umsetzungsmöglichkeit als auch die weitere Unterstützung der Bundesregierung bestätigt hatte. Fragen der steuerlichen Behandlung könnten somit gleich in das Gesetzgebungsverfahren integriert werden.

Dergestalt mit hilfreichen Informationen versorgt, wollte der Bürger seine Petition umgehend auf den Weg bringen.

## **Bürgerfrust bei der Festlegung des Bodenrichtwertes eines Grundstücks: Wertungsparameter entsprechen nicht den tatsächlichen Gegebenheiten und Rechtsschutz fehlt**

(November 2023)

Im Rahmen der Grundsteuerneufestsetzung wurden mehrere Fälle an den Bürgerbeauftragten herangetragen, in denen die der Festlegung des Bodenrichtwertes zugrunde gelegten Parameter nicht den tatsächlichen Eigenschaften des jeweiligen Einzelgrundstücks entsprachen. Dies erzeugte große Irritation bei den Grundstückseigentümern und erheblichen Erläuterungsbedarf. Zudem steht bei einem Wunsch nach Korrektur des Bodenrichtwerts kein Rechtsbehelf zur Verfügung!

In einem der vorgetragenen Fälle war ein Grundstück laut Grundbucheintrag Grünland/Gartenland, lag im bauplanungsrechtlichen Außenbereich und war zudem noch mit einer Dienstbarkeit zugunsten des Abwasserentsorgers sowie der ausdrücklichen Auflage belastet, das Grundstück nicht zu überbauen. Die für Zwecke der Grundsteuer eingeholte Auskunft aus dem Liegenschaftskataster wies in der Rubrik Bodenrichtwert zum Entwicklungszustand des Grundstücks demgegenüber „baureifes Land, Nutzungsart: gemischte Baufläche“ aus. In anderen Fällen bemühten sich Bürger auf der Grundlage der ihnen vorliegenden Auskunft aus dem Liegenschaftskataster und der dortigen Eigenschaftsbeschreibung „baureifes Land“ um eine Baugenehmigung, jedoch erfolglos.

### **Problem 1: Widerspruch zwischen den angesetzten Parametern und den tatsächlichen Verhältnissen**

Die Ermittlung des Bodenrichtwertes ist gesetzlich geregelt und findet alle zwei Jahre durch sog. Gutachterausschüsse statt. Das Baugesetzbuch (BauGB) regelt in den §§ 192-199 BauGB die Wertermittlung von Grundstücken durch ein System aus regionalen Gutachterausschüssen. Weitere Rechtsgrundlagen über die Arbeit der Gutachterausschüsse sind die Verwaltungsvereinbarung über die Zusammenarbeit auf dem Gebiet der amtlichen Grundstückswertermittlung vom 20. April 2016, die Immobilienwertverordnung und die Thüringer Gutachterausschussverordnung vom 30. Juni 2021.

Der Bodenrichtwert ist allerdings nur der durchschnittliche Lagewert des Bodens für eine Mehrheit von Grundstücken innerhalb eines abgegrenzten Gebiets, die nach ihren Grundstücksmerkmalen, insbesondere nach Art und Maß der Nutzbarkeit, weitgehend übereinstimmen und für die im Wesentlichen gleiche allgemeine Wertverhältnisse vorliegen. Der Bodenrichtwert ist also lediglich eine vergrößerte, standardisierte Richtgröße und bildet das Geschehen auf dem Grundstücksmarkt in einem bestimmten Umfeld (= Bodenrichtwertzone) ab, ohne den konkreten monetären Wert des einzelnen Grundstücks auszudrücken.

Weil aber kein Grundstück in seinen Eigenschaften exakt einem anderen gleicht, gibt es bei den Grundstücken einer einheitlichen Bodenrichtwertzone durchaus auch Wertunterschiede. Sie ergeben sich daraus, dass das einzelne Grundstück Merkmale aufweist, die die anderen in derselben Zone nicht haben. So kann es dann auch sein, dass die Beschreibung eines Grundstücks in der Bodenrichtwertinformation nicht immer

mit den tatsächlich vorliegenden Gegebenheiten übereinstimmen muss. Dies ist zwar zwangsläufige Folge der rechtlichen Grundkonstruktion, dem Bürger aber in der Regel schwer zu vermitteln.

### **Problem 2: fehlender Rechtsbehelf gegen die Festsetzung des Bodenrichtwertes**

Die Gutachterausschüsse haben aus sämtlichen Grundstücksverkäufen die Bodenwerte zu ermitteln und in Zonen zusammenzufassen, in denen der Wert des Bodens jeweils nicht mehr als 30 Prozent nach oben oder unten abweichen soll. Auf diese

*Das Gesetz sieht auch keine Möglichkeit für den Grundstückseigentümer vor, einen abweichenden Bodenwert nachzuweisen oder eine Überprüfung oder Änderung des vom Gutachterausschuss festgestellten Bodenrichtwertes zu beantragen.*

Weise kann es durchaus zu einer Abweichung von insgesamt 60 Prozent innerhalb einer Bodenrichtwertzone kommen, die in Einzelfällen sogar auch überschritten werden kann, vgl. hierzu § 15 Abs. 1 S. 2 der Verordnung über die Grundsätze für die Ermittlung der Verkehrswerte von Immobilien und der für die Wertermittlung erforderlichen Daten (ImmoWertV). Die Gutachterausschüsse errechnen die Bodenrichtwerte im Übrigen aus den tatsächlich bei Grundstücksverkäufen erzielten Preisen. Dort, wo in der Nachbarschaft nur sehr wenige Vergleichsobjekte vorhanden sind, kann es somit zu statistischen Unwuchten kom-

men. Sind diese Objekte gleichzeitig sehr unterschiedlich oder wurden nur sehr wenige Objekte verkauft, so ist die statistische Grundlage zur Ermittlung der Bodenrichtwerte noch problembehafteter.

Zwar haben die Gutachter ihr Gutachten nach bestem Wissen und Gewissen abzugeben und zu begründen (so ausdrücklich § 139 Abs. 1 Satz 1 Baugesetzbuch), sodass das Gutachten nachvollziehbar und überprüfbar sein muss. Und die fachliche Verfahrensweise zur Ermittlung der Bodenrichtwerte ist auch bundeseinheitlich in der ImmoWertV niedergelegt. Und doch gibt es, obwohl die Gutachterausschüsse eine hoheitliche Tätigkeit ausüben und Behörden sind, gegen die Bodenrichtwertfestsetzung keinen Rechtsbehelf. Das Gesetz sieht auch keine Möglichkeit für den Grundstückseigentümer vor, einen abweichenden Bodenwert nachzuweisen oder eine Überprüfung oder Änderung des vom Gutachterausschuss festgestellten Bodenrichtwertes zu beantragen. Dies wird gegenwärtig hingenommen, weil die Gutachten keine bindende Wirkung hätten und ein Bedürfnis für Rechtsschutz dagegen insoweit nicht bestehe. Und soweit eine Behörde das Gutachten zur Grundlage einer Entscheidung mache, sei durch die Rechtsschutzmöglichkeit gegen diese Entscheidung eine inzidente Überprüfung des Gutachtens möglich.

Dennoch kann diese Situation – gerade angesichts der Konsequenzen des Gutachterergebnisses im Kontext der Grundsteuerermittlung – mit guten Gründen als rechtsstaatlich defizitär betrachtet werden. Insofern bleibt abzuwarten, ob die Musterklagen, die gegen das zur Grundsteuerfestsetzung angewandte sog. Bundesmodell angestrengt wurden und auch die fehlende Rechtsschutzmöglichkeit gegen die Festsetzungen der Gutachterausschüsse betreffen, Erfolg haben werden.

Die Kritik der betroffenen Bürger an der direkten Übernahme der nicht rechtsstaatlich überprüfbaren Gutachterergebnisse bei der Festsetzung der Steuermessbeträge kann der Bürgerbeauftragte durchaus nachvollziehen.

*Die Kritik der betroffenen Bürger an der direkten Übernahme der nicht rechtsstaatlich überprüfbaren Gutachterergebnisse bei der Festsetzung der Steuermessbeträge kann der Bürgerbeauftragte durchaus nachvollziehen.*







## **// Der Bürgerbeauftragte**

Das Profil des Bürgerbeauftragten  
und seine Arbeit in Zahlen

## Aufgabenprofil und Arbeitsweise des Bürgerbeauftragten

Nach § 1 Abs. 1 des ThürBüBG hat der Bürgerbeauftragte „die Aufgabe, die Rechte der Bürger gegenüber den Trägern der öffentlichen Verwaltung im Lande zu wahren und die Bürger im Umgang mit der Verwaltung zu beraten und zu unterstützen. Er befasst sich mit den von den Bürgern an ihn herangetragenen Wünschen, Anliegen und Vorschlägen (Bürgeranliegen). Im Rahmen dieser Aufgabe hat er insbesondere auf die Beseitigung bekannt gewordener Mängel hinzuwirken. Darüber hinaus obliegt ihm die Bearbeitung aller ihm zugeleiteten Auskunftsbegehren und Informationersuchen. Er wirkt auf eine einvernehmliche Erledigung der Bürgeranliegen und die zweckmäßige Erledigung sonstiger Vorgänge hin. Der Bürgerbeauftragte kann auch von sich aus tätig werden.“



Bürgerbeauftragter des Freistaats Thüringen

Auf dieser rechtlichen Grundlage verstehe ich mein Amt im Sinne eines Lotsen, Dolmetschers und Moderators:

1. Angesichts der Erfahrungen von Bürgerinnen und Bürgern, dass staatliches Handeln vielfach komplex und unübersichtlich ist,

stellen die Menschen nicht selten die Frage, wer eigentlich für ihr Problem zuständig ist. Hinzu kommt die Erfahrung der Bürger, dass die angefragten Behörden ihnen gegenüber (in der Regel korrekt) kommunizieren, für ihren Einzelfall nicht zuständig zu sein. Die Frage aber, wer stattdessen verantwortlich ist, wird nicht selten offengelassen. Hier unterstützt und berät der Bürgerbeauftragte, indem er – gleichsam als Lotse – hilft, die zuständige Stelle zu benennen und je nach Einzelfall auch einen Kontakt zu dieser Einrichtung herzustellen, um so auch schnell eine Lösung zu finden.

2. Auf die Bürger wirkt Verwaltungshandeln heute in vielfältiger Form und Gestalt ein. In der Regel verfügen die Menschen aber nicht oder nur begrenzt über juristische oder verwaltungspraktische Kenntnisse. Häufig können sie rechtliche Zusammenhänge, juristische Hintergründe und bei einem Sachverhalt in Betracht kommende Rechtsgrundlagen, Vorgehensweisen und Gestaltungsmöglichkeiten nicht (mehr) sicher erkennen und/oder angemessen und sachgerecht bewerten. Verständlichkeit ist jedoch die Grundvoraussetzung dafür, dass Bürgerinnen und Bürger von ihren Rechten Gebrauch machen können. Wichtig dabei ist eine angemessene Kommunikation zwischen dem Bürger und der Behörde auf Augenhöhe. Nicht selten haben Bürger jedoch Probleme, behördliche Entscheidungen und deren Hintergründe oder amtliche Schreiben zu verstehen. Sie haben aber – auch dann, wenn sie die Verwaltungsentscheidung oder das Verwaltungshandeln als solches akzeptieren – Anspruch darauf. Gelingt dieses Verstehen nicht, entstehen häufig Unsicherheit, Frustration oder auch offene Ablehnung. Oft verhärten sich die Fronten so stark, dass eigentlich naheliegende Auswege nicht erkannt werden. Zentral für ein gutes Staat-Bürger-Verhältnis ist demnach eine erfolgreiche Kommunikation. Diese geschieht



nur durch Erklären, Erläutern, Beraten und Nachvollziehbar machen von Sachverhalten bzw. Handlungen.

Vor diesem Hintergrund unterstützt der Bürgerbeauftragte beim Umgang mit der Verwaltung, indem er – wenn sich verunsicherte Bürger an ihn wenden – das vorliegende Verwaltungshandeln unabhängig und sachlich prüft, Transparenz herstellt und dort, wo keine Fehler erkennbar sind, Inhalt und Verfahren erläutert. Der Bürgerbeauftragte trägt damit – gleichsam als Dolmetscher – zu einem besseren Verstehen und in der Folge nicht selten zu einer höheren Akzeptanz der Verwaltungsentscheidungen bei.

3. Sehr häufig ist ein zugrundeliegender Sachverhalt sehr komplex und vielschichtig. Manchmal ist es notwendig und im Interesse aller Beteiligten, gleichsam als Moderator rechtlich mögliche alternative Lösungen zu vermitteln. Dabei können auch eventuell vorhandene Missverständnisse ausgeräumt werden. In der Regel gelingt dies besser im persönlichen Kontakt. Die Angelegenheit wird mit den unmittelbar Beteiligten besprochen. Dabei können sowohl der Bürger als auch die jeweils beteiligte Behörde spezifische Detailkenntnisse, praktische Kompetenz und Erfahrungen einbringen. Damit sind die Beteiligten eingebunden, werden wahr- und ernstgenommen und sind damit auch mitverantwortlich für die Konsensfindung, was die Akzeptanz des Ergebnisses erhöht.

## Wie werden Bürgeranliegen bearbeitet

„Jeder hat das Recht, sich an den Bürgerbeauftragten zu wenden.“ Das ist so in § 2 Abs. 1 des ThürBüBG verankert. Zunächst

prüft der Bürgerbeauftragte bei jedem Anliegen, ob er sich überhaupt mit dem Sachverhalt befassen darf. Denn das Bürgerbeauftragtengesetz formuliert auch Grenzen seines Befassungsrechts. So darf er nicht tätig werden bei Angelegenheiten, die schon bei Gericht waren oder sind und solchen, bei denen ein staatsanwaltschaftliches Ermittlungsverfahren läuft. Auch Dinge, die schon einmal beim Petitionsausschuss des Bundestages oder Landtags in Bearbeitung waren oder dort in Bearbeitung sind, werden vom Bürgerbeauftragten nicht aufgegriffen. Nach seinem pflichtgemäßen Ermessen kann der Bürgerbeauftragte von der Bearbeitung eines Anliegens absehen, wenn es anonym vorgebracht wird oder gegenüber einem bereits bearbeiteten Vorgang kein neues Sachvorbringen enthält.



Bürgerbeauftragter des Freistaats Thüringen

Bei denjenigen Anliegen, bei denen kein solches Befassungshindernis vorliegt, prüft der Bürgerbeauftragte als Nächstes seine Zuständigkeit. Da er nur für Angelegenheiten zuständig ist, die – vereinfacht gesagt – die Thüringer Verwaltung betreffen, findet eine inhaltliche Bearbeitung nicht statt bei Anliegen, die Stellen des Bundes betreffen, und bei Angelegenheiten, die privat- bzw. zivilrechtlicher Natur sind (z. B. arbeits-, nachbarschafts-, miet- oder haftungsrechtliche Streitigkeiten). Hier wird der Bürgerbeauftragte aber nicht selten als ‚Lotse‘ tätig: Er erläutert, dass und warum er nicht selbst

tätig werden kann, und er benennt die für das Anliegen zuständige bzw. besser geeignete Stelle (z. B. Schlichtungsstelle Ärztekammer, Verbraucherzentrale, Bundesnetzagentur usw.). Der Bürger selbst muss dann entscheiden, ob er dort das Anliegen weiter verfolgen möchte.



Bürgerbeauftragter des Freistaats Thüringen

Im nächsten Schritt klärt der Bürgerbeauftragte, ob es sich bei dem Anliegen um eine Petition handelt oder nicht. Denn Petitionen bearbeitet nicht der Bürgerbeauftragte, sondern ausschließlich der Petitionsausschuss des Bundestages oder eines Landtags. Petitionen sind Bitten um ein bestimmtes staatliches Tätigwerden (z. B. im Wege der Gesetzgebung) oder aber Beschwerden über ein bestimmtes staatliches Handeln. Sie werden dann – wenn der Bürger damit einverstanden ist – vom Bürgerbeauftragten direkt an den jeweils zuständigen Ausschuss weitergeleitet.

Einige wenige Anliegen erledigen sich während der Bearbeitung durch den Bürgerbeauftragten auch bereits von selbst; bei anderen bearbeitet der Bürgerbeauftragte das Anliegen nicht weiter, weil Bürger trotz entsprechender Bitte die für eine Bearbeitung notwendigen Informationen (z. B. die im Sachverhalt grundlegenden Verwaltungsentscheidungen/Bescheide) nicht übermitteln. Die verbleibenden Anliegen (ca. 90 Prozent) sind dann entweder Auskunftsbegehren und Informationsersuchen oder aber substantielle Bürgeranliegen. Bei den

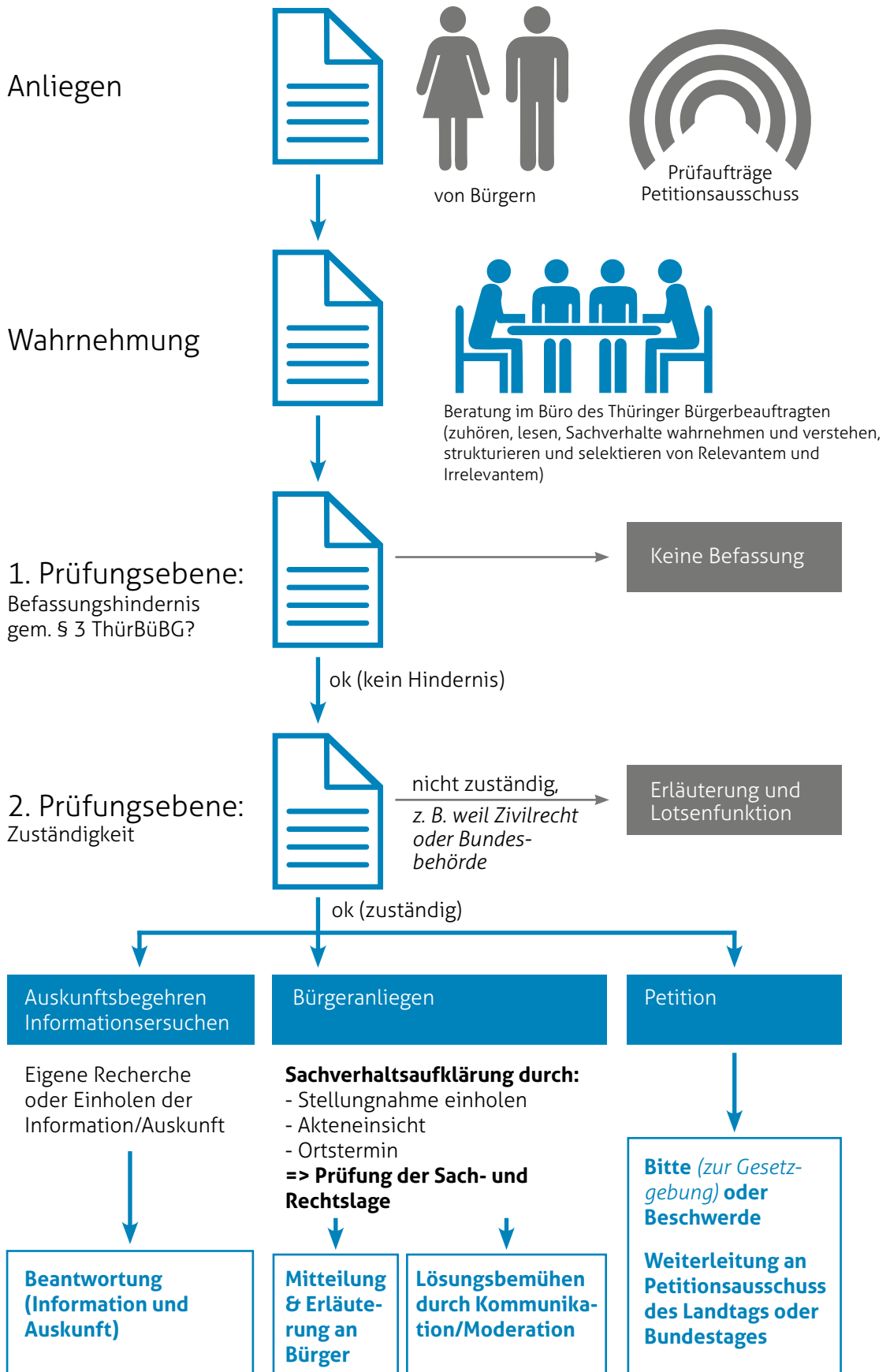
erstgenannten antwortet der Bürgerbeauftragte unmittelbar (ggf. nach entsprechender Recherche) oder nach Einholung der begehrten Information. Bei den Bürgeranliegen liegt dem Bürgerbeauftragten bis zum gegenwärtigen Zeitpunkt nur die Schilderung des Bürgers vor, weshalb er zur Sachverhaltsaufklärung zunächst auch die betreffende Behörde bittet, ihre Sicht zum vorgetragenen Fall zu schildern. Dies geschieht, indem Stellungnahmen eingeholt, Akten eingesehen oder Vor-Ort-Termine durchgeführt werden. Im Anschluss prüft der Bürgerbeauftragte die Sach- und Rechtslage und teilt dem Bürger das Ergebnis mit oder er bemüht sich durch Kommunikation/Moderation um eine vermittelnde Lösung.

So lassen sich letztlich drei „Ergebnisgruppen“ unterscheiden:

- a) Bei reinen Auskunftsbegehren und Informationsersuchen erhält der Bürger in der Regel die gewünschte Auskunft/Information.
- b) Wenn das Anliegen darin besteht, einen (aus Sicht des Bürgers vorhandenen) Mangel abzustellen bzw. einen Missstand zu beseitigen, kann der Bürgerbeauftragte in Kommunikation mit der für den Sachverhalt zuständigen Stelle dem Missstand abhelfen oder
- c) nach Prüfung des Sachverhalts dem Bürger erklären, warum eine bestimmte Verwaltungsentscheidung wie geschehen getroffen werden konnte oder musste bzw. nicht zu beanstanden ist und warum die Behörde in der betreffenden Weise tätig geworden ist.

Die nachfolgende Grafik macht den Bearbeitungsablauf der Anliegen deutlich:

# Bearbeitungsablauf von Bürgeranliegen:



# Statistik

## Eingänge

### Anzahl der eingegangenen Fälle

Im Berichtszeitraum sind insgesamt 1.417 Anliegen (2022: 893) neu eingegangen. Dies ist im Vergleich zu den Vorjahren ein sehr deutlicher Anstieg (Abb.1), und zwar um 59 Prozent im Vergleich zu 2022. Der Anstieg lässt sich zunächst allgemein damit begründen, dass die Institution des Bürgerbeauftragten zum einen immer mehr bekannt wird und zugleich wohl auch die Bürgerinnen und Bürger immer häufiger die Behördenentscheidungen nicht klaglos akzeptieren (wollen).

Mit Blick auf einzelne Themenbereiche sind überdurchschnittliche Steigerungen im Sach-

gebiet Soziales (Abb.2) sowie im Bereich Sonstiges (Abb.3) festzustellen. Im Bereich Soziales ist in 2023 die Anzahl der Anliegen (400) im Vergleich zum Vorjahr (2022: 247) um 62% gestiegen. Unter „Sonstiges“ (Steigerung um 162%) finden sich insbesondere die Anliegen, die der „Energiekrise“, hier insbesondere Förderung durch Härtefallfonds für bestimmte Energieträger, zuordnen lassen. Von den 401 unter „Sonstiges“ erfassten Anliegen befassten sich 285 mit der Energiekrise.

1415 Anliegen wurden von den Bürgerinnen und Bürgern direkt an den Bürgerbeauftragten gerichtet. Zwei Fälle (2022: 2) sind dem Bürgerbeauftragten als Prüfaufträge gemäß § 1 Abs. 4 ThürBüBG vom Petitionsausschuss des Thüringer Landtags zur Mitbearbeitung zugeleitet worden. In vier Fällen ist der Bürgerbeauftragte hinsichtlich von ihm selbst wahrgenommener Missstände von sich aus tätig geworden (Selbstaufgriff nach § 1 Abs. 1 Satz 6 ThürBüBG).

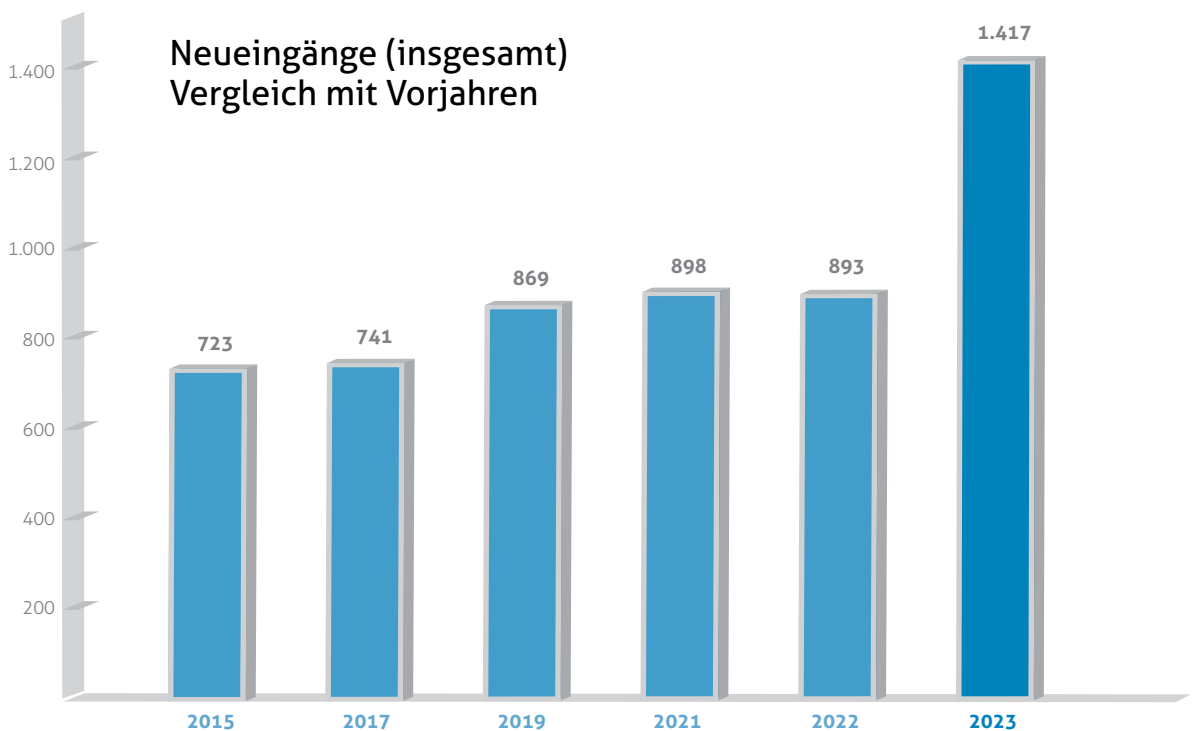


Abb. 1

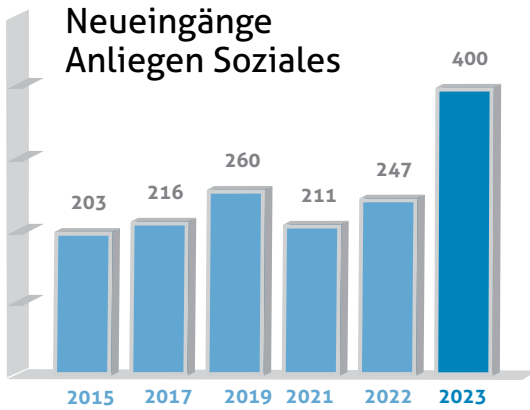


Abb. 2

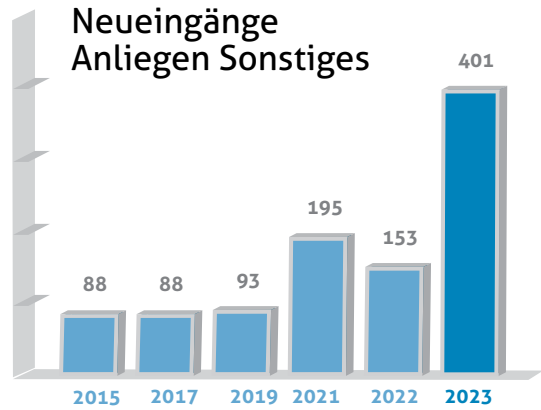
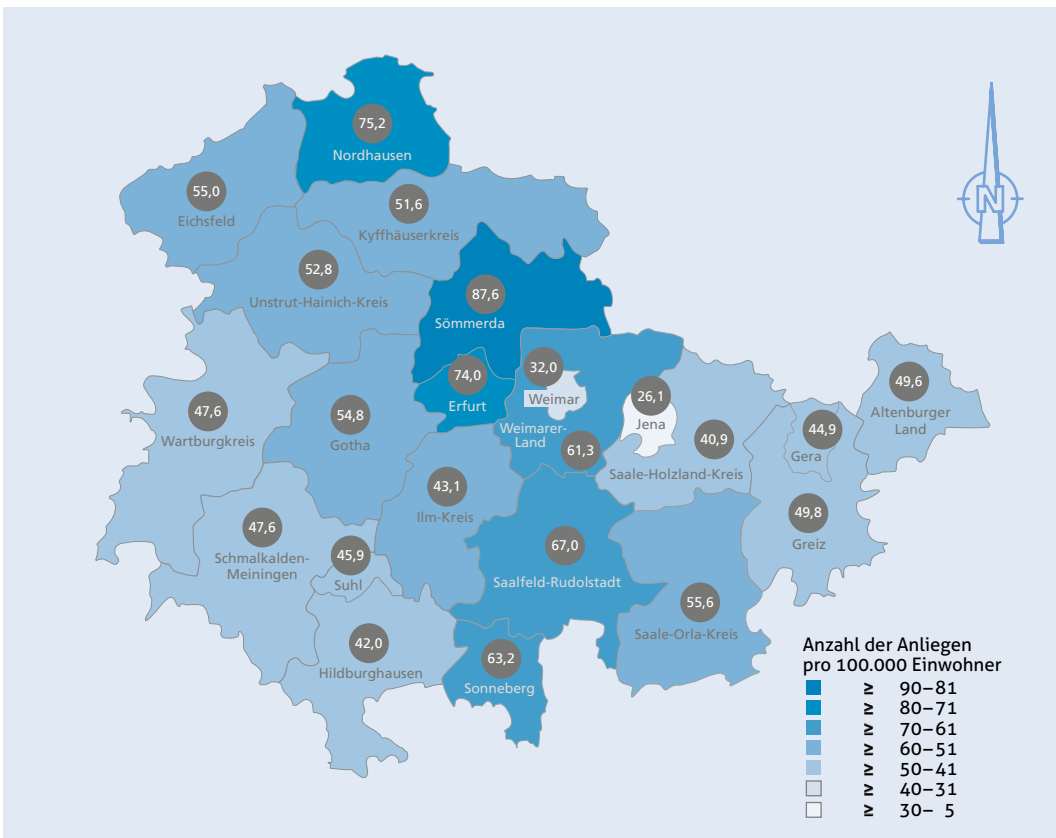


Abb. 3

Die Zahl der zu bearbeitenden Anliegen hat sich seit dem Amtsantritt des derzeitigen Bürgerbeauftragten im Jahr 2013 (641) um rund 120 Prozent erhöht, also mehr als verdoppelt. Diese Entwicklung kann u.a. dahingehend gedeutet werden, dass das „Angebot“ des Bürgerbeauftragten über die Jahre verstärkt an Beachtung gewonnen hat und immer besser angenommen wird.

## Eingänge nach Landkreisen/ kreisfreien Städten

Die Zuordnung der Neueingänge im Berichtsjahr zu dem jeweiligen Landkreis (bzw. der kreisfreien Stadt), in dem der Bürger wohnt, gibt Auskunft darüber, von wo aus sich die Menschen an den Bürgerbeauftragten wenden. Um diese Zahlen vergleichbar zu machen, wurden in der folgenden Grafik die absoluten Zahlen ins Verhältnis zur Ge-



Anzahl der Anliegen pro 100.000 Einwohner nach Landkreisen

samteinwohnerzahl (Stand 31.12.2022) des Landkreises bzw. der kreisfreien Stadt gesetzt.

Diese gewichteten Ergebnisse wurden in der folgenden Graphik in 10-er Schritten kategorisiert. Danach kommen von den Bürgern aus den kreisfreien Städten Jena (26,1 Anliegen pro 100.000 Einwohner) und Weimar (32) die wenigsten Eingänge. Den diesjährigen Spitzenwert zeigen die Landkreise Sömmerda (87,6) und Nordhausen (75,2), sowie die kreisfreie Stadt Erfurt (73,9). An dieser Stelle ist es wichtig, darauf hinzuweisen, dass diese Statistik nicht eindimensional Aufschluss über die Qualität der Arbeit in den jeweiligen Verwaltungen gibt, weil die von den Bürgern vorgebrachten Sachverhalte sich nicht ausschließlich auf kommunale Vorgänge beziehen, sondern auch die Arbeit von Landesbehörden oder weiteren Einrichtungen (Krankenkassen, Rentenversicherung usw.) betreffen.

Bei 58 Anliegen wohnte der hilfeschende Bürger nicht in Thüringen. Der jeweilige Fall betraf aber die Arbeit einer Thüringer Behörde.

## Wie wenden sich die Menschen an den Bürgerbeauftragten?

Im Thüringer Landtag führte der Bürgerbeauftragte 22 Sprechtage (2022: 24) durch. In den Landratsämtern und Stadtverwaltungen wurden insgesamt 22 Außensprechtage (2022: 22) angeboten. Von diesen konnten im Berichtsjahr alle vor Ort angeboten werden. Die nachfolgende Übersicht listet die Sprechtage in Erfurt sowie die „auswärtigen“ Bürgersprechtage auf.

### Sprechstage in Erfurt in 2023

10.01.2023	24.01.2023
07.02.2023	21.02.2023
07.03.2023	21.03.2023
04.04.2023	11.04.2023
25.04.2023	02.05.2023
23.05.2023	06.06.2023
20.06.2023	18.07.2023
25.07.2023	01.08.2023
08.08.2023	15.08.2023
19.09.2023	10.10.2023
24.10.2023	07.11.2023

### Angeborene auswärtige Sprechstage in 2023

<i>Datum</i>	<i>Landratsamt/Kreisfreie Stadt</i>
17.01.	Stadtverwaltung Eisenach
31.01.	LRA Saale-Holzland-Kreis
14.02.	LRA Saalfeld-Rudolstadt
28.02.	LRA Nordhausen
14.03.	LRA Gotha
28.03.	LRA Altenburger Land
18.04.	LRA Kyffhäuserkreis
09.05.	LRA Sonneberg
16.05.	LRA Schmalkalden-Meiningen
30.05.	LRA Greiz
13.06.	Stadtverwaltung Suhl
04.07.	LRA Weimarer Land
11.07.	LRA Eichsfeld
22.08.	LRA Saale-Orla-Kreis
29.08.	LRA Hildburghausen
05.09.	LRA Sömmerda
12.09.	LRA Ilm-Kreis
26.09.	Stadtverwaltung Jena
17.10.	Stadtverwaltung Gera
14.11.	Stadtverwaltung Mühlhausen
28.11.	Stadtverwaltung Weimar
05.12.	LRA Saalfeld-Rudolstadt

Bei den auswärtigen Sprechtagen wurden 202 Anliegen (2022: 125) im direkten Gespräch an den Bürgerbeauftragten herangetragen. Das sind 14 Prozent (2022: 14%) aller Neueingänge des Berichtsjahres.

82 Anliegen (2022: 58) gingen bei Gesprächen, die in Erfurt stattfanden, ein. Im Rahmen der Sprechtage wurden somit insgesamt 284 Anliegen (2022: 183) aufgenommen. Auch hier ist ein deutlicher Zuwachs zu verzeichnen.

In 600 Fällen (2022: 350) trugen die Bürgerinnen und Bürger ihr Anliegen telefonisch vor.

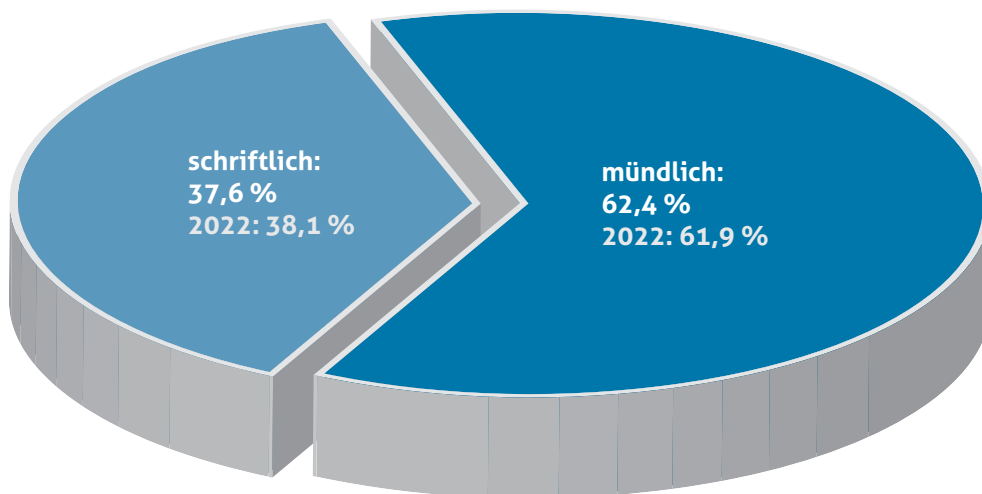
Insgesamt sind damit 884 Bürgeranliegen (62,4 Prozent) im direkten mündlichen Dialog aufgenommen worden. Diese Zahl entspricht prozentual in etwa dem des Vorjahres (2022: 553 Anliegen/61,9 %).

Daraus wird deutlich: Die Bürgerinnen und Bürger bevorzugen weiterhin den münd-

lichen Kontakt. Für den Bürgerbeauftragten ist dies nicht überraschend, weil die Betroffenen die Erfahrung machen, dass im direkten Gespräch die Sachverhalte unmittelbarer und zugleich differenzierter vorgetragen werden können. Im Gespräch und auch durch gezielte Nachfragen lassen sich – oftmals unstrukturiert empfundene – Problemlagen sortieren und das zentrale Anliegen, aber auch die informellen Begleitumstände können besser herausgearbeitet werden.

531 Anliegen sowie die beiden Prüfaufträge (37,6 Prozent) gingen schriftlich ein, und zwar 105 Anliegen per Brief oder Fax und 240 Fälle per E-Mail. Die Bürger nutzten auch wieder die Möglichkeit, ihr Problem über die Homepage des Bürgerbeauftragten direkt (online) einzureichen. In 2023 sind auf diesem Weg 182 Anliegen vorgebracht worden (2022: 89).

## Wie sind die Anliegen eingegangen? Darstellung in Prozent

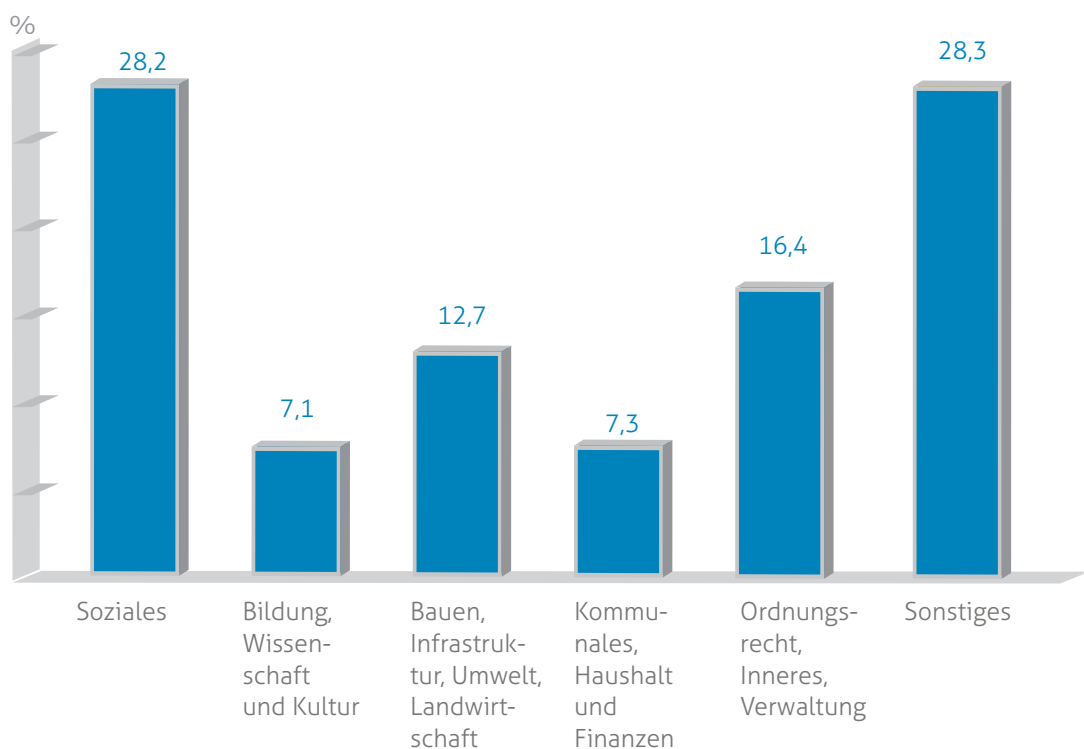


## Eingänge nach Sachgebieten

Sachgebiet	Anzahl	%
Soziales	400	28,2
Ordnungsrecht, Inneres, Verwaltung	232	16,4
Bauen, Infrastruktur, Umwelt, Landwirtschaft	180	12,7
Kommunales, Haushalt und Finanzen	104	7,3
Bildung, Wissenschaft, Kultur	100	7,1
Sonstiges	401	28,3
<b>Summe</b>	<b>1.417</b>	

Differenziert man die Neueingänge nach Sachgebieten, zeigt sich, dass die Anliegen aus dem Bereich Soziales sowie Sonstiges den größten Anteil ausmachen. Im Vergleich zum Vorjahr ist in der Mehrheit der Sachgebiete eine deutliche Steigerung zu verzeichnen. Anliegen aus dem Bereich Ordnungsrecht, Inneres und Verwaltung stehen an der dritten Stelle – gefolgt von Anliegen aus dem Bereich Bauen, Infrastruktur, Umwelt und Landwirtschaft. Dass unter „Sonstiges“ ein relativ hoher Anteil erfasst wurde, liegt darin begründet, dass hier Fälle aus dem Bereich „Energiekrise“ aufgenommen wurden. Im ersten Halbjahr des Berichtsjahres gab es hier vor allem mit Bezug zu staatlichen Härtefallhilfen einen großen Informations- und Unterstützungsbedarf.

## Fallzahlen 2023 Darstellung in Prozent





## Sachgebiet Soziales

Zum Bereich Soziales gehören die Themenfelder Arbeit, Wohnen, Familie/Kinder/ Jugend, SGB II/Grundsicherung, Rente sowie Gesundheit/Behinderung und Krankenkassen.

Die Belange innerhalb des Sachgebiets Soziales betreffen, wie auch im Vorjahr, am häufigsten das Themenfeld Gesundheit, Behinderung und Krankenkassen (44 Prozent), gefolgt von Anliegen zum SGB II (Bürgergeld) sowie Grundsicherung im Alter und Erwerbsminderung (22,3 Prozent). An dritter Stelle folgen Anliegen zur Rente mit 16,8 Prozent.

Fallkonstellationen im Bereich Soziales betrafen im Berichtsjahr insbesondere Fragen zur Kranken- und Pflegeversicherung, so z.B. zur Feststellung von Pflegegraden oder

zur Schwerbehinderung (s. auch Rubrik Problemanzeigen an den Petitionsausschuss S. 24). Zahlreiche Anliegen erreichten den Bürgerbeauftragten aber auch zum Thema Entlastungsbetrag für Pflegebedürftige (siehe hierzu auch die Rubrik Brennpunkte S. 12 und Problemanzeigen an den Petitionsausschuss S. 22).

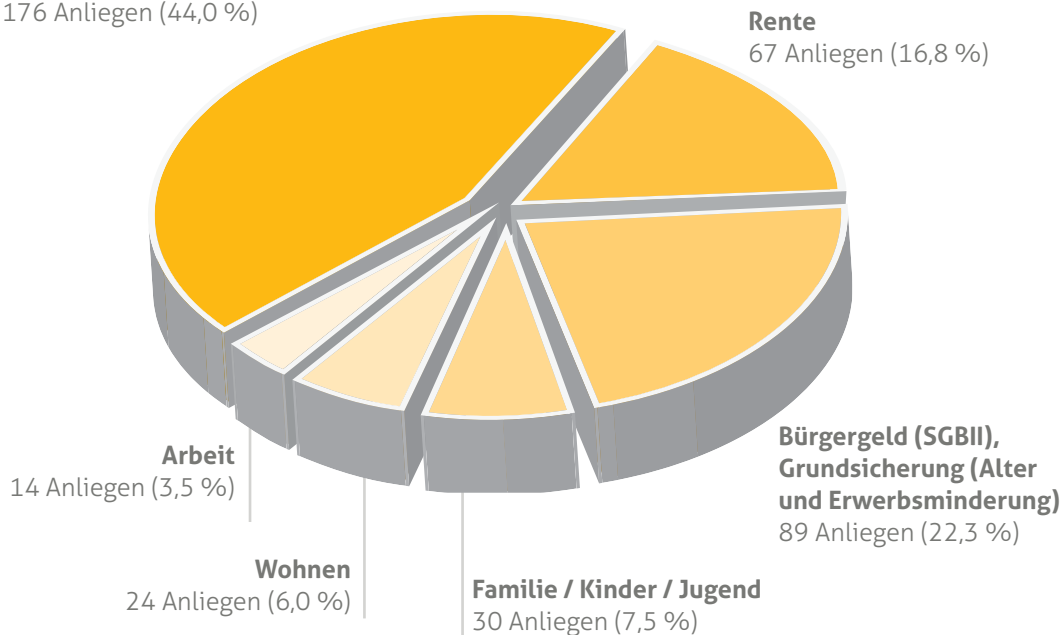
Daneben waren auch das neue Bürgergeld, Grundsicherungsleistungen im Alter und bei Erwerbsminderung sowie das Kindergeld häufig angesprochene Themen. Auch die Problematik Wohngeld beschäftigte nach Änderung des Wohngeldgesetzes zum Anfang des Berichtsjahres wieder zahlreiche Bürgerinnen und Bürger. Fallbeispiele aus diesem Sachgebiet finden Sie ab Seite 54.

Die folgende Grafik zeigt die Verteilung der Themenbereiche in diesem Sachgebiet:

## SOZIALES gesamt 400 Anliegen

**Gesundheit, Behinderung, Krankenkassen**  
176 Anliegen (44,0 %)

**Rente**  
67 Anliegen (16,8 %)



## Sachgebiet Ordnungsrecht/ Inneres/Verwaltung

Im Sachgebiet Ordnungsrecht/Inneres/Verwaltung sind die Rubriken Ordnungsrecht/Gefahrenabwehr, Inneres/Justiz, Verwaltung sowie Staatsangehörigkeit/Ausländerwesen erfasst. Konkret fallen hierunter Inhalte wie z. B. Dienstrecht, aufenthaltsrechtliche Fragen, Gewerbeaufsicht, Wahlrecht, Melde-, Pass- und Personenstandswesen, Polizei, Staatsangehörigkeits- und Staatshaftungsfragen sowie der Bereich des Ordnungswidrigkeitenrechts.

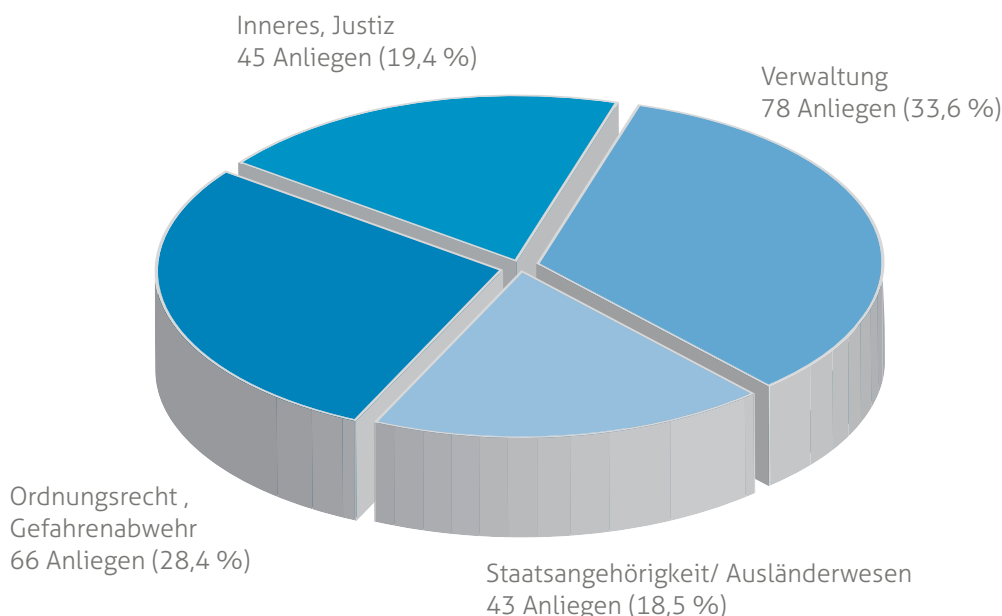
Im Jahr 2023 wurden aus diesem Sachgebiet 232 Anliegen an den Bürgerbeauftragten gerichtet, das sind 53 mehr als 2022.

Viele Bürger beklagten z.B. überlange Bearbeitungszeiten insbesondere bei Einbürgerungsanträgen. Häufige Fallkonstellationen betrafen Verkehrsregelungen und ordnungsrechtliche Anordnungen. Bürgerinnen und Bürger wandten sich auch vermehrt mit ausländerrechtlichen Fragestellungen an den Bürgerbeauftragten.

Fallbeispiele aus diesem Sachgebiet finden Sie ab Seite 84.

Die folgende Grafik zeigt die Verteilung der Themen in diesem Bereich:

### ORDNUNGSRECHT INNERES VERWALTUNG gesamt 232 Anliegen



## Sachgebiet Bauen, Infrastruktur und Umwelt

Diesem Sachgebiet werden Anliegen zu Bauen, Verkehr, Umwelt, Landwirtschaft sowie Energie, Strom und Kommunikation zugeordnet. Typischerweise geht es hier um bauplanungs- oder wasserrechtliche Fragen. Das Straßen- und Wegerecht gehört ebenso hierher wie auch Angelegenheiten der öffentlichen Infrastruktur, der Flurbereinigung oder des Tierschutzes.

Im Berichtszeitraum trugen die Bürger am häufigsten Anliegen zum Thema Verkehr (31,7 Prozent), dicht gefolgt von Umweltthemen (30 Prozent) vor. Darauf folgen Eingaben rund um das Thema Bauen (23,3 Prozent). Anliegen zu Landwirtschaft liegen im einstelligen Bereich, wobei Anliegen zum Thema Energie/Strom und Kommunikation in den zweistelligen Bereich aufstiegen. Anliegen, die sich direkt mit den Auswirkungen der Energiekrise beschäftigen, wurden jedoch unter der Rubrik Sonstiges gezählt.

Zu den Themen, die regelmäßig an den Bürgerbeauftragten herangetragen werden, gehören hier z.B. Fragen im Zusammenhang mit der Errichtung von Fußgängerüberwegen, sanierungsbedürftigen Gemeindestraßen und Gehwegen. Auch Baugenehmigungen oder bauordnungsrechtliche Verfügungen sind häufig Themen, bei denen sich Bürgerinnen und Bürger hilfesuchend an den Bürgerbeauftragten wenden.

Fallbeispiele zu diesem Sachgebiet finden Sie ab Seite 70.

## Sachgebiet Kommunales, Haushalt und Finanzen

Kommunales, Haushalt und Wirtschaft sowie Finanzen und Steuern sind diesem Sachgebiet zugehörig. Hierher gehören vor allem die Kommunalabgaben, aber auch allgemeine steuerrechtliche Angelegenheiten.

In 2023 waren es nur 7,3 Prozent aller Anliegen (2022:12 Prozent) die diesem Themenfeld zugeordnet wurden. Sie betrafen vor allem Fragen zu Kommunales (64,4 Prozent), gefolgt von Steuern (27,9 Prozent). Anliegen zu Finanzen (4,8 Prozent) sowie Haushalt und Wirtschaft (2,9 Prozent) gab es wieder weniger.

Im Berichtsjahr beschäftigten den Bürgerbeauftragten in diesem Sachgebiet im Bereich Kommunales insbesondere Fragen und Probleme zu Kommunalabgaben und kommunalen Satzungen. Aber auch Anliegen zum Bodenrichtwert, Ausgleichbeiträgen und der Grundsteuer erreichten den Bürgerbeauftragten.

Zu diesem Sachgebiet finden Sie Fallbeispiele ab Seite 78.

## **Sachgebiet Bildung, Wissenschaft und Kultur**

Dieses Sachgebiet umfasst die Themen Ausbildung, Wissenschaft, Kultur und Schule. Im Berichtsjahr nimmt der Bereich Schule (41 Prozent), neben dem Thema Ausbildung (39 Prozent) den größten Anteil der bearbeiteten Fälle ein. Kulturelle Angelegenheiten, z.B. Denkmalschutz, folgen mit 19 Prozent. Der prozentuale Teil der Anliegen, die dem Thema Wissenschaft zuzuordnen sind, lag dieses Jahr bei 1 Prozent.

Im Bereich Schule suchten Bürgerinnen und Bürger insbesondere bei den Themen Unterrichtsausfall, Gastschulanträge und Schulbegleitung besonders häufig die Unterstützung des Bürgerbeauftragten. Dem Thema Inklusion an Schulen und der hier häufig festgestellte Diskrepanz zwischen Theorie und Praxis widmet der Bürgerbeauftragte einen Beitrag in den Brennpunkten dieses Berichts (Seite 14).

Fallbeispiele zu diesem Sachgebiet finden Sie ab Seite 63.

## **Sonstiges**

Die hier mit 28,3 Prozent erfassten eingegangenen Fälle lassen sich nicht eindeutig einem der anderen Sachgebiete zuordnen. Hier wurden im Berichtsjahr vor allem Fälle mit Bezug zur Energiekrise aufgenommen.

Von den insgesamt 401 Anliegen in diesem Bereich hatten allein 292 Fälle einen Bezug zur Energiekrise und ihren Folgen. Hier wandten sich die Bürger besonders häufig mit Fragen zum Härtefallfonds für nicht leitungsgebundene Energieträger an den Bürgerbeauftragten. Daneben hatten 52 Fälle einen Bezug zu zivilrechtlichen oder strafrechtlichen Themen.

Fallbeispiele zu diesem Sachgebiet finden Sie ab Seite 90.

# Abschlüsse

## Zahl der Abschlüsse

Im Berichtsjahr wurde die Bearbeitung bei 1407 Anliegen abgeschlossen.

1.288 der im Jahr 2023 eingegangenen Fälle sind im gleichen Jahr auch abgeschlossen worden. Zum 31.12.2023 waren noch 141 Vorgänge in Bearbeitung.

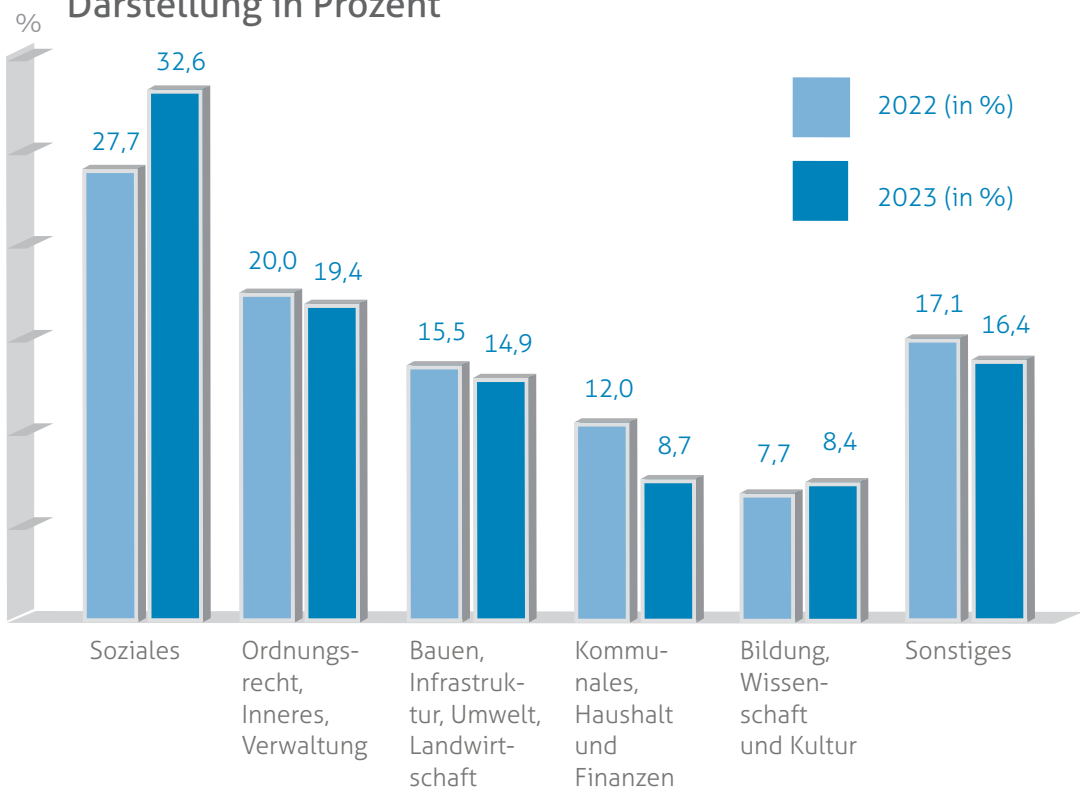
Die Institution des parlamentarisch gewählten Bürgerbeauftragten in Thüringen bearbeitete damit seit Aufnahme der Arbeit insgesamt rd. 18.300 Bürgeranliegen abschließend (Stand 31.12.2023).

## Abschlüsse nach Sachgebieten

Die in 2023 abgeschlossenen Vorgänge lassen sich wie folgt den Sachgebieten zuordnen:

Sachgebiet	Anzahl 2022	Anzahl 2023	+/-
Soziales	237	388	+151
Ordnungsrecht, Inneres, Verwaltung	196	231	+35
Bauen, Infrastruktur, Umwelt, Landwirtschaft	126	178	+52
Kommunales, Haushalt und Finanzen	109	104	-5
Bildung, Wissenschaft, Kultur	65	100	+35
Sonstiges	153	406	+253
<b>Summe</b>	<b>886</b>	<b>1.407</b>	<b>+521</b>

## Darstellung im Vergleich zum Vorjahr Darstellung in Prozent



## Anliegentypen – Abschlussarten

Bürgeranliegen werden nicht nur einem bestimmten Sachgebiet zugeordnet. Der Bürgerbeauftragte differenziert auch in sogenannten Anliegentypen. Diese erfassen das Profil der Sachverhalte, die an den Bürgerbeauftragten herangetragen werden.

### **a) Informationsersuchen/Auskunftsbegehren**

Der Bürger möchte in einem ihn betreffenden Sachverhalt eine Auskunft. Dies kann von der Frage nach der zuständigen Stelle bis hin zur Frage danach, wann mit einer Antwort von einer Behörde zu rechnen ist, reichen. Unter dem Anliegentyp „Information“ werden auch Verstehensschwierigkeiten mit amtlichen Bescheiden/Mitteilungen erfasst, die durch den Bürgerbeauftragten behoben werden.

Die Bearbeitung dieses Anliegentyps schließt in der Regel mit der Information bzw. der beratenden Erläuterung an den Bürger ab.

### **b) Petitionen**

Die Sachverhalte, die nach Form und Inhalt eine Petition (= Bitte zur Gesetzgebung oder Beschwerde) darstellen, werden an den zuständigen Petitionsausschuss weitergeleitet.

### **c) Substanzielles Anliegen**

Mit diesem Typ werden Anliegen erfasst, denen aus der Sicht des Bürgers Missstände, Benachteiligungen, Fehlentscheidungen o. ä. zugrunde liegen und Unterstützung bzw. Vermittlung bei der Suche nach einer (einvernehmlichen) Lösung gewünscht wird.

### **d) Kein Anliegen/Sonstiges**

Unter dieser Rubrik werden Vorgänge erfasst, bei denen sich kein „echtes“ bearbeitungsfähiges Vorbringen erkennen lässt. Dies gilt auch für – manchmal von psychisch belasteten Menschen – wiederholt vorgebrachte Sachverhalte.

### **e) Prüfaufträge des Petitionsausschusses des Thüringer Landtags**

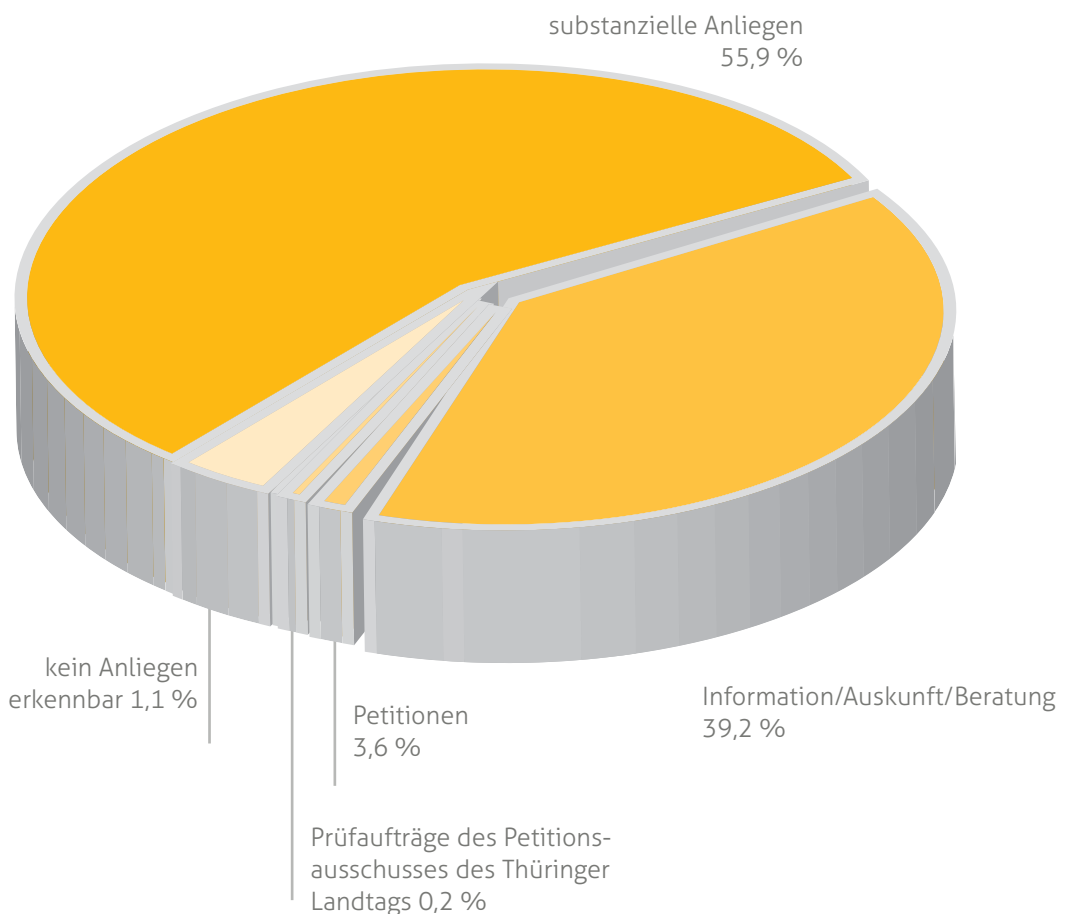
Die Prüfaufträge werden als eigener Anliegentyp erfasst.

## Anliegentypen 2023 in Zahlen

787 (55,9 Prozent) der abschließend bearbeiteten Fälle waren 2023 substantielle Anliegen von Bürgerinnen und Bürgern (2022: 65,7 Prozent). Darauf folgt die Bitte um Information/Auskunft/Beratung mit 39,2 Prozent (2022: 25,7 Prozent). 50 Anliegen (3,6 Prozent) waren Petitionen, die der Bürgerbeauftragte gemäß § 1 Abs. 3 Thür-BüBG an den Petitionsausschuss des Thü-

ringer Landtags weiterleitete (2022: 6,4 Prozent). 3 Prüfaufträge des Petitionsausschusses des Thüringer Landtags wurden abschließend bearbeitet und das Ergebnis dem Ausschuss übergeben. Bei 15 Fällen (1,1 Prozent) war zum Beispiel aufgrund diffus vorgetragener Sachverhalte kein eigentliches Anliegen erkennbar (2022: 2 Prozent).

## Anliegentypen-Verteilung





## Bearbeitung

### Was wurde im Rahmen der Bearbeitung durch den Bürgerbeauftragten getan?

Die folgende Aufschlüsselung gibt Auskunft darüber, welche Leistungen der Bürgerbeauftragte im Rahmen der Bearbeitung erbracht hat. Es können dabei fünf Dimensionen unterschieden werden:

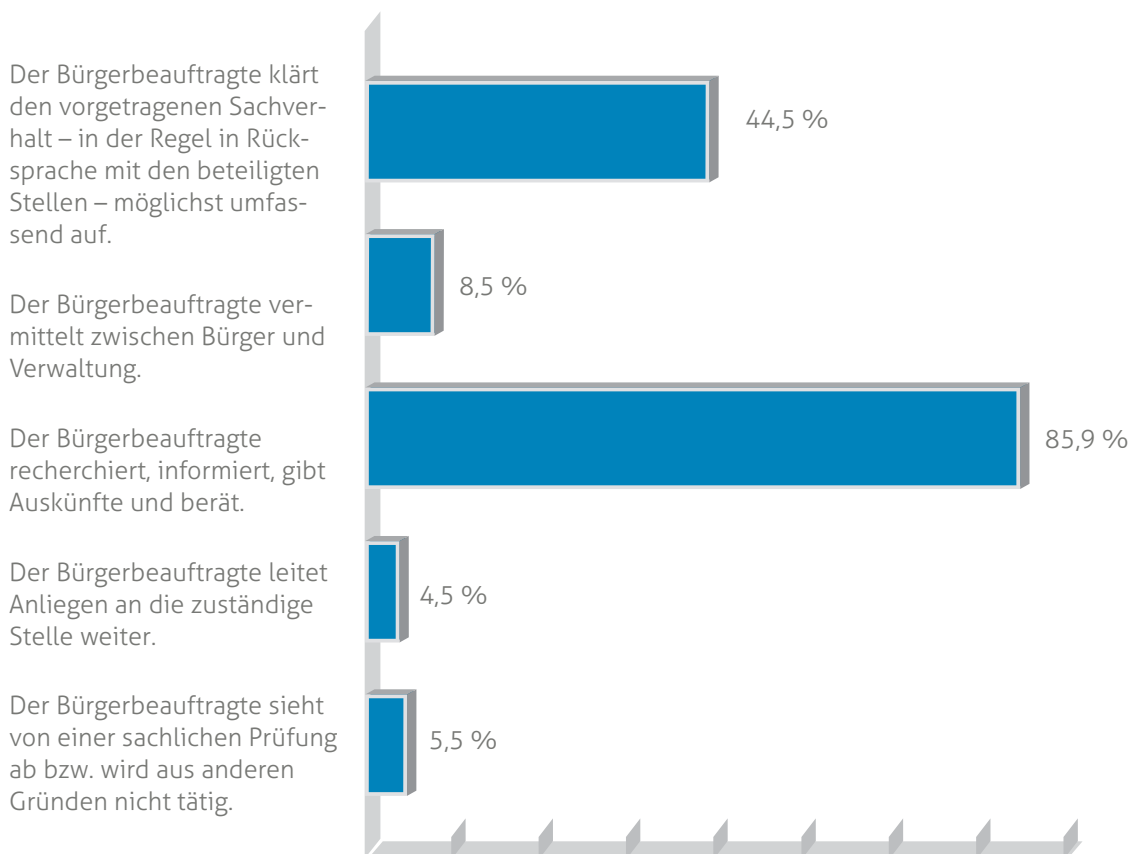
Bei einem Anliegen können durchaus mehrere dieser Dimensionen zutreffen. Demzufolge sind in der folgenden Grafik Mehrfachnennungen enthalten.

In mehr als der Hälfte der Fälle hilft er – in einem ersten Schritt der Unterstützung – bei der (Auf)Klärung des vorgetragenen Sachverhalts. Er holt dazu in der Regel Stellungnahmen der beteiligten Behörden ein.

In den meisten Fällen recherchiert der Bürgerbeauftragte den Sachverhalt und informiert den Bürger über die Sach- und Rechtslage bzw. gibt die erbetene Auskunft.

Im Ergebnis dieser Vorgehensweise trägt der Bürgerbeauftragte dazu bei, dass dem Betroffenen das Vorgehen einer Verwaltung verständlicher und transparenter wird. Dies führt nicht immer oder gar automatisch zu einer Lösung des Anliegens im Sinne des Bürgers. Es hilft dem Bürger aber in der Regel, die Entscheidungen von Behörden besser nachzuvollziehen.

### Darstellung in Prozent



## Ortstermine in 2023

Gemäß § 4 Abs. 1 ThürBüBG führt der Bürgerbeauftragte neben Bürgersprechstunden auch Ortstermine durch, um auf diesem Weg die Beteiligten an der Sachverhaltsklärung zu beteiligen sowie in die Suche nach einer einvernehmlichen Lösung einzubeziehen. Im Berichtszeitraum fanden 17 Ortstermine statt.

## Bearbeitungsdauer

Im Berichtsjahr konnten der Bürgerbeauftragte und sein Team 554 Fälle bzw. 39,4 Prozent (2022: 42,1 Prozent) der Anliegen innerhalb von zehn Tagen abschließend bearbeiten. 322 Fälle bzw. 22,9 Prozent (2022: 20,1 Prozent) der Anliegen bearbei-

tete das Büro in einem Zeitraum zwischen 11 und 30 Tagen abschließend.

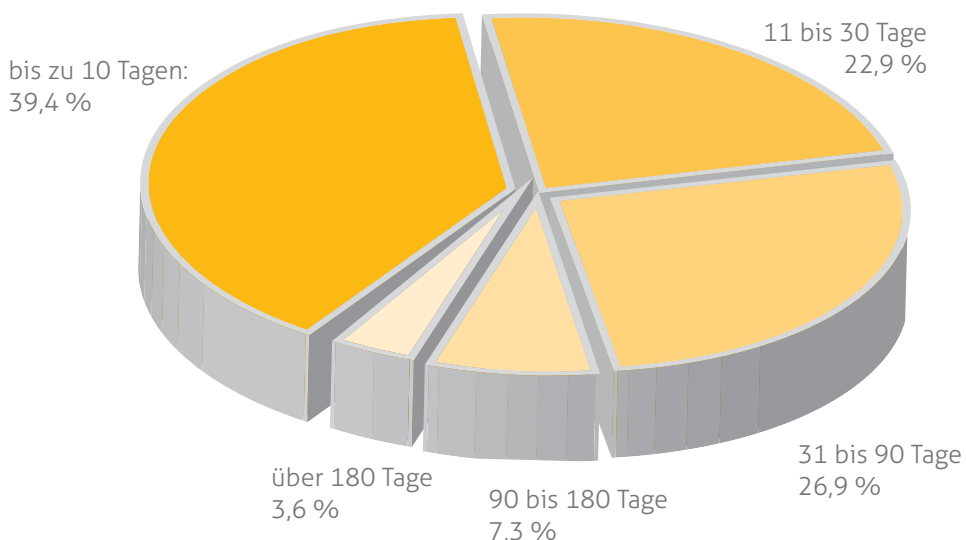
Damit haben der Bürgerbeauftragte und seine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über 60 Prozent der Anliegen innerhalb eines Monats abschließen können.

Weitere 378 Fälle oder 26,8 Prozent (2022: 24,7 Prozent) wurden im Zeitraum zwischen 31 und 90 Tagen – also innerhalb von drei Monaten – abgeschlossen.

Bei 7,3 Prozent der Anliegen (2022: 7,9 Prozent) nahm die Bearbeitung mehr als drei Monate in Anspruch. Mehr als ein halbes Jahr brauchte die Bearbeitung bei 3,5 Prozent der Anliegen (2022: 5,2 Prozent).

Die Bearbeitungsdauer hat sich damit im Jahr 2023 im Durchschnitt trotz der extrem gestiegenen Anzahl der Anliegen nicht verlängert. Dies wird vom Bürgerbeauftragten als ein wichtiges Qualitätsmerkmal seiner Arbeit gesehen.

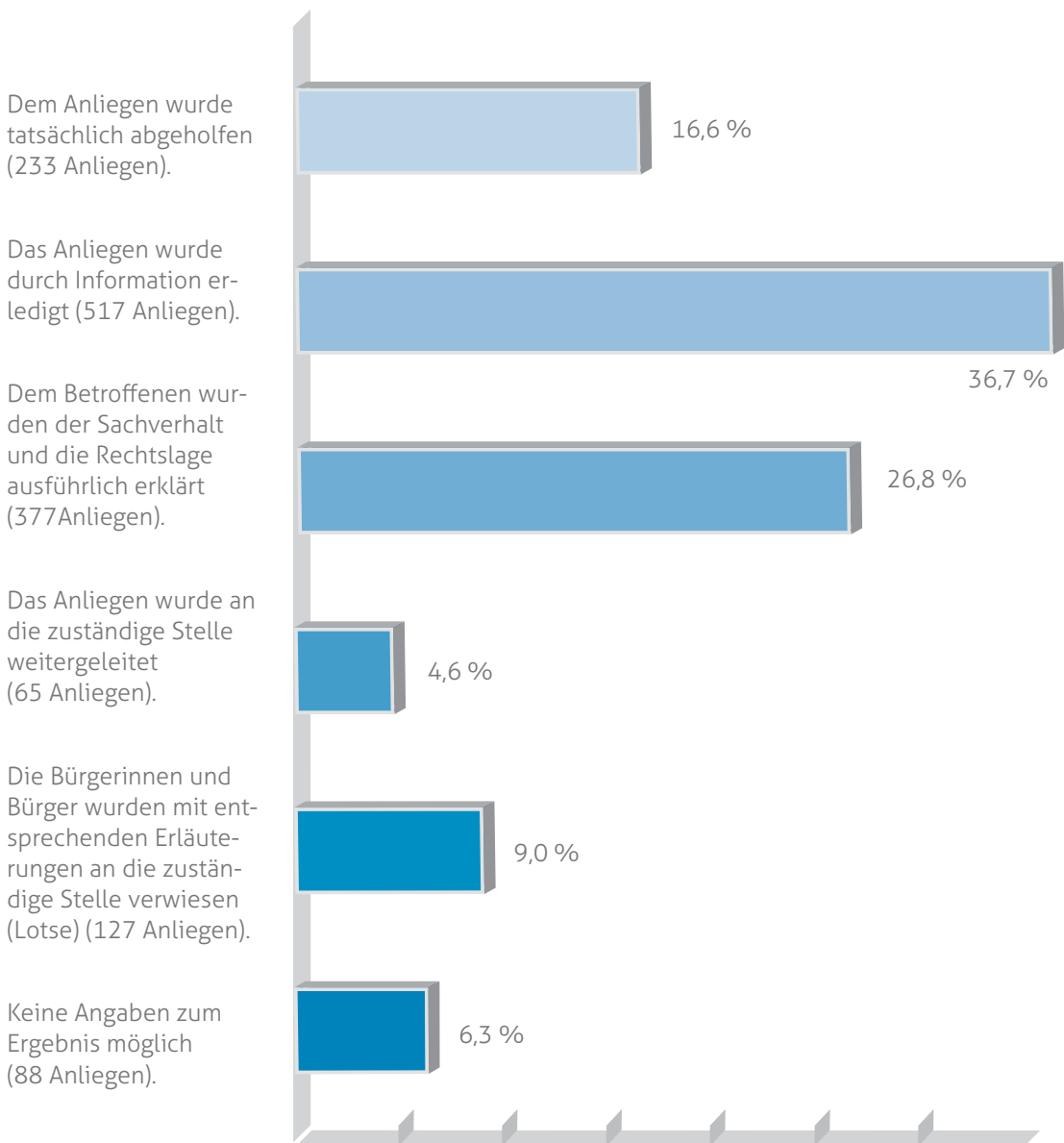
### Bearbeitungsdauer Darstellung in Prozent



## Ergebnis der Bearbeitung

Die folgende Grafik kategorisiert das, was der Bürgerbeauftragte für betroffene Bürgerinnen und Bürger erreichen konnte.

### Ergebnis Darstellung in Prozent



## Zufriedenheit des Bürgers durch Erläuterung

Natürlich interessiert den Bürgerbeauftragten auch die Wahrnehmung seiner Arbeit durch die Bürger. Daher wird beim Abschluss eines Anliegens unter der Kategorie Erklärung des Sachverhalts und der Rechtslage auch erfasst, ob nochmals eine weitere Rückmeldung durch den Bürger erfolgte.

Bei den hierunter erfassten Anliegen handelt es sich um Fälle, in denen dem vorgetragenen Problem nicht abgeholfen werden konnte, den betroffenen Bürgern aber das Ergebnis der Sachverhaltsaufklärung und der Prüfung der Sach- und Rechtslage durch den Bürgerbeauftragten ausführlich erläutert wurde (vgl. Balken 3 der Grafik Ergebnis der Bearbeitung).

Aufgrund von allgemeinen Erfahrungen aus dem Bereich des Beschwerdemanagements wäre zu erwarten, dass verstärkt unzufriedene Bürger auf eine solche in der Sache für sie eher unbefriedigende Mitteilung reagieren und ihre enttäuschten Erwartungen formulieren oder aber auch weiteres Handeln einfordern.

Um hier belastbare Auskunft geben zu können, wurde im Berichtsjahr erfasst, ob bzw. wie die Bürger auf das Ergebnis „Erläuterung des Sachverhalts und der Rechtslage“ reagiert haben:

Auf die Mitteilungen/Erläuterungen erhielt der Bürgerbeauftragte in 58,9 Prozent der Fälle keine Rückmeldung. Lediglich in 13,5 Prozent machten die Betroffenen ihre Unzufriedenheit (telefonisch oder schriftlich) deutlich. Allerdings reagierten 27,6 Prozent positiv, zufrieden und zum Teil auch dankbar auf die Mitteilungen/Erläuterungen des Bürgerbeauftragten.

Dieses Ergebnis lässt auch den Rückschluss zu, dass durch die Bearbeitung und unabhängige Prüfung des Bürgerbeauftragten Missverständnisse ausgeräumt, falsche oder überhöhte Erwartungen der Bürger korrigiert wurden und das Verständnis für das Verwaltungshandeln gewachsen ist. Insofern trägt der Bürgerbeauftragte auch in diesen – scheinbar erfolglosen – Fällen zur Verbesserung der Kommunikation bei und hilft, bei den Bürgern Vorbehalte gegen die Verwaltung und deren Arbeit abzubauen.

Die Tatsache, dass sich die Betroffenen unangefordert beim Bürgerbeauftragten zurückmelden und mitteilen, sie seien mit dem Ergebnis zufrieden, ist umso erfreulicher, als dies im Umgang mit Behörden eher unüblich ist. Die Bürger erkennen die Unterstützung des Bürgerbeauftragten an und wertschätzen das Engagement.







## Sachgebiet Soziales

### Entlastungsleistungen für Pflegebedürftige nach § 45b SGB XI

Alle Pflegebedürftigen der Pflegegrade 1 bis 5 haben einen Anspruch auf Entlastungsleistungen, wenn sie zu Hause gepflegt werden. Den sogenannten Entlastungsbetrag in Höhe von bis zu 125 Euro monatlich gibt es zusätzlich zu allen anderen Leistungen der Pflegeversicherung. Er dient zum Beispiel dazu, Unterstützung im Haushalt, bei der Bewältigung von Alltagsaufgaben oder für die Teilnahme an Betreuungsangeboten zu finanzieren.

Aufgrund der Regelung in § 150 Abs. 5 b SGB XI können Pflegebedürftige des Pflegegrades 1 den Entlastungsbetrag auch für andere Hilfen im Wege der Kostenerstattung einsetzen, wenn dies zur Überwindung von Versorgungsengpässen geschieht, die infolge der Corona-Pandemie entstanden sind. Diese Erweiterung gilt noch bis zum 30. April 2023.

An den Nachweis gegenüber der Pflegekasse zur Erstattung der Kosten sollen die Pflegekassen im Interesse einer zügigen und unbürokratischen Abwicklung keine überhöhten Anforderungen stellen. So steht es in der Gesetzgebung und in der Empfehlung des GKV-Spitzenverbandes.

Danach hätte man davon ausgehen können, dass die Erstattung der 125 Euro des Entlastungsbetrages schnell und unkompliziert erfolgt. Leider war das nicht in allen Fällen so:

Ein Bürger, der den Entlastungsbetrag in Anspruch nehmen wollte, aber keinen annah-

mebereiten Pflegedienst fand, hatte dafür die Hilfe einer Privatperson in Anspruch genommen. Gegenüber der Krankenkasse wollte er sodann die Entlastungsleistung für die Hilfe der Privatperson abrechnen.

Daraufhin teilte ihm die Krankenkasse in einem Schreiben mit, dass die Abrechnung der Leistung nur dann möglich sei, wenn es sich um einen durch das Corona-Virus verursachten Versorgungsengpass handele. Diesen Versorgungsengpass sollte der Bürger nun nachweisen, z. B. durch Vorlage mehrerer Ablehnungsschreiben von Pflegediensten.

Diesen Nachweis konnte der Mann aber nicht erbringen, da keiner der von ihm mündlich angefragten Pflegedienste die Zeit aufbringen wollte und die Kapazität hatte, ihm die Ablehnung schriftlich zu geben. Die Krankenkasse jedoch beharrte weiter auf der Vorlage der Nachweise.



Rainer Sturm / pixelio.de

### Lösungsansatz und Ergebnis

Der Bürgerbeauftragte, an den sich der Bürger mit der Bitte um Hilfe gewandt hatte, war sehr erstaunt über die aus seiner Sicht doch sehr bürgerunfreundliche und bürokratische Forderung der Krankenkasse. Er sah darin den Sinn und Zweck der Ausnahmeregelung, nämlich eine flexible Sicherstellung der Versorgung der Pflegebedürfti-



gen, unterlaufen. Im Sinne einer schnellen und unkomplizierten Lösungsfindung wandte er sich daher direkt an die Krankenkasse und teilte seine – an der Gesetzesbegründung und an den Empfehlungen der GKV angelehnte – Sichtweise mit.

Die Krankenkasse prüfte daraufhin den Vorgang erneut, meldete sich umgehend und entschuldigend beim Bürgerbeauftragten und zahlte dem Bürger den Entlastungsbeitrag zeitnah und unkompliziert aus. „Warum nicht gleich so?“ fragt sich nicht nur der Bürgerbeauftragte.

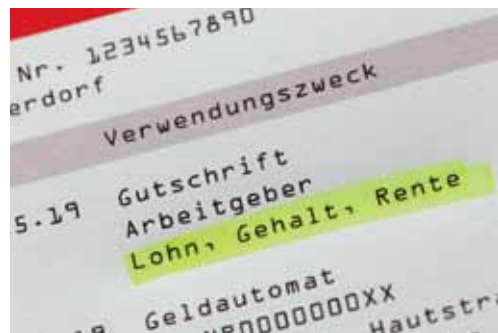
### Ausbildung im Jugendwerkhof: bei der Rentenversicherung als Beitragszeit berücksichtigungsfähig

Schon Anfang 2022 hatte sich eine Bürgerin an den Bürgerbeauftragten gewandt und vorgetragen, bei der Deutschen Rentenversicherung einen Antrag auf Altersrente gestellt zu haben. Hierbei war im Versicherungsverlauf der Bürgerin eine Lücke von mehreren Monaten festgestellt worden. So war zum Beispiel die Ausbildung der Bürgerin zur Metallverarbeiterin in der Mitte der 1970er-Jahre nicht aufgeführt. Die Ausbildung hatte sie während ihres Aufenthaltes in einem Jugendwerkhof absolviert. Nachweise über die Ausbildung hatte die Bürgerin allerdings nicht mehr.

Sie wandte sich daher an den Bürgerbeauftragten und bat ihn um Unterstützung bei der Anerkennung der Ausbildungszeit als rentenrelevante Zeit.

### Lösungsansatz und Ergebnis

In einem ersten Schritt der Bearbeitung hatte sich der Bürgerbeauftragte an die in den Jugendwerkhof einweisende Behörde (hierbei handelte es sich in der Regel um das Jugendamt am Wohnort des Betroffenen) gewandt. Im dortigen Kreisarchiv konnte tatsächlich der Vorgang der Bürgerin gefunden werden. Nach Zustimmung der Bürgerin wurde dem Bürgerbeauftragten der Vorgang zur Verfügung gestellt. Nach umfassender Recherche, auch mit Unterstützung des Thüringer Landesbeauftragten zur Aufarbeitung der SED-Diktatur, konnte herausgearbeitet und belegt werden, dass die Bürgerin während des Aufenthaltes im Jugendwerkhof eine Qualifizierung zur Metallverarbeiterin gemacht hat. Ein Qualifikationsnachweis oder Zeugnis war in der Akte allerdings nicht zu finden.



Tim Reckmann / pixelto.de

Deswegen wandte sich der Bürgerbeauftragte in einem nächsten Schritt an das Kreisarchiv des Kreises, in welchem der Jugendwerkhof früher seinen Sitz gehabt hatte. Leider konnten dort keine Qualifikationsnachweise oder Arbeitszeugnisse mehr gefunden werden, da nach Ablauf der gesetzlichen Aufbewahrungsfrist für DDR-Lohn- und Gehaltsunterlagen zum 31.12.2011 inzwischen Abschriften und Zeugnisse regulär vernichtet wurden. So auch die Unterlagen des früheren Jugendwerkhofes.

Da dem Bürgerbeauftragten aber auch ohne Qualifikationsnachweis oder Teilfacharbeiterzeugnis nunmehr Unterlagen vorlagen, welche die Ausbildung während des Aufenthaltes im Jugendwerkhof belegten, ließ er diese der Deutschen Rentenversicherung zukommen und bat um Prüfung, ob anhand der vorliegenden Unterlagen eine Anerkennung von Ausbildungszeiten erfolgen kann.

Die Deutsche Rentenversicherung prüfte den Vorgang und teilte dem Bürgerbeauftragten zunächst in einer Zwischeninformation mit, dass Zeiten während des Lehr- oder Qualifikationsverhältnisses im Jugendwerkhof bis zur Vollendung des 18. Lebensjahres oder bis kurz danach als Beitragszeiten anerkannt werden. Demzufolge sollte auch der Zeitraum der Qualifizierung der Bürgerin während des Aufenthaltes im Jugendwerkhof nunmehr geprüft werden.

Anfang des Jahres 2023 erhielt der Bürgerbeauftragte von der Deutschen Rentenversicherung dann die erfreuliche Nachricht, dass der Bürgerin die Ausbildungszeit im Jugendwerkhof als Beitragszeit anerkannt wurde. Die Lücke im Rentenversicherungsverlauf konnte so im Ergebnis um 15 Monate geschlossen werden.

### Wann werden Fahrtkosten von der Krankenkasse übernommen?

Mit dieser Frage hatte sich ein Bürger an den Bürgerbeauftragten gewandt, weil er von seinem Arzt eine Überweisung zum Röntgen erhalten hatte. Da das Röntgen in seinem Wohnort nur in dem nahegelegenen Krankenhaus, aber dort auch nur für stationär

aufgenommene Patienten möglich war, musste er in den entfernter liegenden Städten den Termin zum Röntgen wahrnehmen. Dies bedeutete aber, dass er entsprechende Fahrtkosten habe. Seine Nachfrage bei der Krankenkasse, ob diese die Fahrtkosten anteilig bzw. komplett übernehmen würde, wurde verneint. Deshalb wollte der Bürger nun wissen, unter welchen Voraussetzungen und auf welcher rechtlichen Grundlage eine Kostenübernahme ggf. möglich wäre.



### Lösungsansatz und Ergebnis

Fahrtkosten können unter bestimmten Voraussetzungen von der Krankenkasse übernommen werden. Die Grundsätze hierfür hat der Gesetzgeber in § 60 des Fünften Buches Sozialgesetzbuch (SGB V) festgelegt. So können zum Beispiel Fahrtkosten übernommen werden, wenn durch eine ambulante Operation ein stationärer Aufenthalt verkürzt oder vermieden werden kann. Des Weiteren werden auch Kosten für Patienten, die sich einer Dauerbehandlung – wie etwa einer Strahlentherapie, Chemotherapie oder Dialysebehandlung – unterziehen müssen, übernommen. Für den Weg zu anderen therapeutischen Behandlungen – wie zum Beispiel zur Massage oder Physiotherapie – kommen die gesetzlichen Krankenkassen hingegen in der Regel nicht auf.

Voraussetzung für die Übernahme der Fahrtkosten ist immer eine Verordnung des Arztes.

Diese sollte regulär vor der Beförderung ausgestellt werden. Nur in Ausnahmefällen, insbesondere in Notfällen, kann die Beförderung nachträglich verordnet werden. Von einem Notfall spricht man, wenn sich der Patient in Lebensgefahr befindet oder schwere gesundheitliche Schäden zu befürchten sind, wenn nicht unverzüglich die erforderliche medizinische Versorgung erfolgt.

Besondere Regelungen gelten auch für Schwerbehinderte und pflegebedürftige Personen: So brauchen Menschen mit einem Schwerbehindertenausweis, welcher das Merkmal „aG“ für außergewöhnliche Gehbehinderung, „Bl“ für Blindheit oder „H“ für Hilflosigkeit enthält, keine vorherige Kassenerlaubnis für Fahrten zur Facharztbehandlung. Dies gilt auch für Pflegebedürftige mit Pflegegrad 4 oder 5. Betroffene mit Pflegegrad 3 erhalten die Fahrtkosten ersetzt, wenn eine dauerhafte Mobilitätsbeeinträchtigung vorliegt.

Die Erleichterung gilt auch für Versicherte ohne Schwerbehindertenausweis, die in ihrer Mobilität jedoch vergleichbar eingeschränkt sind und mindestens sechs Monate ambulant behandelt werden. Allerdings benötigen auch diese eine vorherige ärztliche Verordnung für die Beförderung.

Ergänzend verwies der Bürgerbeauftragte auf die Informationen, die der Gemeinsame Bundesausschuss (unter <https://www.g-ba.de/themen/veranlasste-leistungen/krankenbefoerderung/>) zur Krankenförderung und die Verbraucherzentrale (<https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/gesundheitspflege/krankenversicherung/krankentransport-auf-rezept-wann-gesetzliche-kranken-kassen-zahlen-33784>) unter der Überschrift „Krankentransport auf Rezept: Wann gesetzliche Krankenkassen zahlen“ im Netz eingestellt haben.

Mit diesen Informationen konnte dem Bürger eine erste Orientierung gegeben werden, was er dankbar annahm.

## Unterhaltsansprüche beim Wohngeld

Eine Bürgerin hatte zu Beginn des Jahres einen Wohngeldantrag gestellt. Seitens der Wohngeldstelle war sie daraufhin aufgefordert worden zu prüfen, ob ihr getrennt lebender Ehepartner ihr gegenüber unterhaltspflichtig ist, und entsprechende Nachweise darüber einzureichen. Da die Bürgerin den Hintergrund dieser Fragestellung nicht nachvollziehen konnte und auch nicht wusste, wie und bei welcher Stelle sie dies prüfen konnte, bat sie den Bürgerbeauftragten um Information.

### Lösungsansatz und Ergebnis

Wohngeld ist eine Sozialleistung nach dem Wohngeldgesetz (WoGG) für Bürger, die aufgrund ihres geringen Einkommens einen Zuschuss zur Wohnungsmiete (Mietzuschuss) oder zu den Kosten selbst genutzten Wohneigentums (Lastenzuschuss) erhalten.

Das Wohngeld richtet sich gem. § 4 Wohngeldgesetz (WoGG) nach:

- der Anzahl der zu berücksichtigenden Haushaltsmitglieder,
- der zu berücksichtigenden Miete bzw. Belastung,
- dem Gesamteinkommen.

Wer also Wohngeldleistungen beantragt, muss auch Angaben zu seinem Gesamteinkommen machen. Bei diesem Gesamteinkommen mit einbezogen werden u.a. auch Unterhaltsleistungen. Werden keine Unter-

haltsleistungen bezogen, aber bestünde ggf. ein Anspruch auf solche, kann der Wohngeldanspruch entfallen, § 21 WoGG.

Nach § 21 Nr. 3 WoGG besteht kein Wohngeldanspruch, soweit die Inanspruchnahme missbräuchlich wäre. Missbräuchlichkeit besteht z.B. in den Fällen der unterlassenen Einkommenserhöhung wegen nicht geltend gemachter Unterhaltsansprüche. Dies kann der Fall sein, wenn gar kein Unterhalt gezahlt wird oder wenn Anhaltspunkte für gute Erfolgsaussichten vorliegen, dass höhere Unterhaltszahlungen durchgesetzt werden können. Die Verwaltungsvorschrift zum Wohngeldgesetz führt deshalb aus:



„Der Wohngeldantrag ist ganz oder zum Teil abzulehnen, soweit ein zu berücksichtigendes Haushaltsmitglied Unterhaltsansprüche gegen die in § 23 Abs. 1 Satz 1 Nr. 3 WoGG genannten Personen nicht geltend macht, obwohl ihm die Durchsetzung zumutbar ist und offensichtlich gute Erfolgsaussichten für die Durchsetzung von (höheren) Unterhaltsansprüchen im Wohngeldbewilligungszeitraum vorliegen.“ (VV WoGG, § 21)

Die Behörde hat mit dem Antragsteller und den in § 23 WoGG genannten Personen (u.a. Ehegatten) zu klären, aus welchem Grund kein oder zu wenig Unterhalt gezahlt wird. Anhand der vorgelegten Nachweise und der abgegebenen Erklärungen ist zu prüfen, ob die Durchsetzung von (höheren) Unterhalts-

ansprüchen im Bewilligungszeitraum offensichtlich gute Erfolgsaussichten hat.

Hier besteht eine Mitwirkungspflicht der Antragsteller, aber auch eine Auskunftspflicht der in § 23 genannten Personen. Die Antragsteller haben auch darzulegen, ob und welche zumutbaren Anstrengungen sie unternommen haben, die Unterhaltsansprüche durchzusetzen. Entsprechende Bemühungen müssen erkennbar sein. Nachweise über Unterhaltsleistungen bzw. Bemühungen, diese zu erhalten, können z.B. sein: ein Unterhaltstitel oder Unterhaltsvereinbarungen, die Klageerhebung oder ggf. auch schon die entsprechende Beauftragung eines Rechtsanwalts.

Bestehen schlechte oder keine Erfolgsaussichten für die Durchsetzung von Unterhaltsansprüchen, kann dennoch ein Wohngeldanspruch bestehen. Keine guten Erfolgsaussichten für die Durchsetzung der Unterhaltsansprüche liegen insbesondere vor, wenn:

- die verpflichtete Person Transferleistungen bezieht,
- arbeitsunfähig oder arbeitslos ist und deshalb leistungsunfähig ist,
- wenn das Nettoeinkommen der verpflichteten Person unter der Selbstbehaltsgrenze liegt,
- die Person nicht auffindbar ist oder sich im Drittland aufhält,
- eine Klage bereits erhoben ist und eine Entscheidung nicht mehr im Bewilligungszeitraum fallen wird.

Auch hierüber müssen der Behörde Nachweise vorgelegt oder Erklärungen abgegeben werden, die dies belegen können (z.B. Einkommensnachweise, Bescheide u.a.).

Ob im Übrigen nach einer Trennung ein Anspruch auf Trennungunterhalt besteht, richtet sich nach den Regelungen des Bürger-

lichen Gesetzbuches (BGB). Für eine rechtliche Beratung zu einem möglichen Anspruch auf Trennungsunterhalt verwies der Bürgerbeauftragte die Bürgerin daher auf die rechtsberatenden Berufe (Rechtsanwälte, Rechtsbeistände), da der Bürgerbeauftragte in zivilrechtlichen Angelegenheiten nicht beraten darf.

## Vollzeitpflege durch Großeltern: Gibt es staatliche Unterstützungsleistungen?

Ein Ehepaar, welches bereits seit längerer Zeit seine Enkeltochter in Pflege hatte, hatte beim zuständigen Jugendamt die Pflegschaft bzw. die Vollzeitpflege für das Kind beantragt. Die zunächst nur vorübergehende Aufnahme des Kindes hatte sich aus Sicht der Großeltern als dauerhaft notwendig erwiesen. Nunmehr überstiegen allerdings die Kosten der regelmäßigen Versorgung, Pflege und besonderen Bedürfnisse der Enkeltochter die Möglichkeiten der Pflegenden. Auch stand die Jugendweihe des Kindes kurz bevor und die Großeltern wollten ihrem Enkelkind natürlich auch ein schönes Fest bieten.



Albrecht E Arnold / pixelio.de

Der Pflegschaftsantrag war vom Jugendamt aber abgelehnt worden. Vom Bürgerbeauftragten erbaten die Großeltern daraufhin Auskunft, ob die Ablehnung insoweit korrekt

gewesen ist und ob nicht doch der Erhalt von Unterstützungsleistungen für die Pflege der Enkeltochter, aber auch für die Ausrichtung der Jugendweihe möglich sein könne.

### Lösungsansatz und Ergebnis

Gem. § 44 Abs. 1 Satz 2 Nr. 3 Sozialgesetzbuch 8. Buch (SGB VIII – Erlaubnis zur Vollzeitpflege) benötigen Verwandte und Verschwägerte bis zum dritten Grad (also (Ur-) Großeltern, Geschwister, Tanten, Onkel sowie Nichten und Neffen und deren Ehepartner) keine behördliche Erlaubnis, um ein Kind aufzunehmen und müssen die Aufnahme auch nicht beim Jugendamt anzeigen. Es reicht aus, dass die sorgeberechtigten Eltern damit einverstanden sind, dass das Kind bei ihnen lebt. Diese Pflegeverhältnisse auf privater Basis gelten als innerfamiliäre Hilfe und als private Entscheidung der Familie, die der Staat nicht zu bewerten hat, solange damit keine Kindeswohlgefährdung verbunden ist. Die Pflegepersonen haben unabhängig davon aber immer die Möglichkeit, die Beratungsangebote des Jugendamtes in Anspruch zu nehmen.

Für den Unterhalt des Kindes in Pflegeverhältnissen sind die sorgeberechtigten Eltern zuständig. Sind sie nicht leistungsfähig, können beim zuständigen Sozialamt entsprechende Sozialleistungen beantragt werden.

Neben den Pflegeverhältnissen auf privater Basis können Kinder auch auf Antrag der sorgeberechtigten Eltern bei Verwandten in Vollzeitpflege gem. § 33 SGB VIII leben. Den dafür erforderlichen Antrag auf „Hilfe zur Erziehung in Vollzeitpflege“ müssen die Eltern stellen. Dieser Antrag wird durch das Jugendamt geprüft, das den Hilfebedarf feststellt und die Eltern, auch über andere Formen der Hilfen, berät. Ist eine dem Wohl des Minderjährigen entsprechende Erzie-

hung bei den leiblichen Eltern nicht möglich und die Unterbringung in einer Vollzeitpflegestelle geeignet und notwendig, wird dem Antrag stattgegeben (§ 27 SGB VIII Hilfe zur Erziehung).

Einen Antrag auf Hilfen zur Erziehung (Vollzeitpflege ist eine Art dieser Hilfen) können ausweislich der Regelung des § 27 Abs. 1 SGB VIII damit nur die Sorgeberechtigten stellen. Da im hier beschriebenen Fall die Großeltern nicht sorgeberechtigt waren, war die erfolgte Ablehnung ihres Antrags auf Gewährung von Hilfe zur Erziehung in Form der Vollzeitpflege seitens des Jugendamtes insoweit nachvollziehbar und aus Sicht des Bürgerbeauftragten nicht zu beanstanden.

Für die Großeltern gab es daher im Ergebnis nur folgende Möglichkeiten, um Hilfen zur Erziehung in Form der Vollzeitpflege zu erhalten:

1. Die Sorgeberechtigte(n) beantragen selbst die Hilfen zur Erziehung. Das Jugendamt überprüft dann, ob die Verwandten, die die Pflege des Kindes übernehmen möchten (oder bei denen das Kind bereits aufgrund einer familiären Vereinbarung lebt), als Pflegestelle gem. § 33 SGB VIII (Vollzeitpflege) geeignet sind.

2. Das Familiengericht kann auf Antrag der Eltern oder der Pflegeperson Angelegenheiten der elterlichen Sorge (z.B. die Befugnis der Inanspruchnahme von Hilfen zur Erziehung) auf die Pflegeperson übertragen. Für die Übertragung auf Antrag der Pflegeperson ist die Zustimmung der Eltern erforderlich (§ 1630 Abs. 3 BGB).

3. Stimmen die Eltern nicht zu, kommt eine Bestellung der Pflegeperson zum Pfleger oder Vormund nur in Betracht, wenn den Eltern das Sorgerecht oder Teile davon durch

das Familiengericht gemäß § 1666 BGB wegen Kindeswohlgefährdung entzogen wird.

Bezüglich der Frage, ob die Großeltern für ihre Enkeltochter beim Sozialamt neben Leistungen der Hilfe zum Lebensunterhalt auch ggf. weitere Unterstützungsleistungen für Ausgaben wie für die anstehende Jugendweihe geltend machen können, informierte der Bürgerbeauftragte diese über die Möglichkeit der Antragsstellung auf Leistungen für Bildung und Teilhabe. Diese Leistungen unterstützen Kinder und Jugendliche aus Familien, die wenig Geld haben, bei der Teilhabe am sozialen und kulturellen Leben. Erhalten Pflegeeltern keine Leistungen der Träger der öffentlichen Jugendhilfe nach dem SGB VIII, können Ansprüche auf diese Bildungs- und Teilhabeleistungen nach dem Zwölften Buch Sozialgesetzbuch (§ 34 SGB XII) bestehen. Ansprechpartner hierfür ist das örtlich zuständige Sozialamt. Nach einem Urteil des Thüringer Landessozialgerichts kann der Grundsicherungsträger unter Umständen auch verpflichtet sein, Kosten für die Teilnahme an einer Jugendweihefeier zu übernehmen.

Betroffene können sich mit ihren Fragen auch an den Landesverband der Pflege- und Adoptivfamilien Thüringen e.V. wenden. Kontaktdaten und weitere Informationen erhalten Sie über die Webseite des Vereins: <https://www.lv-pa-thueringen.de/>



## Trotz gerichtlicher Einigung – Rentenversicherung übernimmt Kosten nicht

Ein Bürger, der bereits mehrere Jahre aus medizinischen Gründen orthopädische Einlagen in seinen Arbeitsschuhen trug, hatte 2020 bei der Rentenversicherung einen Antrag auf eine Folgeverordnung gestellt. Zunächst hatte die Rentenversicherung diesen Antrag abgelehnt und auch das Widerspruchsverfahren verlief für den Bürger negativ. Erst im Klageverfahren vor dem Sozialgericht kam es dann zu einer Einigung und die Rentenversicherung sicherte im Oktober 2022 zu, die Einlagen nunmehr zu bezahlen und kündigte den Erlass eines entsprechenden Bescheids an. Doch leider passierte danach wieder monatelang nichts. Auch auf die Nachfrage des vom Bürger beauftragten Rechtsanwaltes zu Beginn des Jahres 2023 und dann erneut im März gab es seitens der Rentenversicherung keine Reaktion!

Der Bürger, der aufgrund der nun schon lange nicht mehr passgerechten alten Einlagen über dauerhafte Fußschmerzen klagte, bat deshalb den Bürgerbeauftragten dringend um Unterstützung.

### Lösungsansatz und Ergebnis

Der Bürgerbeauftragte wandte sich unverzüglich an die Rentenversicherung und bat diese um Prüfung des Sachverhaltes. Die Rentenversicherung bestätigte das Vorbringen des Bürgers und räumte gleichzeitig ein, erst auf die Nachfrage des Bürgerbeauftragten die Angelegenheit weiter bearbeitet zu haben. Der fehlende Bescheid, mit dem die zugesagten Kosten für die begehrten Einlagen als Folgeverordnung bewilligt wurden, ging dem Bürger hierauf



Rainer Sturm / pixelio.de

unmittelbar zu. Die Rentenversicherung bedauerte die verzögerte Bearbeitung und bat den Bürger ausdrücklich um Entschuldigung.

Dieser bedankte sich herzlich für die erfolgreiche Unterstützung durch den Bürgerbeauftragten.

„Sie sind alle immer vorbildlich in Ihrem Fleiß und Ihrer Ausdauer. Das ganze liebe Team ist für jeden Menschen da, das ist einfach wunderbar. Schön, dass es Sie alle gibt. Ohne Ihrer aller Hilfe wäre das positive Ergebnis höchstwahrscheinlich nicht so ausgegangen.“



## Krankenversicherung bei „Sperrzeit“ des Arbeitsamtes

Kündigen Arbeitnehmer ihr Arbeitsverhältnis, ohne dafür einen wichtigen Grund zu haben, ruht der Anspruch auf Arbeitslosengeld 1 für die Dauer einer Sperrzeit. Das bedeutet, dass bis zu 12 Wochen nach Beendigung des Arbeitsverhältnisses kein Anspruch auf Arbeitslosengeld besteht (= Sperrzeit wegen Arbeitsaufgabe). Diese Regelungen zum Ruhen des Anspruchs auf Arbeitslosengeld bei Sperrzeit sind in § 159 SGB III zusammengefasst.



In diesem Zusammenhang hat sich ein Bürger an den Bürgerbeauftragten gewandt. Er wollte wissen, ob und wie man während der Sperrzeit krankenversichert ist.



„Es ist immer wieder eine Freude, Ansprechpartner zu finden, welche sich wirklich den Interessen und Problemen der Bevölkerung umgehend widmen, was man bedauerlicherweise nicht bei allen staatlichen Einrichtungen feststellen kann. Dafür möchte ich mich herzlich bedanken.“

*Bürgerreaktion nach Anliegenbearbeitung*

### **Lösungsansatz und Ergebnis**

Nach Prüfung der Sach- und Rechtslage konnte der Bürgerbeauftragte mitteilen, dass die Beiträge zur Kranken- und Pflegeversicherung auch dann von der Agentur für Arbeit übernommen werden, wenn man wegen einer Sperrzeit kein Arbeitslosengeld erhält. Durch das Heil- und Hilfsmittelversorgungsgesetz (HHVG) besteht für die gesamte Sperrzeitdauer – und zwar solange der Anspruch auf Arbeitslosengeld besteht – ein durchgehender Versicherungsschutz.

Die Pflichtbeiträge für die Krankenversicherung als auch die Pflegeversicherung werden also von der Agentur für Arbeit weiterhin übernommen, für die Rentenversicherung allerdings nicht. Hier wird lediglich für die Zeit der Sperre eine Anrechnungszeit gemeldet, um eine Lücke im Versicherungsverlauf zu vermeiden.

## Sachgebiet Bildung, Wissenschaft und Kultur

### Anspruch auf Schulbegleiter – Steter Tropfen höhlt den Stein

Bereits im Jahr 2021 hatte sich eine Bürgerin im Sinne ihrer Tochter an den Bürgerbeauftragten gewandt. Bei der Tochter war u. a. eine Lese-Rechtschreib-Schwäche sowie eine Entwicklungsstörung festgestellt worden. Es war offensichtlich, dass das Kind zukünftig in seiner Teilhabe am Leben in der Gesellschaft beeinträchtigt sein würde. Insoweit lag eine seelische Behinderung vor, die einen Anspruch auf Eingliederungshilfe nach § 35 a SGB VIII begründet.

Deswegen bemühte sich die Bürgerin um geeignete Fördermaßnahmen für ihre Tochter, so vor allem um die Beantragung eines Schulbegleiters. Leider hatte die Bürgerin hierbei seitens des zuständigen Jugendamtes aber keine erfahrbare Unterstützung erlebt. Stattdessen fühlte sie sich vom Jugendamt nicht ernstgenommen. So gab sie an, dass Anträge nicht bearbeitet und mündliche Zusagen nicht umgesetzt wurden. Sie wandte sich daher mit der dringenden Bitte um Unterstützung an den Bürgerbeauftragten.

#### Lösungsansatz und Ergebnis

Im Sinne einer schnellen und unkomplizierten Lösungsfindung fand, unter Moderation des Bürgerbeauftragten, zunächst ein Ortstermin an der Schule statt, in dem alle Beteiligten (Lehrerinnen, Sozialpädagogen, Jugendamt, Schulamt, Mutter) die Situation darlegen konnten und eine Lösungssuche einsetzte. Da die Umsetzung der im Gespräch

vereinbarten Schritte zunächst stockte, begleitete der Bürgerbeauftragte den weiteren Verlauf der Bearbeitung des Antrags der Bürgerin in engem Kontakt mit dem zuständigen Jugendamt.

Im Ergebnis dessen wurde der Bürgerin für ihre Tochter endlich im Frühjahr 2022 Eingliederungshilfe in Form einer Schulbegleitung gewährt. Mit diesem positiven Ergebnis konnte das Anliegen sodann abgeschlossen werden.



Im Sommer des gleichen Jahres wandte sich die Bürgerin abermals völlig frustriert an den Bürgerbeauftragten. Die Tochter hatte, trotz Gewährung von Eingliederungshilfe, bis zum Schuljahresende nämlich keinen Schulbegleiter erhalten. Dieser war seitens der Behörde abgelehnt worden. Begründet wurde dies u. a. damit, dass im Gespräch mit der Klassenlehrerin kein Bedarf an ambulanter Eingliederungshilfe festgestellt worden sei und somit auch keine Schulbegleitung bewilligt werde. Für die Bürgerin war dies alles nicht nachvollziehbar, sahen doch sowohl das zwischenzeitlich erstellte sonderpädagogische Gutachten als auch die Klassenlehrerin eine Schulbegleitung als dringend notwendig an.

Aufgrund dieses unbefriedigenden Zustandes setzte sich der Bürgerbeauftragte abermals mit den beteiligten Akteuren in Verbindung und führte erneut einen Ortstermin an der Schule der Tochter durch.

In dem gemeinsamen Gespräch wurde seitens der Klassenlehrerin und des Sonderpädagogen die Unterstützung durch einen Schulbegleiter – wie auch bereits im sonderpädagogischen Gutachten dargestellt – als zwingend notwendig angesehen. Im Ergebnis des Gesprächs wurde nunmehr – wieder – ein Schulbegleiter ab den Herbstferien in Aussicht gestellt.

Anfang des Jahres 2023 teilte die Bürgerin dann telefonisch mit, dass der zugesagte und bewilligte Schulbegleiter nunmehr tatsächlich die Tochter im Rahmen des Unterrichts unterstütze. Sie bedankte sich sehr für die nachhaltige und ausdauernde Unterstützung durch den Bürgerbeauftragten.

### Rausgeschmissen: Schulprojekt für schuldistanzierte Kinder

Eine Schülerin hatte nach einer Covid-Erkrankung noch mit teils heftigen Nachwirkungen zu kämpfen und konnte aufgrund dessen über einen langen Zeitraum nicht am Unterricht teilnehmen. So befand sie sich zwar offiziell bereits in einer Abschlussklasse, konnte den Abschluss aber aufgrund der Erkrankung, die ihr keinen regelmäßigen Schulbesuch erlaubte, am Ende nicht erwerben.

Zum Glück bot sich ihr später über ein besonders gefördertes Schulprojekt die Chance, weiter am Schulunterricht teilzunehmen mit der Aussicht, doch noch einen Abschluss erwerben zu können.

Sehr zu ihrer Überraschung war ihr nach einem halben Jahr aber plötzlich mitgeteilt worden, dass nur noch schulpflichtige Ju-

gendliche im Projekt betreut werden könnten und sie, da sie bereits 10 Jahre eine Schule besucht hatte und daher nicht mehr schulpflichtig war, von diesem Zeitpunkt an praktisch vom Unterricht ausgeschlossen werden sollte.

Die Eltern der Schülerin wussten sich keinen Rat und baten den Bürgerbeauftragten dringend Unterstützung.



Thomas Max Müller / pixelio.de

### Lösungsansatz und Ergebnis

Der Bürgerbeauftragte wandte sich unverzüglich an das zuständige Thüringer Ministerium und legte die besondere Situation der betroffenen Schülerin dar. So habe es zu Beginn des Projektes keine Unterscheidung zwischen noch schulpflichtigen und nicht mehr schulpflichtigen Jugendlichen gegeben, sodass neben der Tochter auch einige andere junge Heranwachsende, die ihre Schulpflicht von 10 Jahren bereits erfüllt hatten, am Projekt teilnahmen. Die Schülerin selbst hatte sich insbesondere auch durch die Betreuung von Sozialarbeitern im Projekt sehr gut aufgehoben gefühlt und sei hoch motiviert, da ihr hier das Lernen und die Teilnahme am Unterricht wieder gut möglich waren. Da es ohne Schulabschluss auch nur eingeschränkte Berufsaussichten für das eigentlich sehr intelligente Mädchen gab, sahen Eltern und Tochter dies als einzige reale Chance, in absehbarer Zeit überhaupt einen Schulabschluss zu erwerben, um im Anschluss

daran auch eine richtige Berufsausbildung absolvieren zu können.

Das Ministerium prüfte den Sachverhalt und teilte dem Bürgerbeauftragten im Ergebnis mit, dass das Projekt tatsächlich von Beginn an nur für Schülerinnen und Schüler gedacht war, die noch nicht ihre Schulpflicht erfüllt hatten. Insoweit seien Schülerinnen und Schüler, die diese Voraussetzung nicht erfüllten, auf andere Möglichkeiten des nachträglichen Erwerbs von Schulabschlüssen zu verweisen. Vor dem Hintergrund der besonderen Situation der Schülerin erklärte sich das Ministerium aber bereit, den zwischenzeitlich gestellten Antrag auf Erteilung einer Ausnahmegenehmigung wohlwollend zu prüfen. Im Ergebnis dessen konnte die Schülerin ihre Schulausbildung im Projekt fortsetzen.

### Mit einem Psychologie-Abschluss Heilpraktiker auf dem Gebiet der Psychotherapie werden: Geht das ohne Kenntnisprüfung?

Eine Bürgerin hatte im Juli 2020 beim zuständigen Landratsamt die Erteilung der auf das Gebiet der Psychotherapie beschränkten „Erlaubnis zur berufsmäßigen Ausübung der Heilkunde“ (= sog. ‚kleine‘ Heilpraktikererlaubnis) gem. § 1 Heilpraktikergesetz beantragt. Im weiteren Verlauf legte sie die dafür nötige schriftliche Kenntnisprüfung erfolgreich ab und war nun gerade im Begriff, die mündliche Kenntnisprüfung ins Auge zu fassen, als ihr Zweifel an dem ihr abverlangten Prüfungsumfang kamen:

Sie verfügte nämlich über einen Masterabschluss in Psychologie mit Schwerpunkt

Klinische Psychologie und las auf der Internetseite des zuständigen Landratsamtes und auch an einer anderen Stelle, dass die von ihr angestrebte Erlaubnis auch ohne Kenntnisprüfung bzw. nur nach Aktenlage erfolgen könne. Begründung: Die erforderlichen Kenntnisse gelten als nachgewiesen, wenn der Antragsteller über einen Abschluss in Psychologie verfügt und das Fach „Klinische Psychologie“ Gegenstand der Abschlussprüfung war. Entsprechende Bemühungen der Bürgerin, auf Basis dieser Informationen die angestrebte Erlaubnis ohne Kenntnisprüfung zu erlangen und das Verfahren zum Abschluss zu bringen, scheiterten jedoch.



Jorma Bork / pixelfio.de

Die Bearbeiterin beim Landratsamt informierte sie vielmehr ausdrücklich dahingehend, dass – im Ergebnis eines internen, kollegialen telefonischen Austausches mit der Verwaltung der kreisfreien Stadt und dem Thüringer Landesverwaltungsamt – eine Erteilung der Erlaubnis nach Aktenlage nicht möglich, sondern die mündliche Prüfung für sie und alle anderen Psychologen mit Diplom- oder Masterabschluss auch weiterhin erforderlich sei. Da, so hieß es, sei man sich völlig einig. Kurioserweise war es jedoch nicht möglich, der Bürgerin eine entsprechende Rechtsgrundlage zu benennen, auf der diese übereinstimmende Überzeugung der Verwaltung beruhte.

Über diesen für sie sehr unbefriedigenden Stand der Dinge war die Bürgerin – begreiflicherweise – sehr irritiert, strebte nach nun-

mehr über drei Jahren Wartezeit seit Antragstellung den geordneten Abschluss ihres Verfahrens an und bat daher den Bürgerbeauftragten um Unterstützung bei der Klärung.

### **Lösungsansatz und Ergebnis:**

Der Bürgerbeauftragte wandte sich umgehend an das fachlich zuständige Thüringer Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit, Frauen und Familie (TMSGFF) und bat um Prüfung und Stellungnahme.

Im Ergebnis stellte sich heraus, dass der Freistaat Thüringen zum Vollzug des „Gesetzes über die Ausübung der Heilkunde ohne Bestallung“ (Heilpraktikergesetz) und der dazu vom Bund erlassenen Durchführungsverordnung mit Erlass vom 4. Dezember 2014 das Verfahren zur Erlaubniserteilung konkretisiert hatte. Dieser Erlass enthielt auch tatsächlich die von der Bürgerin in Bezug genommene Regelung zur Anerkennung des Studienganges Psychologie. Dieser Erlass war jedoch zum 1. September 2019 außer Kraft getreten, weshalb die Überprüfung seitdem auf der Grundlage der Leitlinien zur Überprüfung von Heilpraktikeranwärterinnen und -anwärtern nach § 2 des HeilprG i. V. m. § 2 Abs. 1 Buchst. i der Ersten Durchführungsverordnung zum Heilpraktikergesetz vom 7. Dez. 2017 des Bundesgesundheitsministeriums erfolgte. Danach bestehe die Überprüfung aus einem schriftlichen und einem mündlich-praktischen Prüfungsteil.

Das Ministerium räumte aber selbstkritisch ein, dass die von der Bürgerin benannten Informationen auf der Internetseite des Zuständigkeitsfinders tatsächlich nicht mehr aktuell gewesen seien, weshalb eine entsprechende Aktualisierung umgehend veranlasst worden sei. Im Übrigen sei beachtet, die Regelungen des außer Kraft

getretenen Erlasses zu überarbeiten und damit die Durchführung des Erlaubnis- und Überprüfungsverfahrens in Thüringen zu konkretisieren.

Nach alledem hatte die Bürgerin nun für sich selbst Klarheit gewonnen, durch ihr kritisches Hinterfragen des Verfahrens und die Einschaltung des Bürgerbeauftragten aber auch dazu beigetragen, dass irreführende amtliche Informationen korrigiert wurden.

### **Umzug nach bewilligtem Gastschulantrag: Bleibt es bei der Bewilligung?**

Gastschulverhältnisse beschäftigen den Bürgerbeauftragten immer wieder – dieses Mal in einer durchaus ungewöhnlichen Konstellation: Eine Familie hatte für die Tochter zum Beginn der Grundschulzeit einen Gastschulantrag gestellt, der auch bewilligt worden war. 2 Jahre später zog die Familie um und sah sich deshalb der Forderung der Schule und des zuständigen Schulamtes ausgesetzt, doch bitte einen neuen Gastschulantrag zu stellen, da der alte hinfällig sei. Begründung: Nach dem Schulgesetz sei diejenige Schule örtlich zuständig, in deren Schulbezirk der Wohnsitz des Schülers liege und mit dem Wechsel des Wohnsitzes verändere sich somit die Schul-Zuständigkeit.

Trotz der bereits erfolgten Bewilligung des gestellten Gastschulantrages sei ein erneuter Antrag nötig, da sich mit der Veränderung des Wohnsitzes eine wesentliche Veränderung derjenigen Voraussetzungen ergeben habe, die zur ursprünglichen Genehmigung geführt hätten. Diese Argumentation von Schule und Schulamt konnten

die Eltern so nicht akzeptieren und fragten beim Bürgerbeauftragten kritisch nach.

### Lösungsansatz und Ergebnis:

Hintergrund der hier aufgetretenen Fragestellung ist der Umstand, dass der Schulträger im Einvernehmen mit dem für das Schulwesen zuständigen Ministerium für jede Grundschule, jede Regelschule sowie jedes regionale Förderzentrum einen abgegrenzten Schulbezirk festlegt (§ 14 Abs. 1 Thüringer Schulgesetz – ThürSchulG -). Örtlich zuständig ist die Schule, in deren Schulbezirk der Wohnsitz des Schülers liegt. Allerdings kann aus wichtigen Gründen der Besuch einer anderen als der nach § 14 örtlich zuständigen Schule gestattet werden (= Gastschulverhältnis), unter anderem dann, wenn besondere pädagogische oder soziale Gründe vorliegen. Bei Grundschulen wird die Entscheidung vom Schulamt getroffen, und zwar nach Anhörung des abgebenden und im Einvernehmen mit dem aufnehmenden Schulträger unter Berücksichtigung der Aufnahmekapazität der aufnehmenden Schule (§ 15 Abs. 2 ThürSchulG).



Mit dieser Formulierung im Gesetz macht der Gesetzgeber deutlich, dass er die Belange der „abgebenden“ und der aufnehmenden Schule unterschiedlich gewichtet: Die eigentlich zuständige „abgebende“ Schule, auf die der Schüler nicht gehen möchte, ist lediglich anzuhören – demge-

genüber kann die Entscheidung über das Gastschulverhältnis nur im Einvernehmen mit der aufnehmenden Schule, die sozusagen einen zusätzlichen Schüler beschulen muss, getroffen werden. Die Positionierung der aufnehmenden Schule und deren Kapazitäten haben bei der Entscheidung über einen Gastschulantrag also ein erhebliches Gewicht. Insofern könnte man meinen, dass dann, wenn trotz des Umzugs zwar nicht die „abgebende“, wohl aber die aufnehmende Schule die gleiche bleibt, die schon gegebene Zustimmung zum Gastschulverhältnis bestehen bleibt.

Andererseits hat auch das Argument etwas für sich, dass sich mit einem Umzug die ursprünglichen, die getroffene Entscheidung tragenden Parameter grundsätzlich geändert haben und deshalb schon aus formalen Gründen ein neuer Antrag nötig ist.

Vor diesem Hintergrund bat der Bürgerbeauftragte das zuständige Thüringer Ministerium für Bildung, Jugend und Sport um eine Bewertung. Die fiel dann doch eindeutig aus: Der nach § 15 ThürSchulG bewilligte Gastschulantrag wirke bis zum Ende der Grundschulzeit fort, zumal § 15 keinerlei Regelungen für eine Beendigung des Gastschulverhältnisses (durch die Schule) vorsehe.

So mussten die Eltern trotz des Umzuges keinen neuen Gastschulantrag stellen und waren beruhigt, dass sich Ihr Anliegen mit Hilfe des Bürgerbeauftragten zügig und eindeutig hat klären lassen.



## Schulbegleiter: Wann müssen Eltern zahlen?

Eine Bürgerin wandte sich im Sinne ihres körperlich behinderten Kindes an den Bürgerbeauftragten. Das Kind war bereits im Kindergarten aufgrund seiner gravierenden Einschränkungen im Bereich der Ernährung auf besondere Betreuung und Beaufsichtigung angewiesen. Diese wurde im Kindergarten umgesetzt, sodass die Mutter mit Blick auf den Schuleintritt frühzeitig einen Antrag auf Begleitung während der Schule, des Horts und der Ferienbetreuung im Hort gestellt hatte. Über Monate erfolgte aber keinerlei Reaktion des zuständigen Amtes. Drei Wochen vor Beginn des Schuljahres hatte die Mutter immer noch keine verbindliche Auskunft über die beantragte Schulbegleitung. Somit war nicht klar, ob für die lebensnotwendige Betreuung des Kindes gesorgt ist. Die Familie war von dem zuständigen Träger der Eingliederungshilfe bisher lediglich aufgefordert worden, Einkommensnachweise für die Berechnung der Beitragspflicht für die Schul-, Hort- und Ferienbegleitung beizubringen. Die Bürgerin bat deshalb den Bürgerbeauftragten um Unterstützung.

### Lösungsansatz und Ergebnis

Der Bürgerbeauftragte bat den zuständigen Träger der Eingliederungshilfe (den Landkreis) um eine Stellungnahme. Darin stellte das Amt klar, dass der grundsätzliche Anspruch des Kindes auf Leistungen zur Teilhabe an Bildung nach § 112 Absatz 1 Nr. 1 in Verbindung mit Satz 2 SGB 9 nicht in Rede stand. Hilfen zu einer Schulbildung, insbesondere im Rahmen der allgemeinen Schulpflicht, würden zweifelsohne genehmigt werden. Auch Leistungen zur Unterstützung schulischer Ganztagsangebote – hierunter fällt in Thüringen der Schulhort – würden

genehmigt werden. Dass für diese Leistungen kein Beitrag aufzubringen ist, da sie gemäß § 138 Absatz 1 Nr. 5 SGB 9 von der Beitragspflicht befreit sind, war ebenfalls Konsens zwischen dem Träger der Eingliederungshilfe und dem Bürgerbeauftragten. Das an die Familie gesendete Aufforderungsschreiben stellte sich insofern als fehlerhaft heraus.



S. Hofschlaeger / pixelio.de

Die Entscheidung über die Schulbegleitung war, drei Wochen vor Schulbeginn, den Eltern noch nicht mitgeteilt worden, weil das zuständige Personal im Urlaub war. Nach Intervention des Bürgerbeauftragten erhielt die Familie dann aber binnen einer Woche den Bewilligungsbescheid. Der Träger der Eingliederungshilfe stellte auch die Genehmigung der Begleitung für die Ferienbetreuung in Aussicht.

Strittig blieb aber insofern, ob für die Begleitung während der Ferienbetreuung im Hort ein Beitrag zu leisten sein wird. Zu dieser Frage teilte das Thüringer Ministerium für Bildung, Jugend und Sport (TMBJS) auf Nachfrage des Bürgerbeauftragten mit, dass die Betreuung nicht der pädagogischen und didaktischen Vermittlung von schulischem Lernstoff diene. Eine Zuordnung zu den Hilfen zur Schulbildung scheidet nach Betrachtung des Einzelfalls aus.



Die Familie hatte im Ergebnis noch vor Beginn des Schuljahres Klarheit darüber, dass für das Kind beitragsfrei eine Schul- und Hortbegleitung genehmigt war. Für eine Ferienbegleitung würde ein Beitrag – entsprechend Einkommenssituation der Eltern – erhoben werden. Mit diesen Informationen konnte der Familien- und Berufsalltag auch nach der Einschulung des behinderten Kindes geplant werden.



„Bis hierhin möchte ich mich schon einmal für Ihre Arbeit bedanken. Denn alleine Ihre Antwort zeigt mir und uns, dass unsere Anliegen doch wichtig sind und dass man auch gehört wird.“

*Bürgerreaktion nach Anliegenbearbeitung*

## Sachgebiet Bauen, Infrastruktur, Umweltrecht

### Kosten für Schornstein- fegerleistungen sind mir zu hoch: Was kann ich tun?

Immer wieder wenden sich Bürger mit Fragen zur Abrechnung von Schornsteinfegerleistungen an den Bürgerbeauftragten. So auch ein Bürger, der sich über die Preissteigerungen, welche er im Kontext mit der Beauftragung seines Schornsteinfegers wahrgenommen hatte, beklagte. Seine (nachvollziehbare) Frage: „Ist diese Kostensteigerung rechtlich erlaubt?“

#### Lösungsansatz und Ergebnis

Zu seinem Auskunftersuchen konnten dem Bürger die nachfolgenden Hinweise gegeben werden:

Ein Schornsteinfeger ist ein Fachmann für die Betriebs- und Brandsicherheit sowie in Umwelt- und Energiefragen. Er kontrolliert Schornsteine, prüft Öl- und Gasfeuerstätten und berät Hausbesitzer. Die Feuerstätten, die Häuser beheizen und für warmes Wasser sorgen, befinden sich in unseren unmittelbaren Lebensbereichen. Gerade diese Unmittelbarkeit bedingt, dass Defekte an den Anlagen eine akute Gefahr insbesondere für Leib, Leben und Gesundheit bedeuten können. Der Gesetzgeber ist sich dieser Gefahr bewusst und hat den Betreibern von Feuerungsanlagen daher per Gesetz verschiedene Pflichten auferlegt, z. B. die Anlagen regelmäßig reinigen und überprüfen zu lassen.

Grundlagen für die Tätigkeit der Schornsteinfeger bilden hierbei die 1. Verordnung zum Bundesimmissionsschutzgesetz, das Schornsteinfeger-Handwerksgesetz (SchfHWG) sowie die Verordnung über die Kehrung und Überprüfung von Anlagen (Kehr- und Überprüfungsordnung – KÜO), aufgrund derer der Schornsteinfeger auch seine Rechnungen ausstellt. Diese Rechtsvorschriften sind einheitlich in allen Bundesländern geltendes Bundesrecht.

Grundsätzlich sind Eigentümer von Grundstücken und Räumen verpflichtet, fristgerecht die Reinigung und Überprüfung von kehr- und prüfungspflichtigen Anlagen sowie die nach der Verordnung über kleine und mittlere Feuerungsanlagen vorgeschriebenen Schornsteinfegerarbeiten zu veranlassen (§ 1 SchfHWG).



Ulrich Merkel / pixelio.de

Zu kontrollieren, ob der Eigentümer diese Pflichten auch einhält, ist Aufgabe des zuständigen bevollmächtigten Bezirksschornsteinfegers (§ 13 SchfHWG). Dieser wird insoweit hoheitlich für den Staat (als sog. Beliehener) tätig.

Nach § 14 SchfHWG besichtigen im Rahmen dessen die bevollmächtigten Bezirksschornsteinfeger persönlich zweimal während des Zeitraums ihrer Bestellung sämtliche Anlagen in den Gebäuden ihres Bezirks und prüfen die Betriebs- und Brandsicherheit der Anlagen (so genannte Feuerstättenschau). Eine Feuerstättenschau darf frü-

hestens im dritten Jahr nach der jeweils vorhergehenden Feuerstättenschau durchgeführt werden.

Im Ergebnis der Feuerstättenschau setzen die bevollmächtigten Bezirksschornsteinfeger gegenüber den Eigentümern durch schriftlichen Bescheid fest, welche Schornsteinfegerarbeiten durchzuführen sind und innerhalb welchen Zeitraums dies zu geschehen hat (Feuerstättenbescheid).

Nach § 4 SchfHwG ist die fristgerechte Durchführung der im Feuerstättenbescheid festgesetzten Arbeiten den jeweiligen bevollmächtigten Bezirksschornsteinfeger oder Bezirksschornsteinfegermeistern nachzuweisen, sofern sie die Arbeiten nicht selbst durchgeführt haben. Das heißt: diese Arbeiten (Messen, Kehren und Überprüfen) können auch von einem anderen Schornsteinfeger oder von einem registrierten Fachbetrieb des Schornsteinfegerhandwerks ausgeführt werden. Die Preise für diese Arbeiten sind grundsätzlich verhandelbar.

Der Nachweis über diese Arbeiten wird über spezielle Formblätter geführt und muss dem bevollmächtigten Bezirksschornsteinfeger fristgerecht vorgelegt werden. (vgl. § 4 Abs. 3 SchfHwG).

Also müssen lediglich die hoheitlichen Schornsteinfegertätigkeiten (Feuerstättenschau, Erstellung Feuerstättenbescheid, Bauabnahme, anlassbezogene Überprüfungen) unmittelbar durch den bevollmächtigten Bezirksschornsteinfeger oder den Bezirksschornsteinfegermeister bzw. dessen Mitarbeiter ausgeführt werden. Die hierfür festsetzbaren Gebühren sind in der KÜO festgelegt.

Die durchzuführenden Mess-, Reinigungs- und Wartungsarbeiten dürfen hingegen an zugelassene Schornsteinfeger oder Fach-

leute frei vergeben werden und die Preise sind frei verhandelbar. Die durch den Bescheid festgesetzten Schornsteinfegerarbeiten (Kehr-, Mess- und Überprüfungsarbeiten) müssen nicht durch den Bezirksschornsteinfeger ausgeführt werden. Hier steht es den betreffenden Bürgern frei, einen anderen ggf. kostengünstigeren Schornsteinfeger bzw. Fachbetrieb zu beauftragen. Wichtig ist hier, dass es sich um einen Betrieb handelt, der mit dem Schornsteinfegerhandwerk in die Handwerksrolle eingetragen ist oder die Voraussetzungen der §§ 7 bis 9 der EU/EWR-Handwerk-Verordnung erfüllt.

Zusammenfassend konnte dem Bürger also erläutert werden, dass er hinsichtlich der Ausführung von hoheitlichen Tätigkeiten an seinen bevollmächtigten Bezirksschornsteinfeger und an die in der KÜO hierfür festgelegten Gebühren gebunden ist.

Anders verhält es sich bei Tätigkeiten, die durch ihn frei vergeben werden können. In diesem Fall hat er die Möglichkeit auch einen anderen ggf. preisgünstigeren Schornsteinfegerbetrieb zu wählen. Dieser Umstand liegt darin begründet, dass die Preise für die freien Tätigkeiten durch jeden Schornsteinfegerbetrieb separat kalkuliert werden. Denn für diese nicht hoheitlichen Arbeiten (Kehren, Überprüfen, Messen) gelten seit dem 01.01.2013 die allgemeinen Regeln des freien Wettbewerbs und damit auch eine freie Preisgestaltung. Wenn also ein Bürger mit den Preisen des von ihm bislang beauftragten Schornsteinfegers nicht einverstanden sein sollte, steht es ihm frei, einen anderen, dann ggf. preisgünstigeren Dienstleister zu beauftragen. Zwar ist eine Einflussnahme durch den Bürgerbeauftragten auf die Preisgestaltung nicht möglich und es ist auch nicht Aufgabe des Bürgerbeauftragten, diese Gestaltung zu kommentieren. Ungeachtet dessen konnte den betreffenden Bürgern mit einer Erläuterung der recht-

lichen Gegebenheiten weitergeholfen werden, sodass diese dann befähigt waren, in der Praxis entsprechend zu reagieren.

## Post vom Katasteramt, obwohl man gar nicht der Grundstückseigentümer ist?

In dieser wirklich ungewöhnlichen Situation fand sich ein Thüringer Bürger wieder, der daraufhin Rat beim Bürgerbeauftragten suchte. Was war passiert? Im Liegenschaftskataster sind alle Liegenschaften (= Flurstücke und Gebäude) so nachzuweisen und zu beschreiben, dass deren uneingeschränkte Führung und Bearbeitung in modernen Geoinformationssystemen möglich ist. Dazu müssen Flurstücke lückenlos und überschneidungsfrei aneinander grenzen. Bei Flurstücken, die aus zwei oder mehreren Flurstücksteilen bestehen, die durch sog. „Zugehörigkeitshaken“ (Überhaken) verbunden sind, ist dies nicht der Fall. Daher werden diese Zugehörigkeitshaken auf der Grundlage des § 2 Abs. 5 Thüringer Vermessungs- und Geoinformationsgesetzes i.V.m. Pkt. 2.2 Abs. 9 der Thüringer Verwaltungsvorschrift für das Liegenschaftskataster von Amts wegen kostenfrei beseitigt.

Wegen einer solchen, für ein bestimmtes Grundstück anstehenden Beseitigung von Zugehörigkeitshaken hatte der Bürger Post vom Thüringer Landesamt für Bodenmanagement und Geoinformation (TLBG) bekommen. Dies verbunden mit einer Anhörung, also der Möglichkeit, zu dem beabsichtigten Vorgang Stellung zu nehmen. Erst und nur durch dieses Schreiben erfuhr der Bürger, dass er für das hier betroffene Grundstück bei der Katasterverwaltung als Eigentümer geführt wird, der er aber rein tatsächlich nie

war. Da das Liegenschaftskataster lediglich die Gegebenheiten des Grundbuchs abbildet, mussten wohl dort die Ursache zu suchen und die falsche Eintragung enthalten sein. Der Bürger bemühte sich zunächst selbst um Aufklärung der Hintergründe und konnte herausfinden, dass es tief in der Vergangenheit scheinbar einmal zu einer Verwechslung mit einem namensidentischen, am gleichen Ort wohnhaften Mitbürger gekommen sein musste. Für den Bürger war nun wichtig, diese auch für ihn durchaus unangenehme Situation schnellstmöglich zu bereinigen, weshalb er den Bürgerbeauftragten um Rat bat.



Rainer Sturm / pixelio.de

### Lösungsansatz und Ergebnis

Der Bürgerbeauftragte wandte sich an das TLBG und schilderte den ungewöhnlichen Fall, woraufhin die Behörde Rücksprache mit dem zuständigen Grundbuchamt hielt. Dort konnte nicht mehr nachvollzogen werden, wann und auf welcher Grundlage es zu der (falschen) Eintragung gekommen war. Das TLBG riet deshalb dazu, beim zuständigen Grundbuchamt die Löschung der Eigentümereintragung zu beantragen, sodass auf Grund der erforderlichen Änderungsmitteilung des Grundbuchamtes dann die Eigentümerdaten des Liegenschaftskatasters aktualisiert bzw. berichtigt werden würden.

Auch der wahre Grundstückseigentümer könnte beim Grundbuchamt einen Berichti-

gungsantrag stellen, vorzugsweise mit entsprechenden (Eigentums-)Nachweisen. Die materiellrechtlichen Grundlagen des Grundbuchberichtigungsanspruches sind in § 894 Bürgerliches Gesetzbuch geregelt, die formellen Aspekte in der Grundbuchordnung. Ausgestattet mit diesen Informationen und Erläuterungen wusste der Bürger nun um den weiteren Weg bzw. das, was – am besten gemeinsam mit den anderen Betroffenen – zu tun war.

### Vollsperrung Kreisverkehr: Reine Willkür?

Eine Bürgerin hatte sich wegen der vierzehntägigen Vollsperrung eines Kreisverkehrs in ihrem direkten Wohnumfeld mit der Bitte um Unterstützung an den Bürgerbeauftragten gewandt. Die Vollsperrung sei für sie nicht nachvollziehbar, da es doch Alternativen hierfür gebe. Zudem müssten Bürger, die diesen Kreisverkehr sonst regelmäßig nutzen würden, nun weitreichende Umleitungen in Kauf nehmen, was nicht zuletzt mit Blick auf die aktuellen Benzinnpreise aus ihrer Sicht wirtschaftlich eine Zumutung und insoweit nicht vertretbar sei. Sie erhoffte sich Hilfe vom Bürgerbeauftragten hier eine Veränderung im Sinne der Bürger zu erreichen.



Rike / pixelio.de

### Lösungsansatz und Ergebnis

Der Bürgerbeauftragte nahm hierauf umgehend Kontakt mit dem örtlich zuständigen Straßenverkehrsamt auf und schilderte die vorgetragene Problematik. Die Behörde erläuterte, aus welchen Gründen die Vollsperrung erfolgt und dass und warum diese im konkreten Fall letztlich auch alternativlos sei, sodass die getroffene verkehrsrechtliche Anordnung in Form der Vollsperrung des Kreisverkehrs nachvollziehbar wurde.

Die Bürgerin bedankte sich herzlich für das Agieren des Bürgerbeauftragten und konnte die Entscheidung des Straßenverkehrsamtes, welche ihr der Bürgerbeauftragte ausführlich erläuterte, in Anbetracht der jetzt gegebenen Transparenz besser annehmen.

### Fußgängerüberwege: Beliebt, aber nicht erlaubt

Der Bürgermeister und eine ehemalige Einwohnerin eines kleinen Ortes bemühten sich um den Erhalt des örtlichen Fußgängerüberwegs. Der Überweg war bereits mehrere Jahrzehnte eingerichtet und diente – im unmittelbaren Nahbereich eines Kindergartens – den Kleinen nicht nur als sichere Straßenquerung, sondern auch als Anschauungs- und Übungsobjekt zur Verkehrserziehung. Nun also sollte der Fußgängerüberweg beseitigt werden. Das Land Thüringen als Straßenbaulastträger vertrat die Meinung, der Zebrastreifen entspräche nicht den aktuellen Sicherheitsvorschriften. Statt des Fußgängerüberwegs sollte eine auf die Öffnungszeiten des Kindergartens beschränkte Geschwindigkeitsbegrenzung auf 30 km/h angeordnet werden.

## Lösungsansatz und Ergebnis

Der Bürgerbeauftragte bat die ausführende Straßenverkehrsbehörde des Landkreises um Stellungnahme. Von dort schilderte man, dass die Landesbehörde bemängelt habe, der Fußgängerüberweg sei im Sinne der „Richtlinien für die Anlage und Ausstattung von Fußgängerüberwegen 2001“ nicht rechtzeitig erkennbar. Diese Richtlinien besagen, dass der Fußgängerüberweg bei einer Geschwindigkeit von 50 km/h auf 100 Metern erkennbar sein muss. Da eine



Klaus Stricker / pixelio.de

erweiterte Beschilderung des Zebrastreifens zugunsten einer besseren Erkennbarkeit vom Freistaat Thüringen als Straßenbaulastträger nicht vorgenommen wurde, ordnete die örtliche Straßenverkehrsbehörde übergangsweise eine Geschwindigkeitsbeschränkung von 30 km/h an. So war die Erkennbarkeit auf eine Entfernung von nun nur noch 50 Metern gegeben. Gegen diese sehr praktische Lösung wandte sich das Land. Es vertrat die Auffassung, dass eine Geschwindigkeitsreduzierung zugunsten der Erkennbarkeit des Fußgängerüberwegs nicht zulässig ist. Eine Geschwindigkeitsreduzierung zur Erhöhung der Sicherheit des angrenzenden Kindergartens sei hingegen zulässig. Im Übrigen sei die von den „Richtlinien über die Anlagen und Ausstattung von Fußgängerüberwegen 2001“ (R-FGÜ 2001) vorgeschriebene Mindestfrequenz an Fußgängern pro Stunde nicht erreicht. Der

Fußgängerüberweg müsse also in jedem Fall weg.

Der Bürgermeister hielt diese Situation wie auch viele Einwohner für nicht nachvollziehbar und legte gegen die verkehrsrechtliche Anordnung zur Beseitigung Rechtsmittel ein.

Der Bürgerbeauftragte beobachtet, dass sich die Fälle häufen, in denen insbesondere an Landesstraßen verkehrsberuhigende Maßnahmen durch die Bürger gewünscht werden, aber rechtlich nicht umsetzbar sind. Die örtlichen Straßenverkehrsbehörden werden durch die obersten Landesbehörden angehalten, die R-FGÜ 2001 im Regelprinzip zu prüfen. Allerdings unterbleibt die Prüfung des Regel-Ausnahme-Prinzips nach der hiesigen Wahrnehmung oft. So regelt die R-FGÜ 2001 insbesondere auch, dass außerhalb des empfohlenen Einsatzbereiches Fußgängerüberwege in begründeten Ausnahmefällen angeordnet werden können. Andere Bundesländer definieren diese begründeten Ausnahmefälle. So hat Baden-Württemberg den Einsatzbereich von Fußgängerüberwegen gezielt dort erweitert, wo besonders schutzbedürftige Personen die Straße regelmäßig überqueren. Besonders schutzbedürftig in diesem Sinne sind Kinder, Mobilitätseingeschränkte und ältere Menschen. Leider macht Thüringen aber hiervon keinen Gebrauch.

„Ich bin sehr zufrieden, dass es Ihr Amt gibt und ich mich an Sie wenden konnte. Durch Ihr Handeln ist die Angelegenheit zeitgleich nochmals bei mehreren Stellen in den Fokus geraten.“

*Bürgerreaktion nach Anliegenbearbeitung*



## Kosteninformation zum Wasseranschluss

Eine Bürgerin hatte im Jahr 2018 ein Hausanschluss für die Trinkwasserversorgung legen lassen. Der zuständige Zweckverband hatte ihr die Kosten mit rund 470 Euro vorveranschlagt. Die Arbeiten waren auch ordnungsgemäß durchgeführt worden. Der Ende 2019 zugestellte Abrechnungsbescheid aber forderte von der Bürgerin fast den doppelten des vorveranschlagten Betrages. Das konnte die Bürgerin nicht nachvollziehen und legte Widerspruch ein, doch eine Klärung konnte nicht erzielt werden. So fand sich die Bürgerin im Verwaltungsgang zwischen Ausgangs- und Widerspruchsbehörde wieder und bat den Bürgerbeauftragten um Auskunft und Klärung, welche Handlungsalternativen ihr nun blieben.



Rudolf Ortner / pixelio.de

### Lösungsansatz und Ergebnis

Rechtlich gilt: Die von einer Behörde erteilte Kosteninformation ist von einem privatrechtlichen Kostenvoranschlag zu unterscheiden. Erteilt ein Unternehmer, also eine natürliche oder juristische Person oder eine rechtsfähige Personengesellschaft des Privatrechts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit einen Kostenvoranschlag, so hat der Vertragspartner besondere Rechte, wenn

der Kostenvoranschlag überschritten wird. Die behördliche Kosteninformation hingegen hat keinerlei verbindlichen Charakter, sondern ist eine reine Serviceleistung.

Im Fall der Bürgerin konnte der Bürgerbeauftragte zudem herausfinden, dass die Differenz zwischen der Kosteninformation und dem letztlich erteilten Bescheid aus nicht vorhersehbaren Umständen rührte: nämlich der schwierigen Bausubstanz vor Ort. Nach dem Aufgraben des Erdreichs fand man deutlich stärkere Wände als erwartet. Ferner waren deutlich mehr Kleinteilematerialien notwendig als angenommen, die vom Zweckverband auch abschließend aufgezählt werden konnten. Mit dieser ihr vom Bürgerbeauftragten gegebenen Aufklärung konnte die Bürgerin die Differenz nachvollziehen und schließlich auch akzeptieren. Sie zog den Widerspruch zurück.

## Baurechtliche Zulässigkeit eines Erdkellers

Eine Bürgerin hatte sich in einer – sehr außergewöhnlichen – baurechtlichen Angelegenheit an den Bürgerbeauftragten gewandt:

Ihr Grundstück befand sich im Geltungsbereich einer Ergänzungssatzung nach § 34 Abs. 4 BauGB, in der ein Teil ihres Grundstücks als Ausgleichsfläche definiert war. Im Zuge der Errichtung ihres Einfamilienhauses war Erdaushub auf dem als Ausgleichsfläche definierten Grundstücksbereich abgelegt und darunter ein kleiner Erdkeller angelegt worden. Nach einer Anzeige durch einen Nachbarn war zwischenzeitlich ein Baustopp verhängt worden. Um die Genehmigungsfähigkeit der Aufschüttung nebst Erdkeller abschließend beurteilen zu können,



war die Bürgerin durch das Bauordnungsamt des Landkreises aufgefordert worden, einen Bauantrag zu stellen. Im weiteren Verlauf der Bearbeitung dieses Antrages wurde ihr im Rahmen der Anhörung mitgeteilt, dass das Bauvorhaben bauplanungsrechtlich nicht genehmigungsfähig sei und ein ablehnender Bescheid ergehen würde, soweit der Antrag aufrechterhalten werden sollte.

Zu der Begründung der Ablehnung war angeführt worden, dass die Realisierung des beantragten Bauvorhabens im Widerspruch zu den grünordnerischen Festsetzungen der Ergänzungssatzung stehen würde.



Rainer Sturm / pixelio.de

In Anbetracht dieser Ausgangslage war die Bürgerin sehr verunsichert, wie hier die rechtliche und für sie belastbare Bewertung ist. Denn gerade weil der Bürgerin vor Ort an einem „friedlichen Miteinander“ gelegen war, wollte sie die mögliche Nutzung unter Beachtung der Festsetzungen der Ergänzungssatzung verbindlich geklärt wissen. Insbesondere war ihr daran gelegen, den auf der strittigen Fläche bereits errichteten Erdkeller einschließlich einer umlaufenden Aufschüttung genehmigt zu bekommen.

### **Lösungsansatz und Ergebnis**

Auf einem zeitlich langwierigen Weg konnte der Bürgerbeauftragte unter Einbeziehung des Thüringer Ministeriums für Infrastruktur und Landwirtschaft erreichen, dass die Bürgerin letztlich eine Genehmigung für ihren Erdkeller erhalten hat. Dies zum einen, weil

sich bei der näheren Betrachtung herausgestellt hatte, dass sich der Erdkeller noch in dem für eine Bebauung vorgesehenen Bereich befand. Und zum anderen unter Bezugnahme auf die Regelung des § 23 Abs. 5 BauNVO, nach der auf den nicht überbaubaren Grundstücksflächen Nebenanlagen oder in den Abstandsflächen zulässige Anlagen zugelassen werden können, soweit nicht (ausdrücklich) etwas anderes festgesetzt ist. Da eine entgegenstehende Regelung in der Satzung nicht enthalten war, konnte die Bauaufsichtsbehörde den Erdkeller dann letztlich zulassen.

## **Die Perfektionsfalle am Beispiel des ÖPNV**

Die Einwohner eines sehr ländlichen Ortsteils beklagen eine seit Jahren fehlende Anbindung an den Öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV). Die Entfernung zwischen Ortsteil und Kernstadt beträgt rund 17 Kilometer. Der nächste größere Ortsteil mit den nächsten Einkaufsmöglichkeiten ist zwei Kilometer entfernt. Einen Geh- oder Radweg gibt es nicht. Die Fußgänger müssen auf einer engen und kurvenreichen Landesstraße neben dem Verkehr laufen.

Die Einwohner schilderten dem Bürgerbeauftragten, dass eine Buslinie auf der am Ortsteil vorbeiführenden Landesstraße verkehren würde und machten Vorschläge zur Einrichtung einer Bushaltestelle bzw. einer Bedarfshaltestelle an der Einmündung zu ihrem Ortsteil. Alternativ schlugen sie vor, dass der Bus von der Landesstraße ab und etwa 100 Meter in den Ort fahren solle. Dort könnte nach ihrer Vorstellung auf einem unbefestigten Wendepunkt eine Haltestelle eingerichtet werden.

## Lösungsansatz und Ergebnis:

Die Auskunft von der für den ÖPNV in diesem Bereich zuständigen kreisfreien Stadt brachte zu Tage, dass die Problematik dort bekannt ist. Gemeinsam mit der Polizei und dem Thüringer Landesamt für Bau und Verkehr als Straßenbaulastträger war die Einrichtung einer Bushaltestelle bereits geprüft worden: Aufgrund der örtlichen Gegebenheiten könne aber keine sichere, fachgerecht ausgebaut Haltestelle mit Wartefläche neben der Fahrbahn der Landesstraße errichtet werden. Die Einrichtung einer Haltestelle im Ortsteil war ebenfalls geprüft worden.



Sommeruga Fabio / pixelio.de

Als Voraussetzung hierfür wurde zunächst aber der fachgerechte Ausbau der Haltestelle mit Wartefläche, die Befestigung der vom Bus genutzten Verkehrsfläche in Asphalt und die Absicherung der ständigen Befahrbarkeit der Verkehrsfläche sowie des Ein- und Ausfahrtsbereichs an der Landesstraße definiert.

Außerdem wies die Kommune auf das Problem der ständigen Unterhaltungskosten hin. Zudem würde sich die Fahrtzeit der Buslinie deutlich verlängern, weil sich der Bus im Feldversuch bei der Ausfahrt aus dem Ortsteil nur schwer wieder in den fließenden Verkehr auf der Landesstraße einordnen konnte.

Für die Bürger waren diese Argumente nur schwer nachzuvollziehen, da sie schließ-

lich nur eine einfache Einstiegsmöglichkeit für den ohnehin hier verkehrenden Bus erreichen wollten. Ihr Wunsch kollidierte allerdings mit den für die Errichtung von Bushaltestellen vorgeschriebenen hohen Regeln und Standards. Und schließlich wird die Einrichtung einer Bushaltestelle nur dann finanziell gefördert, wenn sie vollkommen fachgerecht, also barrierefrei, bau-, verkehrs- und systemtechnisch einwandfrei, den geltenden technischen Vorschriften und Umweltstandards entsprechend, genehmigungs- und baurechtlich sowie bautechnisch einwandfrei errichtet ist. Ansonsten fallen die Investitionskosten der Kommune vollständig zur Last.

Was für die betroffenen Bürger letztlich unverständlich blieb, nennt der Bürgerbeauftragte „die Professionalisierungs- oder Perfektionsfalle“. Herzberg wörtlich: „Leider gibt es immer wieder diese Situationen, in denen die Betroffenen einfache, manchmal auch provisorische Lösungen sehen. Diese finden keine Umsetzung, weil die Standards – wie hier für den Haltepunkt eines Busses – so hoch und kostentreibend sind, dass letztlich nichts passiert. Das Perfekte verhindert das Machbare. Schade.“

„Schon das Gehör und eine Antwort geben Zuversicht, dass eine eingehende Beschwerde auch Akzeptanz in der Bearbeitung findet und nicht ungelesen im Papierkorb landet.“

*Bürgerreaktion nach Anliegenbearbeitung*

## Sachgebiet Kommunales, Haushalt und Finanzen

### Ausgleichsbeträge: Für was muss man zahlen?

Ein Bürger, der Eigentümer von zwei Grundstücken innerhalb eines Sanierungsgebietes war, hatte sich wegen der ihm von der Stadt zugegangenen Information über die Möglichkeit der freiwilligen vorzeitigen Ablösung von Ausgleichsbeträgen mit einem Auskunftersuchen an den Bürgerbeauftragten gewandt. Insbesondere war ihm an einer Klärung gelegen, ob die ihm gegenüber angekündigte Erhebung von Ausgleichsbeträgen rechtlichen Bedenken begegnet.

#### Lösungsansatz und Ergebnis

Ausgangspunkt für die von dem Bürger hinterfragten Ausgleichsbeträge war eine städtebauliche Sanierungsmaßnahme. Diese ist ein Instrument des besonderen Städtebaurechts zur städtebaulichen Erneuerung von ganzen Quartieren. Die rechtlichen Grundlagen der städtebaulichen Sanierungsmaßnahme sind in den §§ 136 bis 164 Baugesetzbuch (BauGB) geregelt.

Sanierungsmaßnahmen dienen der Behebung städtebaulicher Missstände. Diese liegen vor, wenn ein Gebiet nach seiner vorhandenen Bebauung oder nach seiner sonstigen Beschaffenheit den allgemeinen Anforderungen an gesunde Wohn- und Arbeitsverhältnisse oder an die Sicherheit der in ihm wohnenden oder arbeitenden Menschen nicht entspricht oder das Gebiet in der Erfüllung der Aufgaben erheblich beeinträchtigt ist, die ihm nach Lage und Funktion obliegen.

Zu den städtebaulichen Missständen zählen insbesondere:

- das Nebeneinander von unverträglichen Nutzungen,
- der fehlende Anschluss an öffentliche Verkehrsflächen,
- die fehlende infrastrukturelle Erschließung eines Gebietes mit Grünflächen, Sport- und Spielplätzen und Anlagen des Gemeindebedarfs,
- Bodenbelastungen („Altlasten“),
- fehlende Einkaufsmöglichkeiten oder Fehlen sonstiger der Versorgung dienender Einrichtungen.

Das Sanierungsverfahren läuft nach einem formalen Verfahren ab. Die wesentlichen Schritte dabei sind:

1. Vorbereitende Untersuchungen
2. Förmliche Festlegung des Sanierungsgebietes durch gemeindliche Satzung (Ortsrecht)
3. Durchführung der Sanierung (Ordnungs- und Baumaßnahmen)
4. Abschluss der Sanierung.



Ingrid Kranz / pixelio.de

Mit Inkrafttreten der von der Gemeinde zu beschließenden Sanierungssatzung unterliegen die Errichtung, Änderung oder Nutzungsänderung baulicher Anlagen, die Teilung eines Grundstücks und die Veräußerung eines Grundstücks sowie die Bestellung und Veräußerung von Erbbaurechten einer besonderen Genehmigungspflicht.

Um den sanierungsbedürftigen Zustand zu beseitigen und das Sanierungsgebiet neu zu gestalten, bedarf es der Durchführung von Ordnungs- und Baumaßnahmen. Die Durchführung der Ordnungsmaßnahmen ist Aufgabe der Gemeinde. Mögliche Ordnungsmaßnahmen dabei sind die Bodenordnung, der Umzug von Bewohnern und Betrieben, die Freilegung von Grundstücken, die Herstellung und Änderung von Erschließungsanlagen oder sonstige Maßnahmen, die notwendig sind, damit die Baumaßnahmen durchgeführt werden können. Hingegen ist und bleibt es Aufgabe der Eigentümer, die Baumaßnahmen durchzuführen. Hierzu zählen insbesondere die Errichtung von Neubauten und Ersatzbauten, die Modernisierung und Instandsetzung oder die Verlagerung und Änderung von Betrieben.

Von der Möglichkeit, ein bestimmtes Gebiet als Sanierungsgebiet festzusetzen und eine dementsprechende Sanierungssatzung zu erlassen, hatte die Stadt in dem Gebiet, in dem der Bürger seine Grundstücke hatte, Gebrauch gemacht und in dem sogenannten Sanierungsgebiet „Innenstadt“ in den Jahren 1991 bis 2021 Sanierungsmaßnahmen durchgeführt.

Gemäß § 142 Abs. 3 Satz 3 BauGB ist bei dem Beschluss über die Sanierungssatzung zugleich durch Beschluss die Frist festzulegen, in der die Sanierung durchgeführt werden soll. Sanierungssatzungen, die, wie vorliegend der Fall, vor dem 1. Januar 2007 bekannt gemacht worden sind, sind gemäß § 235 Abs. 4 BauGB mit den entsprechenden Rechtsfolgen bis spätestens zum 31. Dezember 2021 aufzuheben. Dies gilt jedoch nur, wenn nicht eine andere Frist für die Durchführung der Sanierung festgelegt worden ist. Im vorliegenden Fall hatte die Stadt von der nach § 142 Abs. 3 Satz 4 BauGB bestehenden Möglichkeit Gebrauch gemacht, die Frist durch Beschluss bis 2027

zu verlängern, weil die Sanierung nicht innerhalb der ursprünglich beschlossenen Frist durchgeführt werden konnte.

Durch die Sanierungsmaßnahmen werden innerhalb des Sanierungsgebietes Verbesserungen erreicht. Diese drücken sich in der Regel in einer sanierungsbedingten Bodenwerterhöhung aus. Nach Abschluss der Sanierung (= Aufhebung der Sanierungssatzung) hat deshalb jeder Eigentümer, dessen Grundstück innerhalb des Gebietes liegt, einen Ausgleichsbetrag zu entrichten.

Rechtsgrundlage hierfür ist § 154 Abs. 1 des Baugesetzbuches (BauGB). Darin heißt es:

„(1) Der Eigentümer eines im förmlich festgelegten Sanierungsgebiet gelegenen Grundstücks hat zur Finanzierung der Sanierung an die Gemeinde einen Ausgleichsbetrag in Geld zu entrichten, der der durch die Sanierung bedingten Erhöhung des Bodenwerts seines Grundstücks entspricht. Miteigentümer haften als Gesamtschuldner; bei Wohnungs- und Teileigentum sind die einzelnen Wohnungs- und Teileigentümer nur entsprechend ihrem Miteigentumsanteil heranzuziehen. (...)“

In der Norm ist insbesondere festgelegt, dass der zu entrichtende Ausgleichsbetrag der durch die Sanierung bedingten Bodenwerterhöhung der Grundstücke zu entsprechen hat.

Nach § 154 Abs. 2 BauGB besteht die durch die Sanierung bedingte Erhöhung des Grundstückswertes aus dem Unterschied zwischen

- dem Bodenwert, der sich für das Grundstück ergeben würde, wenn eine Sanierung weder beabsichtigt noch durchgeführt worden wäre (Anfangswert AW), und

- dem Bodenwert, der sich für das Grundstück durch die rechtliche und tatsächliche Neuordnung des Sanierungsgebietes ergibt (Endwert EW).

Demnach ergeben sich für jedes Grundstück zwei Bodenwerte: Der sanierungsunbeeinflusste Bodenanfangswert und der durch den Einsatz von Fördermitteln entstandene sanierungsbedingte Bodenendwert. Beide werden durch den Gutachterausschuss für Grundstückswerte, ein unabhängiges Gremium, gutachterlich zum gleichen Wertermittlungsstichtag festgestellt.

Diese zwei Bodenwerte für das jeweilige Grundstück können dem Bodenrichtwertinformationssystem für Deutschland (BORIS-D) entnommen oder aber auch direkt bei der jeweiligen Stadt erfragt werden.

Die Höhe des dann auf jedes Grundstück entfallenden Ausgleichsbetrages richtet sich nach der Größe des Grundstücks und wird in Abhängigkeit davon jeweils individuell ermittelt. Der Ausgleichsbetrag bezieht sich dabei nur auf die sanierungsbedingte Erhöhung des Bodenwertes. Allgemeine, also konjunkturell bedingte Bodenwerterhöhungen oder auch Bodenwertminderungen und auch solche, die der Eigentümer mit eigenen zulässigen Aufwendungen bewirkt hat, sind nicht Bestandteil des Ausgleichsbetrages. Verkehrswertveränderungen eines bebauten Grundstücks aufgrund von Modernisierungsmaßnahmen des jeweiligen Eigentümers werden also grundsätzlich nicht berücksichtigt. Ebenso ist es unerheblich, ob der Eigentümer Fördermittel erhalten hat.

Der Ausgleichsbetrag wird nach Abschluss der Sanierung (= Aufhebung Sanierungsgebiet) per Bescheid festgesetzt und ist dann innerhalb eines Monats nach Bekanntgabe des Bescheides zu zahlen.

Es besteht jedoch auch die Möglichkeit, den Ausgleichsbetrag bereits vor Abschluss der Sanierungsmaßnahme abzulösen (§ 154 Abs. 3 S. 2 BauGB). Von dieser Möglichkeit war der Bürger durch die Stadt informiert worden.

Ausgehend davon wurde dem Bürger, soweit er von der Möglichkeit, den Ausgleichsbetrag für sein Grundstück vorzeitig abzulösen, Gebrauch machen möchte, empfohlen, sich möglichst zeitnah mit der Stadt in Verbindung zu setzen. Denn der „Rabatt (Abzinsung)“, der bei einer vorzeitigen Ablösung gewährt wird, ist umso geringer, je später von dem Angebot einer vorzeitigen Ablösung Gebrauch gemacht wird.

Zusammenfassend ließ sich feststellen, dass sich die Stadt aus Sicht des Bürgerbeauftragten rechtskonform verhalten hatte, weshalb kein Ansatzpunkt für ein weitergehendes Tätigwerden gesehen wurde.

### **Erlass der Grundsteuer für Kulturgüter: Wann ist das möglich?**

Mit genau dieser Frage hatte sich ein Bürger an den Bürgerbeauftragten gewandt. Der Bürger war Miteigentümer eines Grundstücks, welches sich in einem Schutzgebiet befand, sodass die Nutzung naturschutzrechtlichen Einschränkungen unterlag. In diesem Zusammenhang wollte der Bürger wissen, ob hier eine Befreiung von der Grundsteuerpflicht nach dem Grundsteuergesetz möglich ist.

## Lösungsansatz und Ergebnis

Nach Prüfung der Rechtslage konnten dem Bürger folgende Informationen gegeben werden:

Im Grundsteuergesetz (GrStG) werden in den § 32 (Erlass für Kulturgut und Grünanlagen) und § 33 (Erlass wegen wesentlicher Reinertragsminderung bei Betrieben der Land- und Forstwirtschaft) die Fälle geregelt, in denen die Steuer wegen Ertragslosigkeit oder Ertragsminderung aus sachlichen Billigkeitsgründen zu erlassen ist.



Tim Reckmann / pixelio.de

Nach § 32 Abs. 1 Nr. 1 GrStG ist die Grundsteuer für Grundbesitz oder Teile von Grundbesitz zu erlassen, wenn an dessen Erhaltung aufgrund seiner Bedeutung für Kunst, Geschichte, Wissenschaft oder Naturschutz ein öffentliches Interesse besteht und wenn die erzielten Einnahmen und die sonstigen Vorteile (Rohertrag) in der Regel unter den jährlichen Kosten liegen, kurz: wenn kein Gewinn erzielt wird.

Der Erlass der Grundsteuer nach § 32 Abs. 1 Nr. 1 GrStG setzt zunächst voraus, dass die Erhaltung des Grundbesitzes (siehe § 2 GrStG) wegen seiner Bedeutung für Kunst, Geschichte, Wissenschaft oder Naturschutz im öffentlichen Interesse liegt. Von Bedeutung für den Naturschutz ist ein Grundstück, wenn es Besonderheiten des geologischen Aufbaus, der Flora oder Fauna des umliegenden Gebiets hervortreten lässt oder in besonderer Weise mit der umgebenden

Natur oder der bodenständigen Kultur des Gebietes, in dem es liegt, verbunden ist. In Betracht kommen insbesondere rechtsverbindlich unter Naturschutz gestellte Gebiete und Naturdenkmale. Eine land- und forstwirtschaftliche Nutzung der Naturschutzgebiete schränkt die Erlassmöglichkeit nach § 32 Abs. 1 Nr. 1 GrStG nicht ein.

Im öffentlichen Interesse liegt die Erhaltung des Grundbesitzes nur, wenn die besondere Bedeutung erwiesen und in das Bewusstsein der Bevölkerung oder eines breiten Kreises von Sachverständigen übergegangen ist. Einzelne Äußerungen, dass dem Grundbesitz eine derartige Bedeutung nicht abzusprechen sei, reichen nicht aus. Für die Anwendbarkeit des § 32 Abs. 1 Nr. 1 GrStG ist nicht jedes allgemeine – etwa durch Ermittlung einer Mehrheitsmeinung oder des Urteils von Experten erkennbar werdende – öffentliche Interesse ausreichend. Es muss sich vielmehr um ein besonderes öffentliches Interesse handeln, das in besonderen rechtlichen Bindungen zum Ausdruck kommt, die in ihrer nutzungsbeschränkenden Wirkung über das hinausgehen, was Grundstückseigentümern von der Rechtsordnung allgemein zugemutet wird.

Im Zweifelsfalle ist das öffentliche Interesse an der Erhaltung des Grundbesitzes wegen seiner Bedeutung für Kunst, Geschichte, Wissenschaft und Naturschutz nachzuweisen. Der Nachweis des besonderen öffentlichen Interesses kann durch eine Bestätigung der zuständigen Landesbehörde erbracht werden. Ein förmliches Verfahren ist insoweit nicht geregelt. Eine Bindungswirkung für die Gemeinden ergibt sich aus einer derartigen Bestätigung allerdings nicht. Die Gemeinden müssen die Erlassvoraussetzungen grundsätzlich selbständig prüfen. Gleichwohl wird die Gemeinde diese Bestätigung im Rahmen ihrer Entscheidungsfindung berücksichtigen.



Weitere Voraussetzung für den Erlass ist, dass das Grundstück unrentabel ist. Die Unwirtschaftlichkeit muss ein Dauerzustand sein. Sie kann deshalb auch erst nachträglich für einen längeren Zeitraum geprüft werden. Bis dahin soll die Steuer möglichst gestundet werden.

Nach § 34 GrStG muss der Grundstückseigentümer jeweils spätestens bis zum 31. März des Jahres, das auf den Erlasszeitraum folgt, den Erlass bei der Gemeinde beantragen. Die Frist ist eine Ausschlussfrist, d.h., sie kann nicht verlängert werden. Die Frist zur Beantragung eines Erlasses für das Grundsteuerjahr 2022 endet also grundsätzlich mit dem 31. März 2023. Wird der Grundsteuerbescheid für das betreffende Jahr dem Steuerschuldner erst nach dem 31. März bekannt gegeben, so endet die Antragsfrist einen Monat nach Zugang des Steuerbescheids.

Über den Erlassantrag entscheidet die Gemeinde. Wird der Erlassantrag abgelehnt, stehen dem Antragsteller die gleichen Rechtsbehelfe wie gegen den Grundsteuerbescheid zu: Widerspruch bei der Gemeinde oder ggf. Klage vor den Verwaltungsgerichten. Der Antrag auf Erlass nach § 32 GrStG für ein Kulturgut braucht nicht jährlich wiederholt zu werden. Der Steuerschuldner muss aber eine Änderung der maßgeblichen Verhältnisse binnen drei Monaten nach Eintritt der Änderung der Gemeinde anzeigen.

Mit dieser Erläuterung war der Bürger zufrieden und bedankte sich für die erteilte Auskunft.



„Ich bin sehr angenehm überrascht, dass ich so schnell und kompetent eine Antwort bekommen habe. Danke für Ihre Arbeit und ein Lob von mir.“

*Bürgerreaktion nach Anliegenbearbeitung*

## Bodenrichtwert: Diskrepanz zu den tatsächlichen Verhältnissen?

Ein Bürger, der bemängelte, dass der Bodenrichtwert seines Grundstücks nicht den tatsächlichen Verhältnissen entsprach, wandte sich an den Bürgerbeauftragten mit der Bitte, diesen wahrgenommenen Widerspruch aufzulösen.

Er schilderte, dass er ein Gartengrundstück sein eigen nenne und dieses nun bebauen wolle. Auf der von ihm eingeholten amtlichen Bodenrichtwertinformation sei das Grundstück als „baureifes Land im allgemeinen Wohngebiet“ bezeichnet. Dem entgegen lehne die Bauaufsichtsbehörde eine Bebauung jedoch mit der Begründung ab, dass das Grundstück im Außenbereich liege. Der Bürger fand diese Widersprüchlichkeit – nachvollziehbarerweise – aufklärungsbedürftig. Vor allem wollte er wissen, worauf er sich denn nun verlassen könne. Mit seinen Zweifeln war der Bürger nicht allein: Im Zusammenhang mit der im Jahr 2022 erforderlichen Abgabe der Erklärung zur Grundsteuer suchten auch noch andere Bürger Rat beim Bürgerbeauftragten, da der Bodenrichtwert ihres Grundstücks und die damit verbundene Kategorisierung (z.B. als Bauland) mit der tatsächlichen Nutzung/Nutzbarkeit nicht übereinstimmten.

### Lösungsansatz und Ergebnis

Die Situation ist tatsächlich ein wenig komplex, aber letztlich einleuchtend: Der Bodenrichtwert ist der durchschnittliche Lagewert des Bodens für eine Mehrheit von Grundstücken innerhalb eines abgegrenzten Gebiets, die nach ihren Grundstücksmerkmalen, insbesondere nach Art und Maß der Nutzbarkeit, weitgehend übereinstimmen und für die im Wesentlichen gleiche



allgemeine Wertverhältnisse vorliegen. Der Bodenrichtwert ist also lediglich eine vergrößerte, standardisierte Richtgröße und bildet das Geschehen auf dem Grundstücksmarkt in einem bestimmten Umfeld (= Bodenrichtwertzone) ab, ohne den konkreten monetären Wert des einzelnen Grundstücks auszudrücken. Weil kein Grundstück in seinen Eigenschaften exakt einem anderen gleicht, gibt es bei den Grundstücken einer einheitlichen Bodenrichtwertzone deshalb durchaus auch Wertunterschiede. Sie ergeben sich daraus, dass das einzelne Grundstück Merkmale aufweist, die die anderen in derselben Zone nicht haben. So kann es dann auch sein, dass die Beschreibung eines Grundstücks in der Bodenrichtwertinformation nicht immer mit den tatsächlich vorliegenden Gegebenheiten übereinstimmen muss. Aus den Bodenrichtwertangaben (z. B. baureifes Land) lassen sich deshalb auch keine Ansprüche gegenüber den Trägern der Bauleitplanung, den Baugenehmigungsbehörden oder den Landwirtschaftsbehörden ableiten



Rainer Sturm / pixelio.de

Die Ermittlung des Bodenrichtwertes ist gesetzlich geregelt und findet alle zwei Jahre durch sog. Gutachterausschüsse statt. Diese Ausschüsse sind gesetzlich gebildete Kollegialorgane, selbstständig und an Weisungen nicht gebunden. In Thüringen gibt es neun Gutachterausschüsse, deren Geschäftsstellen im Thüringer Landesamt für Bodenmanagement und Geoinformation angesiedelt sind. Einen Rechtsbehelf gegen die Festsetzung des Bodenrichtwertes

gibt es nicht. Ebenso kann keine Überprüfung oder Änderung eines Bodenrichtwertes beantragt werden. Der Bodenrichtwert spielte bei den im Jahre 2022 abzugebenden Erklärungen zur Grundsteuer eine erhebliche Rolle.

Wichtig: Der Bodenrichtwert ist nicht identisch mit dem Bodenwert eines konkreten Grundstücks. Der tatsächliche Bodenwert eines Grundstücks kann vom Bodenrichtwert vielmehr – teilweise auch erheblich – abweichen. Und der Bodenrichtwert ist auch kein Verkehrswert. § 194 Baugesetzbuch (BauGB) definiert den Verkehrswert vielmehr als den Preis einer Immobilie, der auf dem freien Markt unter normalen Geschäftsbeziehungen realistisch ist. Insofern sind Abweichungen eines Grundstücks vom Bodenrichtwertgrundstück hinsichtlich seiner Grundstücksmerkmale, wie z.B. Art und Maß der baulichen Nutzung, Erschließungszustand, Grundstücksgröße und -tiefe sowie die weitere Beschaffenheit, bei der Ermittlung des Verkehrswertes des Grundstücks zu berücksichtigen (siehe auch Problemanzeige Seite 26).

„Für die Bearbeitung meines Anliegens zur Grundsteuerreform und die dazu übersandten Berechnungsgrundlagen für die Grundsteuer ab 2025 möchte ich mich herzlich bedanken. In meiner derzeitigen Situation habe ich Ihre sorgsame Hilfe als besonders angenehm empfunden. Auch dafür mein Dankeschön.“

*Bürgerreaktion nach Anliegenbearbeitung*



Friedhofsträger die Ordnung, Benutzung und Gestaltung der Friedhöfe sowie die Ausübung gewerblicher Tätigkeiten auf dem Friedhof durch eine Satzung (Friedhofsordnung) regeln kann. Satzungen sind sog. Ortsrecht, das die jeweilige Gemeinde für ihr Gemeindegebiet selbst festlegen kann. Bei der inhaltlichen Ausgestaltung hat sie – im Rahmen des geltenden höherrangigen Rechts – einen Gestaltungsspielraum.

Den Bürgerbeauftragten hatte eine E-Mail erreicht – mit ziemlich ungehaltenem Text:

„Vor 3 Jahren haben wir ein Urnengrab (4 Urnen) für 25 Jahre kaufen müssen!!! Obwohl wir ein großes Grundstück haben. Die Mindestliegezeit beträgt 20 Jahre, obwohl jeder weiß, dass dies bei einer kompostierbaren Urne schon völlig überzogen ist. 22 Jahre für die letzte Urne sollten also ausreichend sein. Nachdem nun eine zweite Urne bestattet werden muss, zwingt uns die Friedhofsverwaltung, das Urnengrab um nochmals 3 Jahre zu verlängern. (...)“

Dies empfand der Absender der E-Mail als (Zitat) „unsägliche Abzocke und Bereicherung an Trauernden“ und forderte vom Bürgerbeauftragten dringend Unterstützung dabei, sich zur Wehr zu setzen.

### **Lösungsansatz und Ergebnis**

Der Bürgerbeauftragte prüfte den Sachverhalt, konnte aber nichts Kritikwürdiges am Vorgehen der Friedhofsverwaltung feststellen. Zunächst einmal gilt der sog. Friedhofszwang auch für Urnen. Man darf sie also nicht auf dem eigenen Grundstück vergraben. Die Anlage und Unterhaltung von Friedhöfen ist eine gemeindliche Pflichtaufgabe (§ 2 Abs. 2 Thüringer Kommunalordnung, § 25 Abs. 1 Thüringer Bestattungsgesetz). § 33 des Thüringer Bestattungsgesetzes legt im Hinblick darauf fest, dass der



Thommy Weiss / pixelto.de

Das der Satzung insoweit vorgehende Thüringer Bestattungsgesetz legt aber in § 31 Abs. 1 fest, dass die Ruhezeit bei Erdbestattungen mindestens 20 Jahre, bei Urnenbeisetzungen mindestens 15 Jahre beträgt. Der Friedhofsträger kann längere Ruhezeiten bestimmen und die Ruhezeit aus religiösen Gründen auf Dauer festlegen. Er hat eine längere Ruhezeit zu bestimmen, wenn dies aus Gründen der Bodenbeschaffenheit notwendig ist. Weiter heißt es in der Norm des Bestattungsgesetzes: Ein Grab darf nur neu belegt oder anderweitig verwendet werden, wenn die nach Absatz 1 bestimmte Ruhezeit abgelaufen ist.

Die hier maßgebliche kommunale Friedhofsatzung bestimmte als Ruhezeit bei Urnenbeisetzungen aber 25 Jahre, nicht – wie vom Bürger benannt – 20 Jahre. Die Ruhezeit ist der Zeitraum, der als Mindestfrist das Ver-

gehen der menschlichen Überreste gewährleistet. Es kommt also nicht auf das Vergehen der – ggf. kompostierbaren – Urne an, sondern darauf, dass ein Vergehen der menschlichen Überreste sichergestellt ist.

Von der Ruhezeit ist die Nutzungszeit für eine Grabstelle zu unterscheiden. Die jeweilige Grabfläche ist und bleibt Eigentum des Friedhofsträgers. Ein Bestattungspflichtiger muss deshalb ein Nutzungsrecht daran erwerben. Die Nutzungszeit ist diejenige Zeit, für die ein Berechtigter das Nutzungsrecht an einer Grabstelle erwirbt. Nach der hier maßgeblichen kommunalen Satzung betrug die Nutzungszeit für Urnenwahlgräber jedoch 25 Jahre. Weiter ist festgelegt, dass in Urnenwahlgräbern bis zu vier Urnen unter Beachtung der Ruhezeit beigesetzt werden können und während der Nutzungszeit eine Bestattung/Beisetzung nur erfolgen darf, wenn die Ruhezeit die Nutzungszeit nicht überschreitet oder ein Nutzungsrecht mindestens für die Zeit bis zum Ablauf der Ruhezeit verlängert worden ist.

Genau hierauf kam es im Sachverhalt an: Wenn also vor drei Jahren das Nutzungsrecht an einem 4er-Urnengrab erworben wurde, folgte daraus eine Nutzungsmöglichkeit für – von heute an gerechnet – noch 22 Jahre. Da die Ruhezeit bei Urnenbeisetzungen aber 25 Jahre beträgt, musste das laufende Nutzungsrecht aktuell folglich um die Zeit, die die noch verbleibende Nutzungszeit (22 Jahre) gemessen an der nun neu begonnenen Ruhezeit für die jetzige Urne (25 Jahre) zu kurz ist (= 3 Jahre), verlängert werden.

Dazu, längere Ruhezeiten zu bestimmen als die vom Thüringer Bestattungsgesetz vorgesehenen Mindestruhezeiten, ist die Kommune laut Bestattungsgesetz des Landes ausdrücklich befugt. Die zu einer solchen Entscheidung führenden sachlichen Erwä-

gungen der Kommune können vielschichtig sein. So kann z.B. eine Vereinheitlichung der Ruhezeiten von Erdbestattungen und Urnenbeisetzungen angestrebt werden. Oder auch, dass angesichts zunehmend verwirklichter alternativer Bestattungsformen (Seebestattung, Bestattung in einem Friedwald) die Belegung und damit der Bestand des gemeindlichen Friedhofs als solcher gesichert werden soll.

Eine Einwirkung des Bürgerbeauftragten auf die Gemeinde mit dem Ziel, die in der Friedhofssatzung festgelegten Zeiten auf die im Thüringer Bestattungsgesetz benannten Mindestruhezeiten herabzusetzen, war rechtlich nicht statthaft. Denn die Kommune ist auf Grund der ihr nach Art. 28 Abs. 2 des Grundgesetzes und Art. 91 Abs. 1, 2 der Thüringer Landesverfassung garantierten kommunalen Selbstverwaltungsgarantie ausdrücklich befugt, im Rahmen von Recht und Gesetz (hier: des Thüringer Bestattungsgesetzes) eigene, von ihr für richtig und angemessen gehaltene Regelungen zur Ruhezeit zu treffen. In diese Gestaltungs- und Entscheidungsfreiheit dürfen andere staatliche Stellen und auch der Bürgerbeauftragte nicht eingreifen.

### **Können auch Ehrenbeamte disziplinarisch belangt werden?**

Diese Frage wurde dem Bürgerbeauftragten von einem ehrenamtlich als Ortsbrandmeister tätigen Feuerwehrmann gestellt. Gegen ihn hatte nämlich der Bürgermeister der Gemeinde ein Disziplinarverfahren eröffnet, um den Verdacht der Begehung von Dienstpflichtverletzungen aufzuklären.

## Lösungsansatz und Ergebnis

In der Sache konnte der Bürgerbeauftragte schnell Klarheit schaffen: Nach § 3 Abs. 2 Beamtenstatusgesetz – BeamtStG – ist die Berufung in das Beamtenverhältnis nur zulässig zur Wahrnehmung hoheitsrechtlicher Aufgaben oder solcher Aufgaben, die aus Gründen der Sicherung des Staates oder des öffentlichen Lebens nicht ausschließlich Personen übertragen werden dürfen, die in einem privatrechtlichen Arbeitsverhältnis stehen. Nach § 5 Abs. 1 BeamtStG kann als Ehrenbeamtin oder Ehrenbeamter berufen werden, wer Aufgaben im Sinne des § 3 Abs. 2 unentgeltlich wahrnehmen soll.



Karl-Heinz Liebisch / pixelio.de

Gemäß § 15 Abs. 4 des Thüringer Gesetzes über den Brandschutz, die Allgemeine Hilfe und den Katastrophenschutz (Thüringer Brand- und Katastrophenschutzgesetz – ThürBKG –) sollen die ehrenamtlichen Ortsbrandmeister und die Wehrführer sowie ihre Stellvertreter zu Ehrenbeamten berufen werden. Das war im gegebenen Fall offenbar geschehen.

Nach § 1 Abs. 1 Thüringer Disziplinalgesetz (ThürDG) gilt dieses Gesetz für die Beamten und Ruhestandsbeamten, auf die das Thüringer Beamtengesetz (ThürBG) Anwendung findet. Das Thüringer Beamtengesetz wiederum gilt für die Beamten des Landes, der Gemeinden, der Landkreise und der anderen Gemeindeverbände sowie der

sonstigen der Aufsicht des Landes unterstehenden Körperschaften, Anstalten und Stiftungen des öffentlichen Rechts, soweit im Einzelnen nichts anderes bestimmt ist, und trifft in § 113 Regelungen zu Ehrenbeamten.

Ehrenbeamte sind also Beamte i.S.d. Thüringer Beamtengesetzes und unterfallen damit auch den Regelungen des Thüringer Disziplinalgesetzes. Das wird auch daran deutlich, dass das ThürDG die möglichen Disziplinarmaßnahmen bei Ehrenbeamten in § 3 Abs. 4 ausdrücklich auf Verweis, Geldbuße und Entfernung aus dem Beamtenverhältnis beschränkt.

Zuständig für die Einleitung eines Disziplinarverfahrens ist der Dienstvorgesetzte. Gemäß § 29 Abs. 3 Thüringer Kommunalordnung – ThürKO – ist der Bürgermeister oberste Dienstbehörde der Beamten der Gemeinde, zu denen – siehe oben – auch die Ehrenbeamten zählen.

Also: Können auch Ehrenbeamte disziplinarisch belangt werden? Klare Antwort: Ja.

## Kein Pass, keine Aufenthaltsverlängerung?

Menschen, die sich auf der Flucht befinden, haben meist nur das Nötigste bei sich. Zwar gehören Identitätspapiere häufig dazu, aber auch die können auf dem Weg verloren gehen. So war es einem Iraker und seiner Familie ergangen. Denn: Schlepper, die sie über die Grenzen begleitet hatten, hatten ihnen die Pässe abgenommen und nur Kopien derselben belassen.

Die Familie war zwischenzeitlich in Deutschland als subsidiär Schutzberechtigte anerkannt worden. Diesen Schutzstatus erhalten Personen, denen bei einer Abschiebung in ihr Herkunftsland ein ernsthafter Schaden drohen würde und die den Schutz ihres Herkunftslandes nicht in Anspruch nehmen können.

Die zuständige Ausländerbehörde hatte die Kopien der Reisepässe der Familie bisher soweit anerkannt. Als der Reisepass der minderjährigen Tochter aber zeitlich abzu- laufen drohte, war die Familie aufgefordert worden, bei der Botschaft ihres Landes vor- stellig zu werden und einen neuen Pass zu beantragen.



motograf / pixelio.de

Die Familie, die befürchtete, von der Bot- schaft den gewünschten Pass ggf. sowieso nicht erhalten zu können, weigerte sich zu- nächst, der Aufforderung nachzukommen. Auch die zu erwartenden hohen Kosten für neue Pässe und der Aufwand schreckten sie ab. Allerdings lief in dieser Zeit auch die zeitlich befristete Aufenthaltserlaubnis der Tochter ab und die Ausländerbehörde weigerte sich, diese zu verlängern, solange kein gültiges Passdokument vorgelegt werde. Dies verunsicherte die Familie aber erheb- lich und sie bat den Bürgerbeauftragten um Unterstützung.

## Lösungsansatz und Ergebnis

Der Bürgerbeauftragte prüfte den Sachver- halt und konnte der Familie zunächst die Angst nehmen, dass der Aufenthaltstitel der Tochter nicht verlängert werden würde. Denn auch ohne gültigen Pass hat sie als subsidiär Schutzberechtigte (nach § 25 Abs. 2 S. 1,2 AufenthG) einen Anspruch auf eine Aufenthaltserlaubnis.

So ist nach § 5 Abs. 3 S. 1 AufenthG von der Erfüllung der Passpflicht abzusehen, wenn ein Aufenthaltstitel nach § 25 Abs. 2 S. 1 2. Alt AufenthG (subsidiärer Schutz) oder 25 Abs. 3 AufenthG erteilt oder verlängert wird (vgl. § 8 Abs. 1 AufenthG). Die Erteilung oder Verlängerung eines Aufenthaltstitels ist in diesen Fällen nicht von der Erfüllung der Passpflicht nach § 3 Abs. 1 AufenthG ab- hängig zu machen.

Gleichzeitig wies der Bürgerbeauftragte die Bürger aber darauf hin, dass sie unabhängig davon grundsätzlich die Pflicht haben, an der Passbeschaffung mitzuwirken.

Denn nach § 3 Aufenthaltsgesetz (AufenthG) dürfen Ausländer nur in das Bundesgebiet einreisen oder sich darin aufhalten, wenn sie einen anerkannten und gültigen Pass oder Passersatz besitzen. Besitzt der Aus- länder keinen gültigen Pass oder Passer- satz, ist er verpflichtet, an der Beschaffung des Identitätspapiers mitzuwirken, § 48 Abs. 2 AufenthG.

Das Argument, dass es schwierig und teuer sei, nationale Pässe zu erhalten, entbindet nicht von dieser Verpflichtung zur Mitwir- kung. Wenn sich im Verlauf der Antragstel- lung aber Anhaltspunkte ergeben, dass die Passbeschaffung tatsächlich unzumutbar oder unmöglich ist, und kann dies gegen- über der Behörde glaubhaft gemacht wer- den, kann alternativ die Ausstellung eines



Reiseausweises für Ausländer nach § 5 Abs. 1 AufenthV beantragt werden.



„Ich möchte mich für die Bearbeitung meines Anliegens und Ihren Einsatz bedanken. Ich fühle mich verstanden und abgeholt.“

*Bürgerreaktion nach Anliegenbearbeitung*

## Hilfe, mein Baum im Garten wächst zu hoch!

Ein Bürger beklagte sich beim Bürgerbeauftragten darüber, dass sein vor Jahren selbst gepflanzter Baum inzwischen 30 Meter hochgewachsen sei und über den Zaun in das Grundstück seines Nachbarn rage. Zwar fühlte sich der Nachbar hierdurch nicht weiter gestört, der Bürger aber befürchtete mögliche schädliche Auswirkungen und bat den Bürgerbeauftragten um Auskunft zu seinen Möglichkeiten, den Baum entfernen zu lassen. Dabei berief er sich auch auf die im städtischen Amtsblatt veröffentlichten Empfehlungen des Bundesamtes für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe. Diese forderten, vor dem Hintergrund des spürbaren Klimawandels, Grundstückseigentümer dazu auf, selbst Vorkehrungen zu treffen, um die Sicherheit des eigenen Gebäudes bzw. Grundstücks zu erhöhen. Als eine Empfehlung wurde auch die Entfernung von in Hausnähe befindlichen umsturzgefährdeten Bäumen benannt.

Der Bürger hatte sich bereits in der Vergangenheit darum bemüht, von seiner Stadtverwaltung eine Fällgenehmigung zu erhalten. Diese war jedoch wiederholt abgelehnt worden. Vom Bürgerbeauftragten erhoffte er sich nunmehr mehr Unterstützung.

## Lösungsansatz und Ergebnis

Eine Kontaktaufnahme des Bürgerbeauftragten mit dem zuständigen Umweltamt ergab, dass das Amt den Baum bereits vor Ort begutachtet hatte. Dabei war festgestellt worden, dass keine Gefahr von dem Baum ausgeht und daher auch keine Fällgenehmigung erteilt werden kann.

Aus der städtischen Baumschutzsatzung ergab sich, dass der betreffende Baum unter die dort geschützten Bäume fiel. Die Satzung sah nur in bestimmten Ausnahmen die Möglichkeit der Fällgenehmigung für solch geschützte Bäume vor. So hätte eine Genehmigung z.B. erteilt werden können, wenn von dem Baum eine Gefahr für Personen oder Sachen von bedeutendem Wert ausgegangen wäre und die Gefahr nicht auf andere Weise mit zumutbarem Aufwand hätte beseitigt werden können.



B by k / pixelio.de

Nach den Feststellungen der Behörde lag eine solche Gefahr aber nicht vor. Der Baum wurde als ausgesprochen vital und gesund eingeschätzt. Auch in der Größe des Baumes sah man keine Gefahr im Sinne der Satzung.

Der Bürgerbeauftragte, der das Handeln der Behörde entsprechend der Vorgaben der städtischen Satzung nicht beanstanden konnte, erläuterte dem Bürger ausführlich die Regelungen der Satzung und die rechtstaatliche Verpflichtung der Verwaltung,

bestehendes Recht zu beachten und durchzusetzen.

Da die Satzung aus Sicht des Bürgers keine Regelung enthielt, die den Klimawandel mit seinen besonderen Auswirkungen – trockenere Böden, häufigere und heftigere Sturmereignisse und damit einhergehende mögliche größere Gefahren durch Bäume – ausreichend berücksichtigte und der Bürger hier eine Änderung wünschte, zeigte der Bürgerbeauftragte dem Bürger abschließend die verschiedenen Möglichkeiten der Bürgerbeteiligung auf, mit denen ggf. Änderungen angestoßen werden können.

@ „Ich möchte mich noch einmal bei Ihnen für Ihr Zuhören und Ihre Mithilfe bezüglich der Problematik bedanken. Ich denke, es ist zu einer vernünftigen Lösung gekommen.“

*Bürgerreaktion nach Anliegenbearbeitung*



## Sachgebiet Sonstiges

### Rundfunkbeitrag: Auf offizielle Schreiben nicht zu reagieren, ist auch keine Lösung!

Eine Bürgerin wandte sich an den Bürgerbeauftragten und bat dringend um Hilfe bei einem Anliegen im Zusammenhang mit einer Forderung des Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio.

Die Bürgerin trug vor, gemeinsam mit ihrem Lebensgefährten eine Wohnung zu bewohnen. Diese Wohnung sei über ihren Lebensgefährten beim Beitragsservice gemeldet. Ende vergangenen Jahres habe die Frau ein Schreiben des Beitragsservice erhalten, in welchem ihr mitgeteilt wurde, dass ihr Beitragskonto bis einschließlich Dezember 2022 einen offenen Beitrag in Höhe von fast 1.000 Euro aufweise. Diese offene Forderung betreffe eine Nebenwohnung in einer anderen Stadt. Diese Nebenwohnung sei beim Beitragsservice seit April 2018 gemeldet.

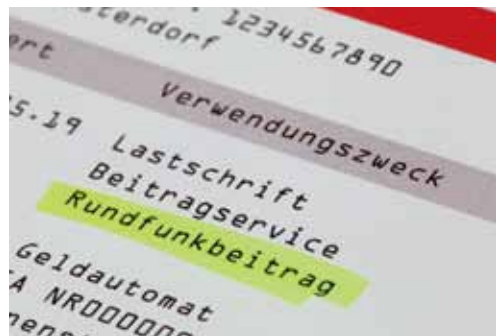
Die Bürgerin bestätigte, unter dieser Adresse tatsächlich bis zum Herbst 2012 eine Nebenwohnung innegehabt zu haben. Allerdings sei sie dort vor über 10 Jahren ausgezogen und habe sich auch entsprechend abgemeldet.

#### Lösungsansatz und Ergebnis

Der Bürgerbeauftragte wandte sich umgehend an den Beitragsservice, schilderte das Anliegen der Bürgerin und bat um Prüfung.

Im Ergebnis dieser Prüfung stellte sich heraus, dass die Bürgerin in der Vergangenheit

bereits mehrfach aufgefordert worden war, eine erweiterte Meldebescheinigung, aus der hervorgeht, seit wann die Bürgerin nicht mehr unter der Adresse der Nebenwohnung gemeldet ist, vorzulegen. Dieser Forderung war die Bürgerin allerdings nicht nachgekommen. Dementsprechend hatten sich die Beitragsforderungen aufsummiert und nunmehr stand die Vollstreckung durch den Gerichtsvollzieher an.



Im Dialog mit dem Beitragsservice setzte sich der Bürgerbeauftragte für die Bürgerin ein und erreichte, dass, soweit die Bürgerin innerhalb der nächsten 2 Wochen eine erweiterte Meldebescheinigung einreicht, der Beitragsservice eine erneute Prüfung des Vorgangs vornehmen wollte. Jetzt erst wurde die Bürgerin aktiv und reichte fristgerecht die geforderte Meldebescheinigung nach. Mit diesem Nachweis konnte dem Anliegen der Bürgerin seitens des Beitragsservice abgeholfen und die Nachzahlung vermieden werden.

„Außer von Ihnen habe ich, von allen im Vorfeld bemühten, verschiedensten staatlichen Stellen und Einrichtungen, keine Antwort oder Reaktion erhalten.“

*Bürgerreaktion nach Anliegenbearbeitung*

## Solaranlage installiert und dann monatelanges Warten ...

Der verstärkte Ausbau von Erneuerbare-Energie-Anlagen (EEA) wird vom Gesetzgeber gewünscht. Er liegt im überragenden öffentlichen Interesse und soll daher auch beschleunigt (und gefördert) werden. Spätestens seit dem Beginn der Energiekrise 2022 überlegen sich daher auch immer mehr Grundstückseigentümer, ihren häuslichen Energiebedarf auch über klimaverträgliche und erneuerbare Energien zu decken. Und so werden auch in Thüringen verstärkt Photovoltaikanlagen, Wärmepumpen und andere Anlagen installiert. Im besten Fall soll der eigene Energiebedarf gedeckt werden und zusätzlich noch eine Einspeisung ins öffentliche Netz erfolgen.

Doch der Anspruch des Gesetzgebers und die Wirklichkeit fallen hier – leider – auseinander. So berichten Bürger in vielen Einzelanfragen, dass sie Probleme mit dem Anschluss bzw. der Inbetriebnahme ihrer Anlagen haben. Zuständig dafür ist in Thüringen in der Regel die Thüringer Energienetze GmbH (TEN) als regionaler Netzbetreiber. Bürger monieren hier insbesondere monatelange Wartezeiten bis zur Inbetriebnahme ihrer Anlage und der erst dann gegebenen Einspeisemöglichkeit.

So hatte eine Bürgerin an ihrem Haus eine neue Solaranlage installiert und beim Netzbetreiber einen entsprechenden Antrag auf Genehmigung und Anschluss gestellt. Leider tat sich hiernach aber nichts und auch der versprochene Zählerwechsel wurde nicht durchgeführt. Nachdem 8 Monate vergangen waren, die Bürgerin seitens des Versorgers telefonisch immer nur Vertröstungen erfahren hatte, wandte sie sich an den Bürgerbeauftragten.

## Lösungsansatz und Ergebnis

Der Bürgerbeauftragte informierte die Bürgerin zunächst darüber, dass sich aufgrund ähnlicher, zahlreicher bundesweiter Beschwerden auch die Bundesnetzagentur mit dem Thema der verzögerten Bereitstellung von Messeinrichtungen (Zähler) und Inbetriebnahmen von EEG-Anlagen beschäftigt hatte. In einem Positionspapier, welches der Bürgerbeauftragte der Bürgerin zur Kenntnis übersandte, hatte die Bundesnetzagentur im Oktober 2022 klargestellt, dass die verzögerte Bereitstellung erforderlicher Messeinrichtungen eine Behinderung der im Erneuerbare-Energien-Gesetz (EEG) niedergelegten Rechte auf (vorrangigen) Netzanschluss von EEG-Anlagen darstellt. Die Messstellenbetreiber wurden im Positionspapier dazu aufgerufen, alle erforderlichen Anstrengungen zu unternehmen, um die Messtechnik kurzfristig bereitzustellen und in Betrieb zu nehmen. Übergangsweise wurde Antragstellern sogar die Möglichkeit zur Selbstvornahme des Einbaus einer geeigneten Messeinrichtung eingeräumt.



Bei der Bearbeitung des Anliegens setzte sich der Bürgerbeauftragte mit dem Netzbetreiber in Verbindung, schilderte das Anliegen der Bürgerin und konnte so tatsächlich erreichen, dass der Antrag der Bürgerin dann zeitnah geprüft, der Zählerwechsel vorgenommen und eine Inbetriebnahme erfolgen konnte.

Auch der Gesetzgeber reagierte schlussendlich auf die bundesweiten Beschwerden und änderte das Messstellenbetriebsgesetz (MsbG) dahingehend, dass der grundzuständige Messstellenbetreiber (i.d.R. der örtliche Netzbetreiber) seitdem verpflichtet ist, die erforderlichen Arbeiten zur Zählersetzung spätestens innerhalb eines Monats nach Auftragseingang vorzunehmen. Kommt er dem innerhalb von sechs Wochen nicht oder nicht vollständig nach, so ist der Anschlussnehmer zur Selbstvornahme berechtigt, § 3 Abs. 3a MsbG.



„Ich möchte mich gleich schon mal ganz herzlich bei Ihnen bedanken, dass durch Ihren Einsatz bei der TEN unser Antrag erfolgreich bearbeitet wurde. Ich bin begeistert, wie präzise Sie mein Anliegen wahrgenommen und auf den Weg gebracht haben. Besten Dank!“

*Bürgerreaktion nach Anliegenbearbeitung*



Ein Themenschwerpunkt des Berichtsjahrs 2023 waren Anliegen rund um die so genannte Energiekrise. Zunächst wandten sich – insbesondere Rentnerinnen und Rentner – an den Bürgerbeauftragten und suchten in ihrer Sorge angesichts der zunächst ungezügelter Preisentwicklung auf dem Energiemarkt nach Hilfe und Unterstützungsmöglichkeiten. Als die Bundesregierung dieser Entwicklung Ende des Jahres 2022 mit der Gas- und Strompreisbremse begegnete, wurde zugleich ein weiteres Unterstützungsmodul kreiert: und zwar der Härtefallfonds für nicht leitungsgebundene Energieträger.

In der Gesetzesbegründung heißt es dazu: „Private Haushalte, die in diesem Jahr mit Pellets, Heizöl oder Flüssiggas geheizt haben, hatten ebenfalls mit erheblichen Kostensteigerungen zu kämpfen. Es wird deshalb eine Härtefallregelung zur Entlastung bei der Nutzung von nicht leitungsgebundenen Brennstoffen, wie z. B. Heizöl, Pellets und Flüssiggas, eingerichtet. Dazu wird der Bund im Wirtschaftsstabilisierungsfonds innerhalb des vorgesehenen Plafonds in Höhe von 200 Milliarden Euro insgesamt maximal 1,8 Milliarden Euro zur Verfügung stellen.“

Die Umsetzung dieses Vorhabens erfolgte allerdings aus der Sicht der Bürger sehr schleppend. Konkret dauerte die Erarbeitung der zur Umsetzung notwendigen Bundesländer-Vereinbarung letztlich bis Ende April.



fotoART by Thommy Weiss / pixelio.de

In dieser Zeit hat der Bürgerbeauftragte sowohl auf der Ebene der politisch Verantwortlichen als auch auf der Arbeitsebene wiederholt dafür geworben, dass (a) die Umsetzung zeitnah erfolgt, (b) eine unbürokratische Lösung gefunden wird und (c) die zunächst ausschließlich digital geplante Antragstellung dahingehend erweitert wird, dass auch Papieranträge möglich sein sollten (s.a. Problemanzeige Seite 19).

In dieser Zeit häuften sich immer mehr die Anfragen der Bürgerinnen und Bürger, die eine Leistung aus dem Härtefallfonds er-

warteten. Deren Ungeduld konnte der Bürgerbeauftragte sehr gut nachvollziehen, zumal erst Anfang Mai belastbar gesagt werden konnte, ob und wie hoch eine Förderung im konkreten Einzelfall möglich ist. Als die Antragstellung im Mai 2023 digital möglich war, fragten wiederum viele Bürger nach der Möglichkeit einer papiergebundenen Antragstellung, weil ihnen die technischen Voraussetzungen fehlten. Hier versandte der Bürgerbeauftragte – nach Prüfung der Erfolgsaussichten eines Antrags – die Papierformulare an die Betroffenen. Rund 250 der im Berichtsjahr eingegangenen Anliegen betrafen diese Förderung aus dem Härtefallfonds. Viele der oft älteren Menschen bedankten sich für die transparente und verlässliche Unterstützung in den Monaten der Unklarheit. Nicht wenige waren auch enttäuscht, als sie erfahren mussten, dass sie in Konsequenz der konkreten Förderbedingungen letztlich kein – oder nur sehr wenig – Geld bekommen.



„Vielen Dank für Ihre ausdauernden Bemühungen.“

*Bürgerreaktion nach Anliegenbearbeitung*

## Umsatzeinbußen durch Straßensperrung: Schadensersatz?

Die Betreiberin eines Landgasthofes sah ihren Betrieb durch verschiedene örtliche Straßenbaumaßnahmen, die auch die Zufahrt zu ihrem Gasthof versperrten, extrem beeinträchtigt. Sie befürchtete Umsatzeinbußen und wandte sich ratsuchend an den Bürgerbeauftragten. Sie wollte wissen, ob und wenn ja, gegen wen sie ggf. Schadensersatz geltend machen könnte.

## Lösungsansatz und Ergebnis

Der Bürgerbeauftragte prüfte den Sachverhalt und informierte die Bürgerin:

Grundsätzlich gilt: Der sogenannte Anliegergebrauch an öffentlichen Straßen, Wegen und Plätzen steht unter einem spezifischen Rechtsschutz. Denn in der Regel ist der Anlieger existentiell auf den Zugang zur Straße angewiesen und hat darüber hinaus ein gesteigertes tatsächliches wirtschaftliches Interesse an der Benutzung des öffentlichen Verkehrsraums.

Insofern berührt die Sperrung einer Zufahrtsstraße den Anliegergebrauch eines Grundstückes zweifelsfrei: Das Eigentumsgrundrecht (Art. 14 Grundgesetz) gewährleistet das Recht, sein Eigentum im Rahmen der



*Silke Kaiser / pixelio.de*

Gesetze zu nutzen. Zu dieser Nutzung gehört auch eine angemessene Zufahrt. Allerdings schützt das Anliegerrecht nicht vor Einschränkungen oder Erschwernissen der Zufahrtsmöglichkeiten. Ein Anlieger, der auf eine öffentliche Straße in hohem Maße angewiesen ist, profitiert von ihr in besonders hohem Maße. Er ist aber auch mit dem Risiko belastet, dass die sein Grundstück erschließende Straße repariert oder gelegentlich erneuert werden muss.

Solange nun durch die konkrete Art der Planung und Abwicklung der Baumaßnahme eine vernünftige Erneuerung der Straße

betrieben wird, realisiert sich dieses Erneuerungsrisiko. Dies hat der Anlieger grundsätzlich entschädigungslos hinzunehmen.

Allerdings ist die betreffende Kommune verpflichtet, die Anliegerrechte der betroffenen Grundstücke bei der Planung der Baumaßnahme zu berücksichtigen. Sie darf die Zufahrten deshalb nur soweit und solange einschränken, wie dies für die Durchführung der Baumaßnahme erforderlich ist. Wenn möglich, müssen Behelfsmaßnahmen getroffen werden, um die Belastungen der Anlieger, insbesondere der betroffenen Gewerbebetriebe, möglichst gering zu halten.

Kommt es trotz angemessener Vorkehrungen zu wirtschaftlichen Einbußen eines gewerblichen Anliegers, gewährt § 22 Abs. 5 des Thüringer Straßengesetzes (ThürStrG) unter bestimmten Voraussetzungen einen Entschädigungsanspruch. Voraussetzung für einen solchen Anspruch ist, dass die Zufahrt längere Zeit durch Straßenarbeiten unterbrochen oder erheblich erschwert wird und dass dadurch die wirtschaftliche Existenz des Betriebes gefährdet wird. Der Inhaber des Betriebes muss dabei alle eigenen Kräfte mobilisieren, um zu versuchen, die wirtschaftlichen Auswirkungen zu begrenzen (z. B. durch rechtzeitige Information der Kunden, durch Hinweisschilder etc.). Was unter dem Begriff der „längeren Zeit“ zu verstehen ist, ist dabei nicht generell definiert, sondern hängt vom jeweiligen Einzelfall ab.

Ein möglicher Entschädigungsanspruch richtet sich dann gegen den, zu dessen Gunsten die Arbeiten im Straßenbereich erfolgen.

Ein über § 22 Abs. 5 ThürStrG hinausgehender Anspruch aus „enteignendem Eingriff“ besteht nicht, weil der Gesetzgeber die Voraussetzungen für die Entschädigung bei

Straßensperrungen abschließend gesetzlich geregelt hat.

„Vielen Dank für Ihre schnelle Antwort auf meine Anfrage.“



*Bürgerreaktion nach Anliegenbearbeitung*





SIND WIR IN EINER  
GUTEN VERFASSUNG

WANN  
JUN

DIE DEMOKRATIE DER

gerber  
Kurt F.






**// Prävention, Zusammenarbeit  
und Reflexion**

... was der Bürgerbeauftragte  
wahrnimmt

## Prävention ... damit erst gar kein Ärger entsteht

### Der Bürgerbeauftragte informiert über aktuelle Themen

Im Sinne eines präventiven Ansatzes seiner Arbeit informierte der Bürgerbeauftragte im Berichtsjahr auf seiner Webseite und auch im Rahmen seiner Öffentlichkeitsarbeit in Form von Themenbeiträgen sowie Pressemitteilungen über aktuelle Themen und Problembereiche. Er ging dabei meist von Einzelfällen aus, die in der Sache aber wohl viele weitere Menschen betrafen bzw. betreffen könnten. So konnte er mögliche Fragestellungen bereits umfassend darstellen und Bürger auf zuständige Ansprechpartner hinweisen. Es darf angenommen werden, dass durch diese Informationen Anfragen an den Bürgerbeauftragten entbehrlich wurden. Die folgende Aufzählung der Themen soll einen Überblick geben. Die ausformulierten Texte werden aus Platzgründen nicht abgedruckt, sind aber im Internet abrufbar:

- Heizen mit Öl und Pellets: Anträge für Zuschüsse aus dem Härtefallfonds voraussichtlich ab Mai 2023 möglich, Information vom 31.03.2023
  - Der Bürgerbeauftragte informiert zur Energiepreispauschale für Rentner, Information vom 24.04.2023
  - Thüringer Bürgerbeauftragter: „Endlich“ Anträge für Härtefallhilfen für Heizöl, Holzpellets u.ä. ab 8. Mai möglich, Pressemitteilung vom 25.04.23
  - Entlastungsbetrag für Pflegebedürftige – seit April 2023 in Thüringen auch für Nachbarschaftshilfe einsetzbar! Problem: fehlende Pflegekurse, Information vom 27.05.23
- 
- Die Internetseite des Thüringer Bürgerbeauftragten*
- Der Bürgerbeauftragte informiert über wichtige Änderungen und Neuregelungen im Sozialrecht, Information vom 05.01.2023
  - Thüringer Bürgerbeauftragter will Lücken beim Anspruch vermeiden, deshalb: Wohngeld jetzt beantragen! Pressemitteilung vom 24.01.2023
  - Einmalzahlung200 für Studierende und Fachschüler, Information vom 15.03.2023
  - Rentner, die bisher keine Energiepreispauschale erhalten haben, können diese bis 30.06.2023 noch beantragen! Information vom 09.06.2023
  - Härtefallfonds zur Abmilderung von Härtefällen in der Ost-West-Rentenüberleitung – zu DDR-Zeiten geschiedene Frauen kritisieren Ausgestaltung, Information vom 23.6.2023
  - Der Bürgerbeauftragte und sein Befassungshindernis bei Angelegenheiten, die schon bei Gericht sind oder waren, Information vom 22.08.2023

- Muss die Behörde eine Eingangsbestätigung versenden? Information vom 16.10.23

Diese Informationen finden Sie ausführlich auf der Webseite des Bürgerbeauftragten unter: [www.buergerbeauftragter-thueringen.de](http://www.buergerbeauftragter-thueringen.de) bei Neuigkeiten unter dem jeweiligen Datum.

## Vorträge

### Vorträge vor Studierenden im Gruppenpraktikum beim Thüringer Landtag

„Mit welchen Anliegen kann ich mich an den Bürgerbeauftragten wenden?“ „Welche Aufgaben hat der Bürgerbeauftragte eigentlich konkret?“ Diese und weitere Fragen stellen sich vor allem junge Leute, welche zuvor noch keine Berührungspunkte mit dem Tätigkeitsbereich des Bürgerbeauftragten hatten. Dr. Kurt Herzberg nutzt bereits seit einigen Jahren die Gelegenheit, Studierenden im Rahmen des Gruppenpraktikums beim Thüringer Landtag sein Amt und seine Arbeitsweise vorzustellen, offene Fragen zu klären und miteinander ins Gespräch zu kommen.

Und so fanden sich im Berichtsjahr an zwei Terminen, am 13.03.2023 und am 11.09.2023, jeweils Studierende der Rechtswissenschaften, Staatswissenschaften, Soziologie und internationalen Beziehungen in der Dienststelle des Thüringer Bürgerbeauftragten ein, um einen Einblick in dessen Arbeit gewinnen zu können.

Dr. Herzberg verdeutlichte anhand von Beispielfällen und Statistiken die umfangreichen Aufgabenfelder, die der Bürgerbeauf-

tragte und sein Team gemeinsam bearbeiten. Er wies auf besondere Problemlagen hin und besprach mit den Studierenden, wie der Dialog zwischen Verwaltung(en) und Bürgerinnen und Bürgern zum Nutzen beider Seiten verbessert werden kann.



Bürgerbeauftragter des Freistaats Thüringen

Das Interesse galt insbesondere der lebensnahen Darstellung von einzelnen Bürgeranliegen, die beispielhaft verdeutlichten, mit welchen Problemen sich Bürger an den Bürgerbeauftragten wenden. Dr. Herzberg warb bei den jungen Menschen, die möglicherweise auch einmal in Behörden oder im Verwaltungsrecht tätig sein werden, um das Bewusstsein für die Notwendigkeit eines andauernden Dialogs zwischen Bürgern und Verwaltung. Herzberg: „Gerade in der aktuellen gesellschaftlichen Stimmungslage nehme ich wahr, dass der offene Dialog auf Augenhöhe in den Verwaltungen immer wichtiger wird. Oftmals ist es die dort herrschende Tonalität, die auch darüber entscheidet, wie sehr der demokratische Rechtsstaat von seinen Bürgern verstanden und akzeptiert wird.“

### Bürgerbeauftragter lud beim Tag der offenen Tür im Thüringer Landtag zu Dialog über Demokratie ein

Am 05.09.2023, im Rahmen des Tages der offenen Tür im Thüringer Landtag, hatte der Bürgerbeauftragte die Besucher zu einem

Vortrag und anschließenden Gespräch eingeladen. Unter dem Titel „Sind wir in einer guten Verfassung? – Warum braucht die Demokratie den Dialog?“ nahmen ca. 30 Bürgerinnen und Bürger an der Veranstaltung teil. Die Bürger beteiligten sich rege am Gespräch darüber, wo die Menschen in ihrem aktuellen Lebensumfeld Probleme mit der Demokratie wahrnehmen. So beklagten manche, dass Gesetze immer komplizierter seien und die parlamentarischen Entscheidungen oft wenig transparent und wie „durchgepeitscht“ erscheinen würden. Kritisch gesehen wurden auch lange und umständliche Wege zu Verwaltungsleistungen. Schließlich kam auch der Eindruck zur Sprache, dass die Meinungen und Erfahrungen von Bürgern in den Medien nicht ausreichend und richtig dargestellt würden.

In seinem Vortrag machte Dr. Herzberg deutlich, dass es unterschiedliche Anknüpfungspunkte für den geäußerten Unmut gibt. So werden politische Lösungen in Form von Gesetzen immer als abstrakt-generelle Regelungen – und damit notgedrungen oft schwer verständlich – formuliert. Schließlich müsse eine Vielzahl von Lebenssachverhalten erfasst werden.

Das staatliche Handeln würde bei den Bürgern häufig aber erst bei der Umsetzung der Gesetze auf ihren konkreten Einzelfall, also auf der Verwaltungsebene, ankommen.

Herzberg dazu: „Die Erfahrungen der Menschen, dass eine Behörde bei der Umsetzung der gesetzlichen Vorgaben auf den konkreten Einzelfall mit den Bürgerinnen und Bürgern auf Augenhöhe spricht, kann die Zustimmung und Akzeptanz der Betroffenen zum demokratischen Rechtsstaat deutlich verbessern. Aber auch umgekehrt gilt: Wenn Verwaltungen ihren Wissens- und auch Machtvorsprung gegenüber den Bürgerinnen und Bürger spüren lassen, wenn

Entscheidungen nicht verstanden oder erklärt werden, verliert auch die Demokratie als Ganzes an Zustimmung. Es braucht also nicht nur die parlamentarische Debatte, sondern auch den Dialog mit den Menschen in den Amtsstuben.“



## Der Bürgerbeauftragte im Gespräch mit Studierenden der Verwaltungsfachhochschule in Gotha

Am 01. Dezember und am 08. Dezember 2023 stellte Dr. Kurt Herzberg auch vor Studierenden des zweiten Ausbildungsjahrgangs der Verwaltungsfachhochschule (VFHS) Gotha die Arbeit des Thüringer Bürgerbeauftragten vor. Während am 8.12. Amt, Aufgabe und Arbeitsweise anhand von vielen Praxisbeispielen vorgestellt wurden, ging es in der ersten Einheit zunächst um die Reflexion des „Bürger-Staat-Dialogs“. Dabei wurde im Gespräch mit den Studierenden herausgearbeitet, wie wichtig die verständliche Behördensprache und die Kommunikation auf Augenhöhe mit den Bürgerinnen und Bürgern ist. Anhand von Praxisbeispielen und mit eigenen Übungen wurden „Einfallstore für Missverständnisse“ und Fallstricke in der Kommunikation mit Bürgerinnen und Bürgern herausgearbeitet. Bei einer Einheit am 1.12. hat ein Filmteam des Mitteldeutschen Rundfunks, das für einen Beitrag zur verständlichen Behördensprache recherchierte, Aufnahmen gemacht.

Zusammenarbeit  
... gemeinsam für  
die Bürgerinnen  
und Bürger

## Petitionsausschuss des Thüringer Landtags

Als vom Parlament gewählter Beauftragter ist der Bürgerbeauftragte ein Hilfsorgan des Parlaments bei der Kontrolle der Exekutive. Seine Tätigkeit ist Teil des Petitionswesens des Freistaats Thüringen. Die Zusammenarbeit mit dem Petitionsausschuss des Thüringer Landtags ist von Kooperation und Aufgeschlossenheit geprägt.



Johannes Krey

Dr. Herzberg im Petitionsausschuss

Nach § 1 Abs. 5 S. 1 ThürBüBG nimmt der Bürgerbeauftragte an den Sitzungen des Petitionsausschusses teil. 2023 nahm Dr. Herzberg an sieben Sitzungen des Ausschusses sowie an acht Anhörungen zu öffentlichen Petitionen teil. Der Petitionsausschuss leitete dem Bürgerbeauftragten im Berichtsjahr zwei Prüfaufträge gemäß § 8 Abs. 2 Satz 2 ThürPetG zu. Diese beiden sowie ein Prüfauftrag aus dem Jahr 2022 wurden im Berichtsjahr abgeschlossen.

## Ortstermine – Mit Unterstützung des Bürgerbeauftragten auf Lösungssuche

Der Bürgerbeauftragte führt neben Bürgersprechstunden auch regelmäßig Ortstermine durch, um auf diesem Weg alle Beteiligten an der Sachverhaltsklärung zu beteiligen sowie im direkten Gespräch die Suche nach einer gemeinsamen und einvernehmlichen Lösung voranzubringen. In 2023 fanden insgesamt 17 Ortstermine statt.

Wie hilfreich und zielführend es oft ist, sich vor Ort selbst ein Bild von einem Sachverhalt zu machen, zeigte ein Ortstermin, den der Bürgerbeauftragte am 06.02.2023 im Landkreis Weimarer Land durchführte: In einer kleinen Ortschaft, durch die eine vielbefahrene Landesstraße führt, setzten sich Bürger und kommunale Mandatsträger für die Anordnung einer Geschwindigkeitsbeschränkung auf 30 km/h ein. Insbesondere die ausgeprägte Kurve mitten im Ort und die damit verbundenen Sichteinschränkungen waren für die Anwohner eine besondere Gefahrenquelle.

Hinzu kam: Eine Geschwindigkeitsbegrenzung auf 30km/h war Jahre zuvor während einer Baumaßnahme in Kraft und zunächst nicht wieder aufgehoben worden. Somit hatten sich die Bewohner des Ortes an die aus ihrer Sicht wohltuende Wirkung gewöhnt. Nunmehr waren aber die 30er-Schilder wieder abgebaut worden. Und dabei sollte es nach Auffassung der zuständigen Behörden auch bleiben, denn die Anordnung geschwindigkeitsbeschränkender (= verkehrsrechtlicher) Maßnahmen darf gemäß § 45 Abs. 9 StVO nur dort erfolgen, wo dies auf Grund der besonderen Umstände zwingend erforderlich ist. Insbesondere Beschränkungen

und Verbote des fließenden Verkehrs dürfen nur angeordnet werden, wenn auf Grund der besonderen örtlichen Verhältnisse eine Gefahrenlage besteht, die das allgemeine Risiko einer Beeinträchtigung von Rechtsgütern erheblich übersteigt. Die Begrenzung darf somit nur dort angeordnet werden, wo es für die Sicherheit des Verkehrs erforderlich ist, weil auch ein aufmerksamer Verkehrsteilnehmer die Gefahr nicht oder nicht rechtzeitig erkennen kann und auch nicht mit ihr rechnen muss.



Thommy Weiss / pixelio.de

Ob diese rechtlichen Voraussetzungen vor Ort tatsächlich vorliegen oder nicht, bewerteten die in den Sachverhalt eingebundenen Akteure aber völlig unterschiedlich. Deshalb lud der Bürgerbeauftragte Behörden und Bürger zu einem Ortstermin ein, um für alle Beteiligten transparent und begründet Klarheit – in die eine oder andere Richtung – zu schaffen. Nach intensiver und zum Teil auch recht emotionaler Diskussion und nach der Betrachtung einzelner Gefahrensituationen konnte die besondere Gefahrenlage, die eine Geschwindigkeitsbegrenzung rechtfertigen könnte, jedoch nicht begründet werden.

Dennoch: Im Ergebnis der Zusammenkunft einigte man sich auf andere gefahrenmindernde Maßnahmen wie die Aufstellung einer Smiley-Tafel, das Anbringen eines Verkehrsspiegels an einer unübersichtlichen

Ausfahrt sowie die Versetzung eines Gefahrenschildes. Diese Punkte wurden dann auch umgehend umgesetzt. Auch wenn der ursprüngliche Wunsch der Anwohner nicht erfüllt wurde, konnte dem eigentlichen Bedürfnis der Betroffenen, nämlich die abstrakte Unfallgefahr zu mindern, angemessen und im Rahmen des rechtlich Möglichen begegnet werden.

### Mitarbeit des Bürgerbeauftragten am „Runden Tisch Energiearmut“

Seit August 2022 fanden sich unter Federführung des Thüringer Ministeriums für Migration, Justiz und Verbraucherschutz (TMMJV), Vertreter verschiedener Fachministerien, der Wohlfahrtsverbände, der Thüringer Verbraucherzentrale, der Kommunen, der Agentur für Arbeit und weiterer Verbände und Organisationen am „Runden Tisch Energiearmut“ zusammen. Auch der Thüringer Bürgerbeauftragte nahm regelmäßig an diesen Treffen teil. Ziel des Runden Tisches war es, die Problemwahrnehmungen der verschiedenen Akteure gegenüber der Landesregierung zu kommunizieren, größtmögliche Transparenz über die eingeleiteten Maßnahmen herzustellen und – wenn möglich – die jeweiligen Lösungskompetenzen der Beteiligten in gemeinsamen Strategien zusammenzuführen. Nach dem Wechsel der Hausleitung im Februar 2023 endete die Zusammenarbeit mit der letzten Zusammenkunft des Runden Tisches am 23.03.2023.



## Jahrestagung der parlamentarisch gewählten Bürgerbeauftragten der Länder in Schwerin

Die Arbeitsgemeinschaft der parlamentarisch gewählten Bürgerbeauftragten der Länder traf sich am 20. und 21.04.2023 zu einem Arbeitsaustausch in Schwerin. Am Ende der Jahrestagung verabschiedete sie unter dem Titel „Schweriner Erklärung“ ein gemeinsames Positionspapier.

Darin beklagen die Bürgerbeauftragten, dass Verwaltungsverfahren in vielen Bereichen immer länger dauern und öffentliche Dienstleistungen immer mehr Zeit benötigen. Sie fordern daher einen besseren Zugang zu Behörden und ihren Dienstleistungen. Es fehlten oft noch Onlinezugänge für Amtshandlungen. Zudem fehle Personal in den Ämtern. Die Bürgerbeauftragten fordern ei-



Anton Fischer

vorn v.l.n.r.: Sermin Riedel (Polizeibeauftragte Bremen), Matthias Crone (Bürger- und Polizeibeauftragter Mecklenburg-Vorpommern), Barbara Schleicher-Rothmund (Bürger- und Polizeibeauftragte Rheinland-Pfalz), hinten v.l.n.r.: Inka Gossmann-Reetz (Polizeibeauftragte Brandenburg), Dr. Kurt Herzberg (Bürgerbeauftragter Thüringen), Alexander Oerke (Bürger- und Polizeibeauftragter Berlin), Samiah El Samadoni (Bürger- und Polizeibeauftragte Schleswig-Holstein), Beate Böhlen (Bürger- und Polizeibeauftragte Baden-Württemberg)

nen umfassenden Lösungsansatz der Politik und eine gesamtstaatliche Kraftanstrengung für durchgreifende Lösungen.

Dr. Kurt Herzberg kommentierte das gemeinsame Anliegen der Bürgerbeauftragten: „Wie bereits in meinem Jahresbericht für 2022 angeführt, erreichen mich dazu viele Bürgeranliegen. Gerade in Krisenzeiten ist es wichtig, dass der Staat handlungsfähig bleibt. Vertrauen in den Staat erwächst nicht zuletzt aus einer effizienten und dem Bürger dienenden Verwaltung. Wenn Verwaltungsverfahren aber teilweise Jahre dauern und der Zugang zur Behörde erschwert wird, schwindet dieses Vertrauen. Wenn das Vertrauen in die politischen Institutionen aber abnimmt, wirkt sich dies auf die Akzeptanz von Demokratie und den gesellschaftlichen Zusammenhalt aus.“

## Gemeinsame Erklärung der parlamentarisch gewählten Bürgerbeauftragten vom 21.04.2023

### **Guten Zugang zu Behörden – Dienstleistungen sichern – auch in Zukunft:**

*Eine leistungsfähige und bürgernahe Verwaltung ist für das Funktionieren und die Akzeptanz des demokratischen Rechtsstaats von herausragender Bedeutung. Insofern berühren die Entwicklungen den Kern des demokratischen Konsenses und erfüllen die Bürgerbeauftragten mit Sorge.*

- *Der Zugang zu den Dienstleistungen der Behörden hat sich in den letzten Jahren verschlechtert – auch durch die Coronapandemie. Seither sind allgemeine Öffnungszeiten stark reduziert oder gar ganz*



- abgeschafft worden. Sprechzeiten erfordern vielfach eine Terminvereinbarung; der vereinbarte Termin liegt oft weit in der Zukunft. Der persönliche Zugang zu Bedienteten und Verwaltungsgebäuden ist stark limitiert worden. Zu einem öffentlichen Amtsgebäude gehört aber ein möglichst ungehinderter Zugang für die Öffentlichkeit.*
- *Auf der anderen Seite wurden Kommunikationsmöglichkeiten und Antragstellungen weiter digitalisiert; es gibt wachsende Möglichkeiten, mit wenig Aufwand öffentliche Dienstleistungen zu initiieren und zu erhalten. Dieser Weg ist richtig und nötig. Er vereinfacht und verkürzt Verwaltungsverfahren; er spart Personal, das entweder fehlt oder an anderer Stelle dringend gebraucht wird. Ein umfassender Online-Zugang zur öffentlichen Verwaltung war schon per Gesetz bis Ende 2022 vorgesehen. Dieses Ziel wurde weit verfehlt.*
  - *Unsere Verwaltung braucht beschleunigte Digitalisierung und Vernetzung, damit sie funktionsfähig bleibt. Die Bürgerinnen und Bürger brauchen mehr und besonders nutzerzentrierten Online-Zugang zu Dienstleistungen der Behörden, damit sie besser ihre Rechte und Pflichten wahrnehmen können. Die Bürgerbeauftragten rufen gerade an diesem Punkt zu verstärkten Anstrengungen der öffentlichen Träger auf.*
  - *Auf der anderen Seite dürfen die Menschen nicht vergessen werden, die technisch und persönlich für mehr digitale Teilhabe nicht gerüstet sind. Menschen, die im persönlichen Gespräch erfahren möchten, ob sie ein Formular richtig verstanden haben. Menschen, die nicht in der telefonischen Warteschleife auf eine Terminvereinbarung warten wollen. Der niedrigschwellige persönliche Kontakt zu Behörden und Ämtern muss für alle weiterhin möglich sein. Für*
- dringende Angelegenheiten gilt das besonders.*
- *Die Bürgerbeauftragten sehen mit Sorge, dass Verwaltungsverfahren in vielen Bereichen immer länger dauern und Amtshandlungen und Dienstleistungen ansteigend mehr Zeit benötigen. Öffentliche Aufgaben werden mehr und komplexer, während es Behörden und öffentlichen Einrichtungen immer weniger gelingt, alle Stellen mit geeigneten Personen zu besetzen, auch weil die erwerbsfähige Bevölkerung schrumpft. Die Indikatoren für eine funktionierende Verwaltung verschlechtern sich merklich.*
  - *Die Bürgerbeauftragten können keinen umfassenden Lösungsansatz der Politik für die Träger öffentlicher Verwaltungen für dieses grundlegende Problem erkennen. Viele Institutionen kämpfen nur für sich. Standardisierungen, Aufgabenkritik, Automatisierungen, Entbürokratisierungen können Teilantworten sein – und natürlich eine bürgerorientierte Fehlerkultur. Gerade hier sind die Bürgerbeauftragten bereit, an Verbesserungen mitzuarbeiten. Aber durchgreifende Lösungen sind nur als gesamtstaatliche Kraftanstrengung zu finden.*

Schwerin, den 21.04.2023

Beate Böhlen – Bürgerbeauftragte des Landes Baden-Württemberg

Dr. Alexander Oerke – Bürger- und Polizeibeauftragter des Landes Berlin

Matthias Crone – Bürgerbeauftragter des Landes Mecklenburg-Vorpommern

Barbara Schleicher-Rothmund - Bürgerbeauftragte des Landes Rheinland-Pfalz und Beauftragte für die Landespolizei

*Samiah El Samadoni – Bürgerbeauftragte für soziale Angelegenheiten des Landes Schleswig-Holstein und Beauftragte für die Landespolizei*

*Dr. Kurt Herzberg – Bürgerbeauftragter des Freistaats Thüringen*

der Verein im Landkreis Sonneberg unter Menschen mit Behinderungen eine Umfrage zur Sache gemacht. Sowohl Jürgen Köpper als auch Dr. Kurt Herzberg dankten dem Verein für ihre wertvolle Initiative für mehr Inklusion. Herzberg: „So kann Inklusion funktionieren: Wenn Betroffene selbst aktiv werden und gemeinsam Lösungen gefunden werden.“

## „Barriere-Checker“ im Beisein des Bürgerbeauftragten an Landrat übergeben

Am 9. Mai 2023 führte der Thüringer Bürgerbeauftragte seinen jährlichen Sprechtag im Landratsamt Sonneberg durch. An Rande des Sprechtags übergab der Verein „Miteinander“ e.V. – ein Verein für systemische Sozialarbeit aus Neuhaus am Rennweg – dem amtierenden Landrat, Jürgen Köpper, sowie der Leiterin des Amtes für Teilhabe und Soziales, Antje Rebhan, im Beisein von Dr. Herzberg den „Barriere-Checker“. Die Broschüre gibt öffentlichen Einrichtungen Handlungsempfehlungen, wie man Zugangshürden für Menschen mit Behinderungen abmildern und ihnen dadurch mehr Teilhabe ermöglichen kann. Zuvor hatte

## Fachaustausch mit Mitgliedern des Thüringer Normenkontrollrates

Zu einem intensiven fachlichen Austausch fanden sich der Bürgerbeauftragte des Freistaats Thüringen, Dr. Kurt Herzberg, und Mitglieder des Thüringer Normenkontrollrates am 10.05.2023 in der Thüringer Staatskanzlei zusammen.

Der Thüringer Normenkontrollrat ist ein unabhängiges Expertengremium, das 2022 von der Landesregierung eingesetzt wurde. Aufgabe der sieben Mitglieder des Rates ist es, die Entstehung und das Zusammenwirken von Rechtsvorschriften zu begleiten und Verbesserungspotentiale aufzuzeigen



Michael Volk

Vertreter des Vereins „Miteinander“ e.V. um die Vorsitzende Melanie Weigel (3.v.l.) übergaben den „Barriere-Checker“ an den Thüringer Bürgerbeauftragten, Dr. Kurt Herzberg (l.), sowie an den amtierenden Landrat Jürgen Köpper (2.v.r.) und an die Leiterin des Amtes für Teilhabe und Soziales, Antje Rebhan (r.).

sowie allgemein die Landesregierung auf dem Gebiet der Bürokratievermeidung, des Bürokratieabbaus und der besseren Rechtssetzung zu beraten und zu unterstützen.

Der Rat hatte ein Gesprächsangebot des Bürgerbeauftragten aufgegriffen. Dieser erläuterte seinen gesetzlichen Auftrag, seine Arbeitsweise und Themen seiner Arbeit. Damit waren hinreichende Ansatzpunkte



Bürgerbeauftragter des Freistaats Thüringen

(v.l.n.r.) Corinne Laudan, Heike Di Stefano, Lara Albert und Dr. Kurt Herzberg

für ein intensives Fachgespräch gegeben, das sich mit Wegen zu einer verständlichen Behördensprache und den Problemen bei der Digitalisierung der Verwaltung befassete. Schließlich stieß auch das vom Bürgerbeauftragten durchgeführte, wissenschaftlich begleitete Pilotprojekt „Mündliche Erörterung im Widerspruchsverfahren“ auf großes Interesse. Mit dem Pilotprojekt sollte praxisnah geprüft werden, ob es mit der Möglichkeit der Teilnahme von betroffenen Bürgern an einer vom Bürgerbeauftragten moderierten mündlichen Widerspruchserörterung gelingt, Konflikte dialogorientierter- und damit auch bürgerfreundlicher – und schlussendlich auch schneller und bürokratievermeidend zu klären.

Das Projekt war ein voller Erfolg gewesen, denn in 11,5 % der Verfahren hatte die Ausgangsbehörde nach der mündlichen Erörterung dem Widerspruch abgeholfen und in 48 % der Fälle hatten die Bürger

ihren Widerspruch zurückgenommen. Nur in 33 % der Fälle wurde das Widerspruchsverfahren fortgesetzt – später aber oftmals inhaltlich entlang der vom Bürgerbeauftragten angesprochenen Empfehlungen und Bewertungen entschieden.

Die Mitglieder des Normenkontrollrats, der über seine Webseite auch Thüringer Bürgerinnen und Bürger auffordert, ihre Anregungen und Hinweise zum Thema Bürokratieabbau mitzuteilen, nahmen den Bericht und die Erfahrungen des Bürgerbeauftragten sehr interessiert auf.

Vereinbart wurde, dass ein kontinuierlicher Austausch angestrebt werden sollte, bei dem auch Hinweise des Bürgerbeauftragten auf Probleme in Bezug auf das Tätigkeitsfeld des Rates gegeben werden.

## Treffen der „kommunalen Bürgerbeauftragten“ Thüringens

Der Thüringer Bürgerbeauftragte hatte am 21.06.2023 die Ansprechpartner für Bürgeranliegen in den Thüringer Kommunen erneut zu einem Netzwerktreffen in den Thüringer Landtag eingeladen.

Hauptthema der diesjährigen Veranstaltung war die Digitalisierung in der Verwaltung. Frau Manuela Pursche vom Thüringischen Landkreistag stellte dazu den aktuellen Stand in den Landkreisen vor und benannte „Stolpersteine“ sowie Erwartungen – insbesondere an die Landespolitik. Dr. Kurt Herzberg erörterte die Erwartungen, die Bürgerinnen und Bürger an die Digitalisierung von Verwaltungsprozessen haben.



Bürgerbeauftragter des  
Freistaats Thüringen

*Dr. Herzberg und die kommunalen Bürgerbeauftragten*

Im Ergebnis des Fachgesprächs stellte Dr. Kurt Herzberg fest: „Es wurde deutlich, dass es zwischen der Bürgernähe und dem, was Verwaltungen mit Digitalisierung erreichen möchten und wie sie es umsetzen, eine Spannung gibt. Es ist zunehmend schwierig, aber aus Bürgersicht dringend nötig, den Zugang zur staatlichen Verwaltung über alle möglichen Wege – Mehrkanalzugang – offen zu halten.“

Herzberg weiter: „Außerdem warnten alle Teilnehmer sehr eindringlich vor einem digitalen Aktionismus seitens des Landes oder des Bundes. Immer wieder neue Ideen und Aktionspläne, deren dauerhafte und nachhaltige Ausfinanzierung unsicher ist, würden die knappen Ressourcen der kommunalen Akteure zusätzlich belasten. Eine Teilnehmerin meinte zutreffend: IT braucht nachhaltige Entscheidungen. Wir brauchen auch die Zeit, uns die Prozesse anzuschauen, damit nicht morgen die zeitlichen und personellen Fehlinvestitionen beklagt werden.“ Geplant ist, den Erfahrungsaustausch der kommunalen Bürgerbeauftragten auch in 2024 fortzusetzen.

## Thüringer Bürgerbeauftragter beim Treffen des Europäischen Netzwerkes der Ombudsstellen und Petitionsausschüsse (ENO) in Brüssel

Auf Einladung der europäischen Bürgerbeauftragten Emily O'Reilly nahm der Thüringer Bürgerbeauftragte am 09. und 10. November 2023 an einer Konferenz des europäischen Netzwerkes der Bürgerbeauftragten (ENO) in Brüssel teil. Das Netzwerk fördert die Zusammenarbeit und den Austausch der Mitglieder, und zwar in den Angelegenheiten und Themen, die von gemeinsamem Interesse sind. So werden Entwicklungen erörtert, die europaweit verbreitet sind und nationale oder regionale Verwaltungen betreffen. Außerdem wird über Probleme gesprochen, die die EU-Verwaltung betreffen.

Im Mittelpunkt der diesjährigen Veranstaltung stand der Umgang mit aktuellen Herausforderungen in den Verwaltungen der EU und in den Mitgliedsländern. Eines der größten Probleme wird dabei in der Migration gesehen, insbesondere in der irregulären Migration nach Europa. Die erste Sitzung beschäftigte sich mit der Frage, wie die EU die Migrationsprozesse verwaltet und ob dabei genug für den Schutz der Grundrechte der Betroffenen getan wird. In der anschließenden Podiumsdiskussion wurde deutlich, dass die nationalen Bürgerbeauftragten der Mitgliedsländer teilweise sehr unterschiedlich mit diesen Themen konfrontiert werden. Einig zeigte man sich aber in der Beurteilung, dass eine gemeinsame europäische Asyl- und Migrationspolitik dringend notwendig ist.





© BR&U/European Union

Teilnehmer des Verbindungsnetzwerkes, v.2.v.li.: Emily O'Reilly, Europäische Ombudsfrau

Ein weiteres zentrales Thema war der Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI) in öffentlichen Verwaltungen. Es zeigte sich, dass KI in einzelnen Ländern bereits in zahlreichen Bereichen Eingang gefunden hat und als potenziell vorteilhaft eingeschätzt wird. In der Diskussion beschrieben die Teilnehmerinnen und Teilnehmer aber wahrgenommene Risiken, wie z.B. das unbewusste Transportieren von Vorurteilen (Bias) durch die Algorithmen, was im Ergebnis nachteilige Entscheidungen der KI bedeuten kann. Dies ist insofern besonders schwierig, weil faktisch die konkrete „Fehlerquelle“ nicht mehr transparent nachvollzogen werden kann. Insoweit sei es wichtig, dass die menschliche Entscheidung – und damit auch die dementsprechende Verantwortung – im Prozess erhalten bleibt. Die digitale Transformation in den Verwaltungen müsse deshalb so gestaltet werden, dass es im Sinne der Bürgerinnen und Bürger immer ein mögliches Korrektiv gibt.

Herzberg dazu: „Digitalisierung und KI in der öffentlichen Verwaltung sind dringend notwendig, um Effektivität und Geschwindig-

keit der Prozesse zu erhöhen. Dabei muss aber immer die Frage der Qualität das entscheidende Kriterium sein. Der Mensch steht im Zentrum des Handelns der öffentlichen Verwaltung. Der Einsatz von KI hat den Bürgerinnen und Bürgern zu dienen – und nicht umgekehrt.“

Die abschließende Sitzung beschäftigte sich mit Ethikstandards in öffentlichen Verwaltungen. In der Vergangenheit vereinzelt aufgetretene Korruptionsfälle innerhalb der EU führten zu der Frage, welche Ethikstandards überhaupt gelten, wie Korruption verhindert und wie Verstöße geahndet werden können. Die Bürgerbeauftragten berichteten hierzu über eigene Erfahrungen aus ihren jeweiligen Ländern. Insoweit wurde deutlich, dass sich der Zuständigkeitsbereich der Bürgerbeauftragten in den Mitgliedsstaaten teils sehr unterschiedlich gestaltet. So erstreckt sich dieser bei manchen auch auf den Schutz von sog. Whistleblowern (Hinweisgebern). Sie können somit auch bei der Korruptionsbekämpfung aktiv werden.

Herzberg dazu: „Die Konferenz bot neben der inhaltlich-fachlichen Arbeit wieder eine gute Gelegenheit, mit den Kolleginnen und Kollegen in den direkten Austausch zu treten. Der Blick über die Ländergrenzen hinweg erweitert den eigenen Horizont und macht die Vielfalt der Arbeit der Bürgerbeauftragten deutlich.“

## Gespräche

Neben der anliegenbezogenen Zusammenarbeit mit den Behörden und deren Vertretern zählte das Berichtsjahr 2023 auch zahlreiche Begegnungen und Gespräche mit Abgeordneten, Funktionsträgern und Vertretern kommunaler Gebietskörperschaften. Diese Gespräche erörtern meist aktuelle Problemlagen, sind darüber hinaus aber eine wichtige Basis für die offene und vertrauensvolle Zusammenarbeit.

### Gespräch des Bürgerbeauftragten mit dem Nordhäuser Landrat

Am Rande des Sprechtages des Thüringer Bürgerbeauftragten in Nordhausen am 28.02.2023 traf Dr. Kurt Herzberg mit dem Landrat des Landkreises Nordhausen, Matthias Jendricke, zusammen. Beide erörterten aktuelle Fragen der kommunalen Verwaltungstätigkeit. Schwerpunkte waren u.a. die Unterbringung von (ukrainischen) Flüchtlingen, die aktuellen Herausforderungen um die Energiekrise sowie um die Einführung des Bürgergelds und die Novellierung des Wohngeldgesetzes und die sich daraus ergebenden Anforderungen an die kommunale Verwaltung.



v.li. Dr. Kurt Herzberg, Matthias Jendricke

Bürgerbeauftragter des Freistaats Thüringen

Mit Blick auf die Bußgeldbescheide an nicht-geimpftes medizinisches Personal legte der Landrat dar, warum er an der Umsetzung der Regelungen zur einrichtungsbezogenen Impfpflicht festhalten möchte.

### Gespräch mit der Staatssekretärin im Thüringer Ministerium für Migration, Justiz und Verbraucherschutz

Der Bürgerbeauftragte traf sich zu einem Austausch auch mit der neuen Staatssekretärin im Thüringer Justizministerium, Meike Herz.

Die Staatssekretärin berichtete bei dem Treffen am 15.03.2023 über die Schwerpunkte ihrer Arbeit. Es bestand Konsens, dass die Kommunikation staatlicher Institutionen mit den Bürgerinnen und Bürgern eine hohe Bedeutung für die Akzeptanz des demokratischen Rechtsstaats habe und politische, aber auch behördliche Entscheidungen erläutert werden müssen. Dieses Werben um Verstehen und Akzeptanz des behördlichen Handelns sei für den demokratischen Rechtsstaat von hoher Relevanz.



Herzberg seinerseits warb dafür, dass die Erfahrungswelt der Bürgerinnen und Bürger, die in besonders dichter Weise bei ihm als Bürgerbeauftragten wahrnehmbar sei, in den Überlegungen der Exekutive bessere Berücksichtigung finden müsse. Dem stimmte die Staatssekretärin vor dem Hintergrund ihrer Erfahrungen als seinerzeitige Leiterin der Polizeivertrauensstelle zu. Beide kamen überein, das Gespräch in regelmäßigen Abständen fortzuführen.

## Gespräch mit dem Thüringer Minister für Umwelt, Energie und Naturschutz

Am 10.07.2023 kamen Dr. Kurt Herzberg und Bernhard Stengele, Thüringer Minister für Umwelt, Energie und Naturschutz, im Umweltministerium zu einem persönlichen Kennenlernen und Arbeitsaustausch zusammen.



Bürgerbeauftragter des Freistaats Thüringen

v.l. Bernhard Stengele, Dr. Kurt Herzberg

Herzberg schilderte dabei an ihn herangetragene Bürgeranliegen, die den Anschluss von fertig installierten Photovoltaik-Anlagen betreffen. Kritikpunkte waren die langen Wartezeiten auf den notwendigen Austausch des Zählers und insoweit die Arbeitsweise der Thüringer Energienetz GmbH (TEN).

Herzberg dazu: „Ich kann nachvollziehen, dass die Bürger unzufrieden sind. Sie leisten aktiv ihren Beitrag zur Energiewende und

erfahren Hindernisse, mit denen sie nicht rechnen konnten und die in der öffentlichen politischen Debatte kaum angesprochen werden. Diese konkreten Erfahrungen führen zu unnötigem Frust. Die Bereitschaft, sich für den Klimawandel einzubringen, nimmt ab.“ Herzberg regte an, dass die notwendigen Zählereinbauten von beauftragten Unternehmen realisiert werden sollten, wenn die Kapazitäten der TEN nicht ausreichen sollten. Minister Stengele nahm die Problembeschreibung auf und versicherte, sich im Rahmen seiner Möglichkeiten für eine Verbesserung einzusetzen.

Ein weiterer Themenschwerpunkt war der anstehende Ausbau der Windenergie. Der Minister betonte, dass die lokale Beteiligung an den Erlösen der Windkraft ein wichtiger Faktor der Akzeptanz sei, und stellte seine entsprechende Gesetzesinitiative vor.

Im Ergebnis waren sich Herzberg und Stengele einig, dass die beschlossenen Maßnahmen zur Energiewende gegenüber den Bürgern transparent und gut kommuniziert werden müssen.

## Gespräch mit der Geschäftsführerin des Verbandes kinderreicher Familien Deutschland (KRFT) e.V.

Am 28.09.2023 trafen sich der Bürgerbeauftragte, Dr. Kurt Herzberg, und die Geschäftsführerin des Verbandes kinderreicher Familien Deutschland (KRFT) e.V., Katrin Konrad. Im Gespräch erörterten sie die Situation von Familien in Thüringen und besprachen aktuelle Gesetzesvorhaben, u.a. beim Thüringer Kindergartengesetz. Probleme, die sich mit der Einführung der Kindergrundsicherung in der verwaltungspraktischen Umsetzung abzeichnen, wurden ebenfalls



Bürgerbeauftragter des  
Freistaats Thüringen

Dr. Kurt Herzberg, Katrin Konrad

erörtert. Herzberg: „Es ist gut und hilfreich, die Wahrnehmungen der Familien in dieser Weise gespiegelt zu bekommen, um in der Einzelfallarbeit als Bürgerbeauftragter die Situation der Betroffenen noch besser nachvollziehen zu können.“

## Eine Auswahl weiterer Gespräche:

- 09.05.2023 Jürgen Köpper, stellvertretender Landrat, Landkreis Sonneberg
- 10.05.2023 Mitglieder des Normenkontrollrates
- 04.07.2023 Christiane Schmidt-Rose, Landrätin, Landkreis Weimarer Land
- 10.07.2023 Bernhard Stengele, Thüringer Minister für Umwelt, Energie und Naturschutz
- 11.07.2023 Dr. Werner Henning, Landrat Landkreis Eichsfeld
- 09.08.2023 Dr. Carsten Rieder, Gemeinde- und Städtebund Thüringen e.V.
- 10.08.2023 Gespräche am Rande des Regionalnetzwerktreffens der Initiative „Bürgerdialog Stromnetz“
- 05.09.2023 Harald Henning, Landrat Landkreis Sömmerda
- 12.09.2023 Petra Enders, Landrätin Ilmkreis
- 29.09.2023 Katrin Konrad, Geschäftsführerin des Verbandes kinderreicher Familien Deutschland (KRFT) e.V.
- 17.10.2023 Julian Vonarb, Oberbürgermeister Gera
- 14.11.2023 Dr. Johannes Bruns, Oberbürgermeister Mühlhausen
- 05.12.2023 Marko Wolfram, Landrat Landkreis Saalfeld-Rudolstadt
- 30.01.2023 Dr. Cornelia Klisch, MdL
- 30.01.2023 Anna-Maria Jakoby, Leiterin der Thüringer Ombudsstelle „Dein Megafon“
- 14.02.2023 Bernhard Schanze, Fachbereichsleiter Finanzen und Soziale Dienste, Landkreis Saalfeld-Rudolstadt
- 02.03.2023 Matthias Jendricke, Landrat des Landkreises Nordhausen
- 15.03.2023 Meike Herz, Staatssekretärin im Thüringer Justizministerium
- 21.03.2023 Gespräche am Rande des Jahresempfangs der LIGA Thüringen

## Reflexion ... das Amt des Bürgerbeauftragten weiter denken

### Umfrage – Thüringer Behörden

Mit einer repräsentativen Umfrage vom 30.10. bis zum 7.11.2023 ist der Bürgerbeauftragte der Frage nachgegangen, wie zufrieden die Thüringerinnen und Thüringer mit der Arbeit der Behörden im Land sind. Mit einer Modus-Mixta-Befragung (telefonisch und online) wurde bei 1000 erwachsenen Personen aus Thüringen erhoben,

1. auf welchem Weg die Thüringer in den letzten 12 Monaten mit einer Thüringer Behörde kommuniziert haben;
2. ob sie die Behörden bürgernah oder abgehoben erleben;
3. bei welchen Aspekten die Bürgerinnen und Bürger Probleme mit der Verwaltung sehen;
4. wie die Menschen in Thüringen die derzeitige Entwicklung zur Digitalisierung der Verwaltung bewerten und
5. welche Aspekte ihnen dabei besonders wichtig sind;
6. inwieweit ein zentraler und unabhängiger Ansprechpartner bei Fragen und Problemen mit Behörden als sinnvoll erachtet wird und

7. wie wichtig dabei die Unabhängigkeit der Ansprechperson gegenüber der Behörde eingeschätzt wird;
8. ob die Befragten schon einmal vom Thüringer Bürgerbeauftragten gehört haben und
9. ob sie sich vorstellen könnten, dessen Hilfe in Anspruch zu nehmen.

Die detaillierten Einzelergebnisse werden hier veröffentlicht. Sie können auch unter [www.buergerbeauftragter-thueringen.de/veroeffentlichungen](http://www.buergerbeauftragter-thueringen.de/veroeffentlichungen) eingesehen werden.

In der Auswertung der Umfrage lassen sich aus meiner Sicht folgende Aspekte besonders benennen:

#### Allgemeine Aussagen zur Verwaltung

1. Die Umfrage legt verallgemeinernd nahe, dass mindestens **jeder zweite erwachsene Thüringer mindestens einmal im Jahr mit einer (Thüringer) Behörde kommuniziert** (vgl. ab Seite 115 ff., Abb. 3). Das bedeutet, dass jährlich wohl rund 900.000 Menschen irgendeinen Behördenkontakt haben. Allein dieses Ergebnis legt nahe, dass es schon quantitativ eine große Relevanz hat, wie Bürgerinnen und Bürger eine Behörde erleben und einschätzen.
2. Die **zentralen Kommunikationswege** sind: E-Mail (27 %), Telefon (25 %), persönlicher Kontakt (24 %) und der Postweg (18 %). Ein signifikanter Unterschied zwischen den Geschlechtern ist dabei nicht erkennbar (Abb. 3 und 4.)
3. Etwa **je ein Viertel** der Befragten beschreiben die Thüringer Behörden positiv als (sehr und eher) **bürgernah** und negativ als (sehr und eher) **abgehoben** (Abb. 5).

41 Prozent erleben die Behörde „teils/teils“. Hier fällt auf, dass die männlichen Befragten ein signifikant positiveres Bild haben (Abb. 6).

### Wo sehen die Thüringer die Probleme?

4. Die Bürgerinnen und Bürger sehen **große Probleme** bei den Themen Bürokratie (76 %), Bearbeitungsdauer (63 %) und Gebührenhöhe (57 %). Beim Stand der Digitalisierung sehen 55 Prozent große Probleme. Die Erreichbarkeit und die Verständlichkeit der Sprache sind für jeden zweiten Thüringer ein großes Problem. Einzig bei der Freundlichkeit des Personals (27 %) und der Kompetenz des Personals (33 %) sehen weniger als die Hälfte der Befragten ein großes Problem (Abb. 7). Ohne auf die Einzelauswertungen (Abb. 8-22) einzugehen, lässt sich unschwer feststellen: Die Menschen in Thüringen erwarten, dass Behörden zeitnah bearbeiten, bürokratiearm agieren und gut erreichbar sind. Dabei sollen sie verständlich und auf Augenhöhe mit den Bürgern reden. Diese Erwartungen sind berechtigt, leider erleben es die Betroffenen noch allzu oft anders. Die Umfrage bestätigt viele Erfahrungen des Bürgerbeauftragten in der Einzelfallbearbeitung. Es gibt eine wachsende Bürokratielast, deren Ursache u.a. in hyperkomplexen (Gesetzes-) Regelungen liegt. Und so wächst eine Kluft zwischen den berechtigten Erwartungen der Menschen und auch dem Selbstbild der Behörden auf der einen Seite und den erfahrbaren Realitäten auf der anderen Seite.
5. Die „**Verständlichkeit der Schreiben**“ wird von 48 Prozent der Befragten als großes Problem eingeschätzt (Abb. 20-22). Wenn die These stimmt, dass die Akzeptanz der Bürger gegenüber staatlichem

Handeln und behördlichen Entscheidungen voraussetzt, dass die Betroffenen das Handeln und die Entscheidung verstehen, dann zeigt sich diesem Befund ein gravierendes Problem für den demokratischen Rechtsstaat. Anders ausgedrückt: Dort, wo Behörden verständlicher kommunizieren, tragen sie wesentlich zur Akzeptanzsteigerung ihrer Entscheidungen bei. Die Umfrage legt nahe, dass hier erhebliche Verbesserungspotenziale liegen.

### Digitalisierung in der Verwaltung

6. Über die Hälfte der Thüringer (56 %) beurteilen allgemein **den derzeitigen Stand der Digitalisierung** der Verwaltung als (eher und sehr) schlecht. Nur 30 Prozent urteilen (eher und sehr) gut (Abb. 23). Das positive Urteil nimmt bei der Altersgruppe der über 40-jährigen signifikant ab (Abb. 24).
7. Auf die Frage, welche **Aspekte** den Thüringern bei der Verwaltungsdigitalisierung wichtig sind, wurden 9 Antwortmöglichkeiten vorgegeben (Abb. 25 ff). Auf die Nachfrage, welche Aspekte ggf. noch wichtig sind, wurden vier weitere Bereiche in signifikanter Anzahl genannt (Abb. 31). Insofern kann man davon ausgehen, dass mit den erfragten und ergänzend benannten Aspekten aus Bürgersicht die zentralen Bereiche der Verwaltungsdigitalisierung erfasst sind.
8. Ca. drei Viertel der Befragten sehen in der zeit- und ortssoveränen Nutzung der Verwaltung einen (eher und sehr) wichtigen Aspekt der Digitalisierung. Dabei sind aber einfache technische Handhabe (83 %) und die Einhaltung des Datenschutzes (82 %) die noch wichtigeren Voraussetzungen. Am wichtigsten sind den Befragten die **verständliche**

**Nutzung und die schnellere Bearbeitung** (je 85 %) – Abb. 25.

Man kann davon ausgehen, dass die Akzeptanz der Verwaltungsdigitalisierung in dem Maße wächst, in dem es gelingt, die Nutzung verständlich und gleichsam selbsterklärend zu realisieren, und dabei zugleich die Bearbeitungsprozesse so effektiviert werden, dass eine schnellere Bearbeitung erfahrbar ist. Hier wird langfristig wohl nur der Einsatz von KI-gestützten Systemen den entscheidenden Fortschritt bringen.

9. Es fällt auf, dass bei aller Offenheit für die Digitalisierung der Verwaltung 78 Prozent der Thüringer **das Erhaltenbleiben eines direkten Ansprechpartners** für wichtig halten. An diesem Umfrageergebnis wird eindrucksvoll deutlich, dass die Möglichkeit zur direkten Nach- oder Rückfrage, also die Möglichkeit zum Dialog, zur bürgerfreundlichen Digitalisierung der Verwaltung gehören muss (Abb. 25 und 28).

### **Ansprechpartner/Ombudsmann**

10. Zwei Drittel der Befragten sind davon überzeugt, dass ihnen bei Fragen oder Problemen mit der Arbeit von Ämtern bzw. Behörden ein **zentraler und unabhängiger Ansprechpartner** helfen würde (Abb. 33). Dieser hohe Wert wird allein bei den jüngeren Befragten nicht erreicht (Abb. 34).
11. Die **Unabhängigkeit eines solchen Ansprechpartners** ist für 78 Prozent der Befragten wichtig (Abb. 35 und 36). Dieses Ergebnis bestätigt die Erfahrungen der Arbeit des Bürgerbeauftragten eindrucksvoll. Gerade in der Vermittlung zwischen Bürger und Behörde trägt die Unabhängigkeit des „Vermittlers“

sehr wesentlich zur Akzeptanz von Erklärungen und Vermittlungsergebnissen sowohl bei den Bürgern als auch bei den Behörden bei.

12. 39 Prozent der Thüringer **wissen um die Existenz des Thüringer Bürgerbeauftragten** (Abb. 37) und fast jeder zweite Befragte kann sich vorstellen, um Hilfe beim Bürgerbeauftragten anzufragen (Abb. 38). Diese Ergebnisse zeigen zum einen, dass die Bekanntheit des Amtes des Bürgerbeauftragten im vergangenen Jahrzehnt deutlich angestiegen ist und zugleich noch ausbaufähig bleibt. Sie machen ebenso deutlich, dass der Bedarf an diesem – für den demokratischen Rechtsstaat wichtigen – Vermittlungsangebot sehr hoch ist.

# Umfrage – Thüringer Behörden

im Auftrag des Bürgerbeauftragten des Freistaats  
Thüringen

Oktober-November 2023



Dr. Kurt Herzberg • Der Bürgerbeauftragte des Freistaats Thüringen  
Jürgen-Fuchs-Straße 1, 99096 Erfurt  
Telefon 0361 57 3113871  
www.buergerbeauftragter-thueringen.de

## Methodische Angaben

### Feldzeit:

30.10. – 07.11.2023

### Methodik:

Die Umfrage wurde als *Modus-Mixta*-Befragung (telefonisch und online) durchgeführt.

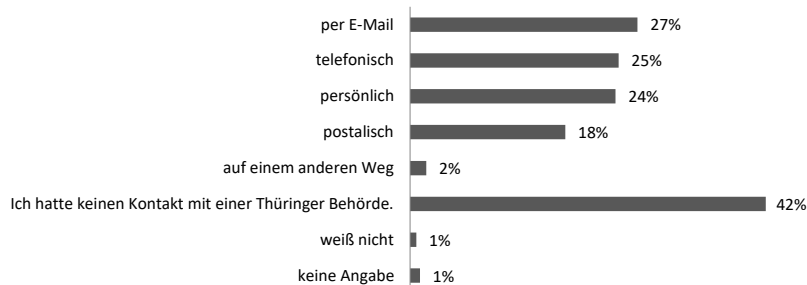
### Stichprobe:

1.000 Personen aus Thüringen ab 18 Jahren nahmen an der Befragung teil.

Abb. 2 |



## Auf welchem Weg haben Sie in den letzten zwölf Monaten mit einer Thüringer Behörde kommuniziert?



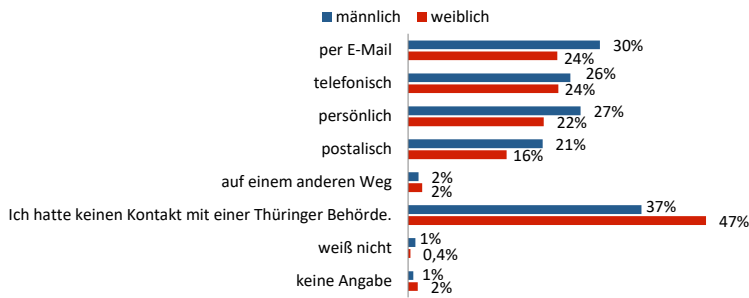
42 Prozent der befragten Thüringer hatten innerhalb der letzten zwölf Monate keinen Kontakt mit einer Thüringer Behörde. 27 Prozent hatten Kontakt per E-Mail, 25 Prozent telefonisch und 24 Prozent persönlich. Postalisch ist mit 18 Prozent von den abgefragten Kommunikationskanälen der am wenigsten genutzte und zwei Prozent nennen noch einen anderen Weg. Jeweils ein Prozent kann oder möchte dazu keine Auskunft tätigen.

Abb. 3 | n= 1.000; Mehrfachantworten möglich





### Auf welchem Weg haben Sie in den letzten zwölf Monaten mit einer Thüringer Behörde kommuniziert?

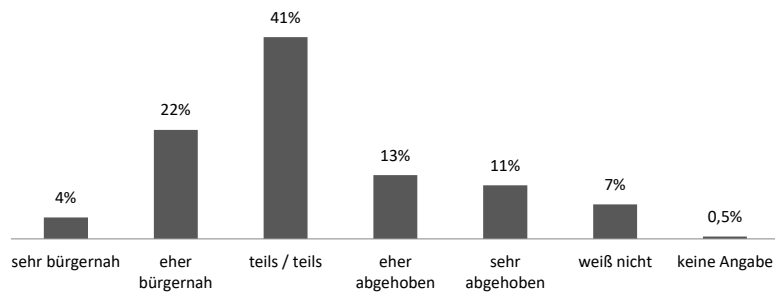


Aufgeschlüsselt nach Geschlecht wird ersichtlich, dass Frauen deutlich häufiger innerhalb der letzten zwölf Monate keinen Kontakt mit einer Thüringer Behörde hatten (47 zu 37%). Entsprechend werden sämtliche abgefragten Kommunikationskanäle von Männern häufiger genannt.

Abb. 4 | n= 1.000; Mehrfachantworten möglich



### Wie würden Sie die Thüringer Behörden insgesamt beschreiben?

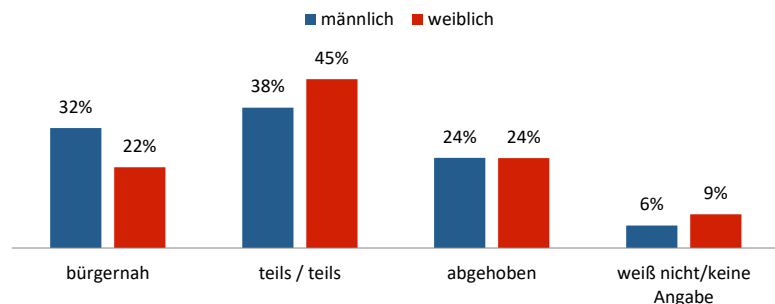


Die relative Mehrheit von 41 Prozent beschreibt die Thüringer Behörden als teils bürgernah bzw. abgehoben. 22 Prozent empfinden sie als eher und weitere vier Prozent als sehr bürgernah (26 %, kumuliert), wohingegen 13 Prozent sie als eher und weitere elf Prozent als sehr abgehoben (24 %, kumuliert) bezeichnen. Sieben Prozent trauen sich hierzu keine Einschätzung zu und weitere 0,5 Prozent wollen dazu keine Antwort geben.

Abb. 5 | n= 1.000



### Wie würden Sie die Thüringer Behörden insgesamt beschreiben?



Auch wenn sich beide Geschlechtergruppen jeweils relativ-mehrheitlich für die Mittelloption entschieden haben, ist dieser Anteil bei weiblichen Befragten höher (45 zu 38%). Folglich kann festgehalten werden, dass befragte Männer die Thüringer Behörden insgesamt deutlich häufiger als bürgernah wahrnehmen (32 zu 22%).

Abb. 6 | n= 1.000



**Inwieweit stellen die folgenden Aspekte hinsichtlich Thüringer Behörden Ihrer Meinung nach ein Problem dar?**

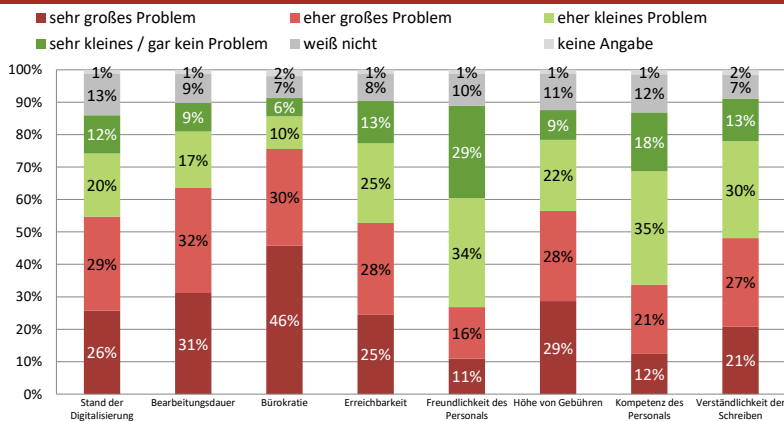


Abb. 7 | n= 1.000; \* jeweils kumuliert



**Inwieweit stellen die folgenden Aspekte hinsichtlich Thüringer Behörden Ihrer Meinung nach ein Problem dar?**

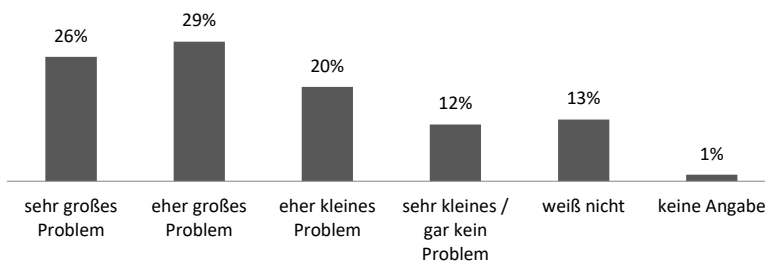
Insgesamt werden einzig die Freundlichkeit des Personals (27 %\*) und die Kompetenz des Personals (33 %\*) nicht absolut-mehrheitlich als großes Problem wahrgenommen. Alle anderen abgefragten Felder werden jeweils mehrheitlich als großes Problem wahrgenommen: Verständlichkeit der Schreiben (48 %\*), Erreichbarkeit (53 %\*), Stand der Digitalisierung (55 %\*), Höhe der Gebühren (57 %\*), Bearbeitungsdauer (63 %\*) und schließlich die Bürokratie (76 %\*), welche in Thüringen insgesamt am häufigsten als problematisch angesehen wird.

Abb. 8 | n= 1.000; \* jeweils kumuliert



**Inwieweit stellen die folgenden Aspekte hinsichtlich Thüringer Behörden Ihrer Meinung nach ein Problem dar?**

**Stand der Digitalisierung**



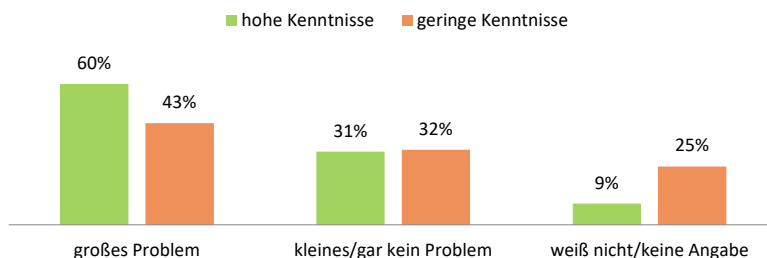
Die absolute Mehrheit der Befragten ist mit 55 Prozent (kumuliert) der Ansicht, dass der Stand der Digitalisierung in Thüringer Behörden ein sehr (26 %) oder eher großes Problem (29 %) darstellt. Demgegenüber steht fast ein Drittel (32 %, kumuliert), das gegenteiliger Ansicht ist und diesen Bereich als eher (20 %) oder sehr kleines bzw. gar kein Problem (12 %) betrachten. 13 Prozent wissen hier keine Antwort und ein Prozent macht keine Angabe.

Abb. 9 | n= 1.000; \* jeweils kumuliert



Inwieweit stellen die folgenden Aspekte hinsichtlich Thüringer Behörden Ihrer Meinung nach ein Problem dar?

### Stand der Digitalisierung



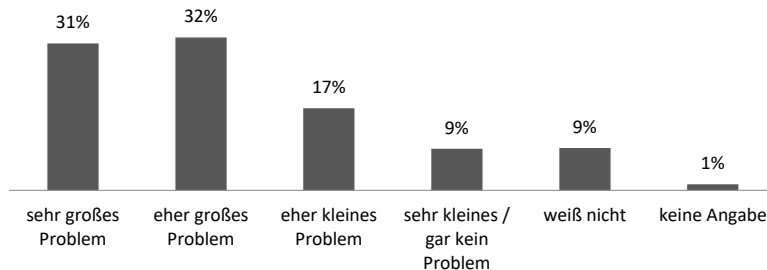
Auch wenn beide Befragten Gruppen jeweils mehrheitlich den derzeitigen Stand der Digitalisierung als problematisch ansehen, wird ersichtlich, dass jene, welche hohe Kenntnisse im Umgang mit technischen Geräten und Internet haben, dies absolut-mehrheitlich und entsprechend deutlich häufiger als großes Problem ansehen (60 zu 43 %). Jene mit lediglich geringen Kenntnissen geben deutlich häufiger an, dass sie zum Stand der Digitalisierung in Thüringen keine Einschätzung abgeben können oder wollen (25 zu 9 %).

Abb. 10 | n= 987 (ohne weiß nicht / keine Angabe)



Inwieweit stellen die folgenden Aspekte hinsichtlich Thüringer Behörden Ihrer Meinung nach ein Problem dar?

### Bearbeitungsdauer



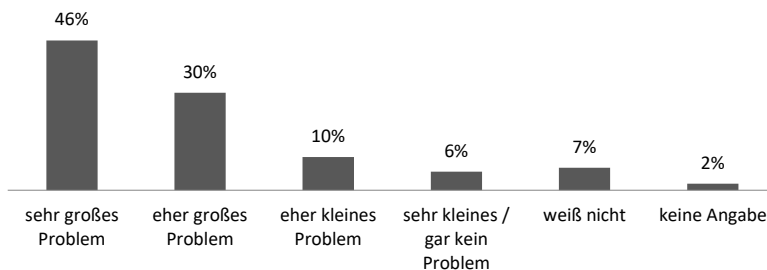
In Bezug auf die Bearbeitungsdauer ist die absolute Mehrheit von 63 Prozent (kumuliert) der Umfrageteilnehmer der Überzeugung, dass hier in Thüringer Behörden ein sehr (31 %) oder eher großes Problem (32 %) vorliegt. Lediglich 26 Prozent (kumuliert) sind anderer Meinung und stufen dies als eher (17 %) oder sehr kleines bzw. gar kein Problem (9 %) ein. Neun Prozent können und ein Prozent möchte hier keine Antwort geben.

Abb. 11 | n= 1.000



Inwieweit stellen die folgenden Aspekte hinsichtlich Thüringer Behörden Ihrer Meinung nach ein Problem dar?

### Bürokratie



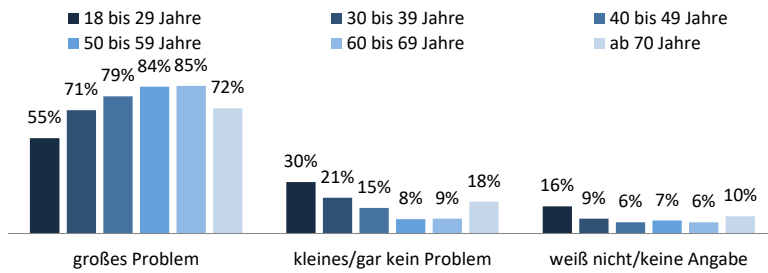
Auch bei der Bürokratie sehen die Befragten mit einer klaren Mehrheit von gut drei Vierteln der Befragten (76 %, kumuliert) sehr (46 %) oder eher große Probleme (30 %). Nur jeder zehnte (10 %) befindet die Probleme in diesem Bereich als eher kleine und sechs Prozent als sehr klein bzw. sehen hier kein Problem (16 Prozent, kumuliert). Darüber hinaus wissen sieben Prozent hier keine Einschätzung abzugeben und zwei Prozent tätigen keine Angabe.

Abb. 12 | n= 1.000



**Inwieweit stellen die folgenden Aspekte hinsichtlich Thüringer Behörden Ihrer Meinung nach ein Problem dar?**

**Bürokratie**



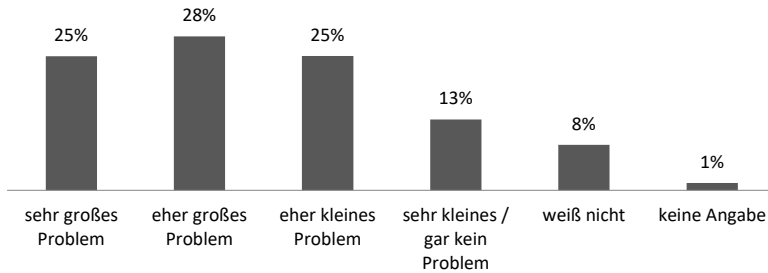
Tendenziell empfinden ältere das Ausmaß an Bürokratie in Thüringen häufiger für problematisch als jüngere: So steigt dieser Anteil von 55 Prozent bei den jüngsten bis auf 85 Prozent bei den 60- bis 69-Jährigen und fällt dann wieder auf 72 Prozent bei den ältesten Befragten. So sehen die jüngsten Befragten hierin (deutlich) häufiger kein bzw. nur ein geringes Problem (30 zu 8 – 21%).

Abb.13 | n= 1.000



**Inwieweit stellen die folgenden Aspekte hinsichtlich Thüringer Behörden Ihrer Meinung nach ein Problem dar?**

**Erreichbarkeit**



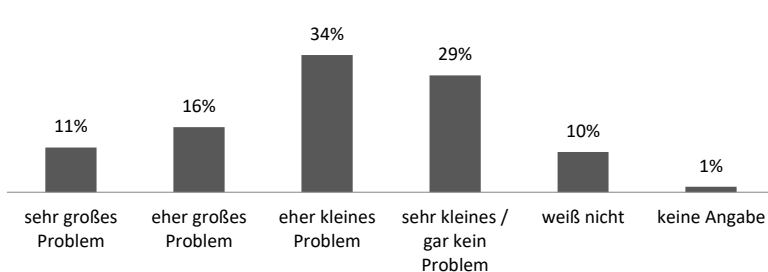
Die Erreichbarkeit in Thüringer Behörden wird von 53 Prozent (kumuliert) der Befragten als sehr (25 %) oder eher großes Problem (28 %) eingeschätzt. Jeder Vierte (25 %) meint hingegen, dass dies nur ein eher kleines und weitere 13 Prozent ein sehr kleines bzw. gar kein Problem darstellt. Kumuliert entspricht dies 38 Prozent. Weitere acht Prozent wissen für diesen Bereich keine Einschätzung abzugeben und ein Prozent macht keine Angabe.

Abb.14 | n= 1.000



**Inwieweit stellen die folgenden Aspekte hinsichtlich Thüringer Behörden Ihrer Meinung nach ein Problem dar?**

**Freundlichkeit des Personals**



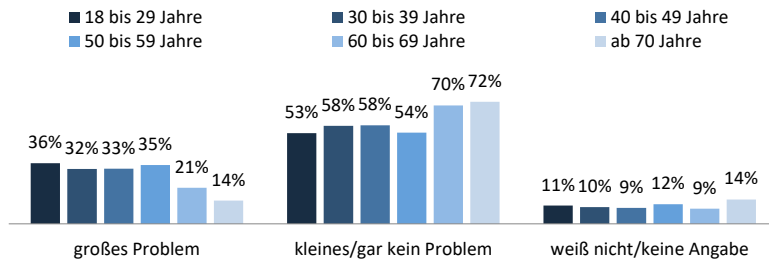
Anders als die vorherigen Bereiche wird die Freundlichkeit des Personals in Thüringer Behörden mit 63 Prozent (kumuliert) absolut-mehrheitlich als eher (34 %) oder sehr kleines bzw. gar kein Problem (29 %) empfunden. Lediglich 27 Prozent (kumuliert) meinen, dies sei ein sehr (11 %) oder eher großes Problem (16 %). Jeder zehnte Befragte (10 %) kann diesen Bereich nicht einschätzen und ein Prozent verweigert die Angabe.

Abb.15 | n= 1.000



**Inwieweit stellen die folgenden Aspekte hinsichtlich Thüringer Behörden Ihrer Meinung nach ein Problem dar?**

**Freundlichkeit des Personals**



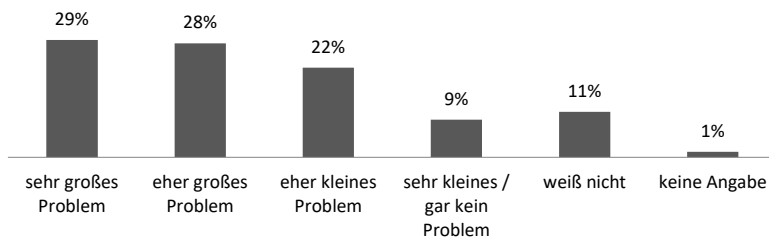
Keine Altersgruppe sieht in der Freundlichkeit des Personals mehrheitlich ein großes Problem, wobei dieser Anteil mit dem Alter noch weiter absinkt (von 36 auf 14 %). Entsprechend geben alle Altersgruppen, aber insbesondere die ab 60-Jährigen, jeweils absolut-mehrheitlich an, dass sie hierin kein großes Problem sehen (70 bzw. 72 zu 53 – 58 %).

Abb. 16 | n= 1.000



**Inwieweit stellen die folgenden Aspekte hinsichtlich Thüringer Behörden Ihrer Meinung nach ein Problem dar?**

**Höhe von Gebühren**



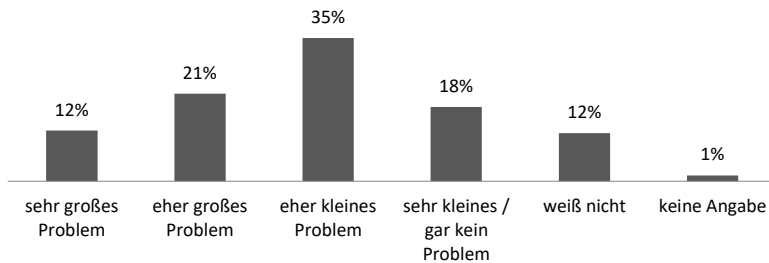
Bei der Höhe der Gebühren überwiegt erneut der Anteil derjenigen Befragten, die diese als sehr (29 %) oder eher großes Problem (28 %) wahrnehmen. 57 Prozent (kumuliert) geben dies an. Demgegenüber stehen 31 Prozent (kumuliert) die hier ein eher (22 %) oder sehr kleines bzw. gar kein Problem (9 %) sehen. Elf Prozent können und ein Prozent möchte keine Antwort geben.

Abb. 17 | n= 1.000



**Inwieweit stellen die folgenden Aspekte hinsichtlich Thüringer Behörden Ihrer Meinung nach ein Problem dar?**

**Kompetenz des Personals**



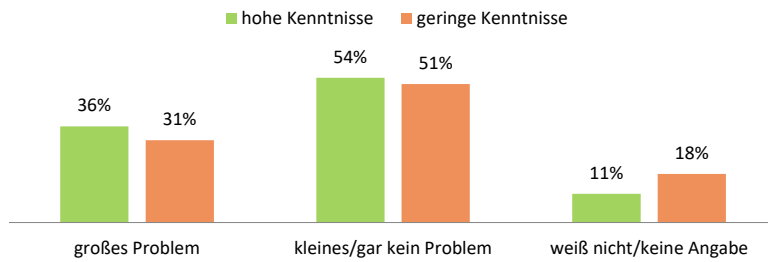
Mit 53 Prozent (kumuliert) wird die Kompetenz des Personals zusammen mit der Freundlichkeit dessen als einzige Bereiche mehrheitlich als eher (35 %) oder sehr kleines bzw. gar kein Problem (18 %) in Thüringer Behörden gesehen. Demgegenüber stehen zwölf Prozent an Befragten, die angeben, dass dies ein sehr großes Problem sei und 21 Prozent, die es als eher groß einstufen (33 %, kumuliert). Knapp jeder Achte (12 %) weiß hier keine Einschätzung abzugeben und ein Prozent tätigt keine Angabe.

Abb. 18 | n= 1.000



Inwieweit stellen die folgenden Aspekte hinsichtlich Thüringer Behörden Ihrer Meinung nach ein Problem dar?

### Kompetenz des Personals



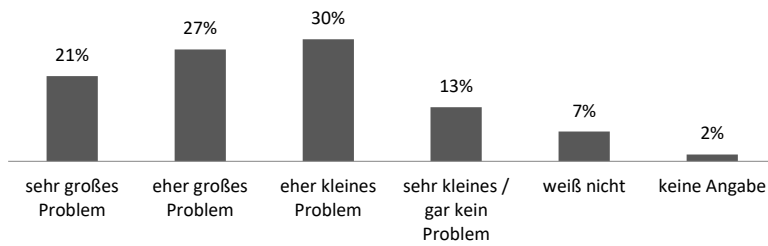
Die Kompetenz des Personals wird von Befragten mit eigenen hohen Kenntnissen im Umgang mit technischen Geräten bzw. dem Internet, häufiger als großes Problem angesehen (36 zu 31%). Jene mit lediglich geringen Kenntnissen können oder wollen die Kompetenzen des Personals von Thüringer Behörden häufiger nicht einschätzen (18 zu 11%). Bei beiden Befragtengruppen überwiegt jeweils absolut-mehrheitlich der Anteil derer, welche hierin allerdings nur ein kleines bzw. gar kein Problem sehen (54 bzw. 51%).

Abb. 19 | n= 987 (ohne weiß nicht / keine Angabe)



Inwieweit stellen die folgenden Aspekte hinsichtlich Thüringer Behörden Ihrer Meinung nach ein Problem dar?

### Verständlichkeit der Schreiben



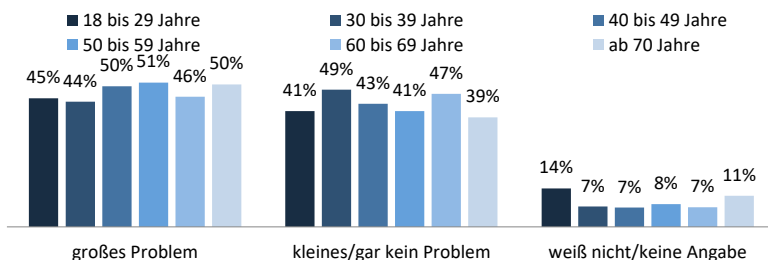
Eine relative Mehrheit von 49 Prozent der Befragten (kumuliert) meint, dass bei der Verständlichkeit der Schreiben von Thüringer Behörden ein sehr (21 %) oder eher großes Problem (27 %) vorliegt. Ein Drittel (33 %, kumuliert) ist gegenteiliger Ansicht (30 % eher kleines Problem, 13 % sehr kleines / gar kein Problem). Sieben Prozent wissen hier keine Antwort und zwei Prozent machen keine Angabe.

Abb. 20 | n= 1.000



Inwieweit stellen die folgenden Aspekte hinsichtlich Thüringer Behörden Ihrer Meinung nach ein Problem dar?

### Verständlichkeit der Schreiben



Lediglich 30- bis 39-Jährige sehen die Verständlichkeit der Schreiben relativ-mehrheitlich als kleines bzw. gar kein Problem an (49 %). 60- bis 69-Jährige sind sich hier uneins (46 zu 47 %). Für alle anderen Altersgruppen stellt sie jedoch mehrheitlich ein großes Problem dar (45 – 51 %).

Abb. 21 | n= 1.000

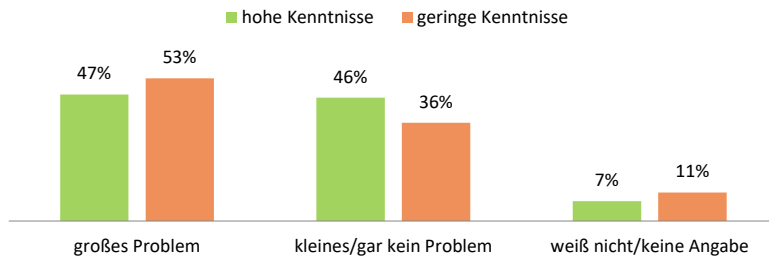


// PRÄVENTION, ZUSAMMENARBEIT UND REFLEXION



**Inwieweit stellen die folgenden Aspekte hinsichtlich Thüringer Behörden Ihrer Meinung nach ein Problem dar?**

**Verständlichkeit der Schreiben**

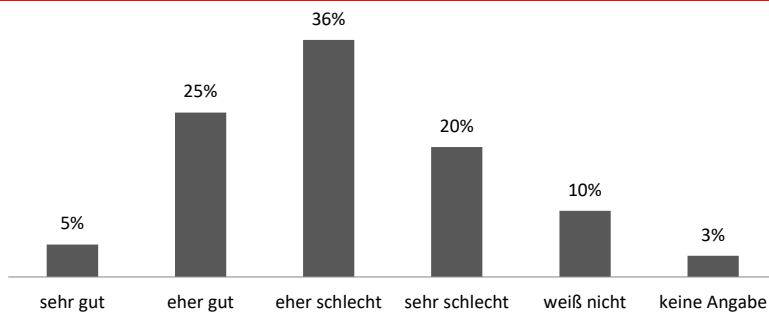


Jene, die sich selbst nur geringe Kenntnisse im Bereich Technik und Internet attestieren, bewerten die Verständlichkeit von Schreiben absolut-mehrheitlich als großes Problem (53%). Diejenigen mit hohen Kenntnissen sind hier geteilter Ansicht (47 zu 46 %).

Abb. 22 | n= 987 (ohne weiß nicht / keine Angabe)



**Wie bewerten Sie die derzeitige Entwicklung hin zu einer möglichst vollständigen Digitalisierung der Verwaltung?**

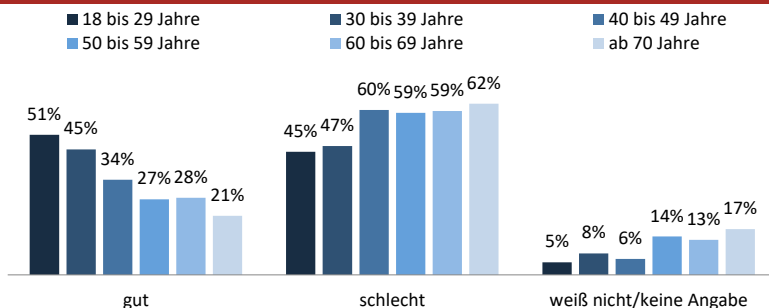


Insgesamt wird die derzeitige Entwicklung hin zu einer möglichst vollständigen Digitalisierung der Verwaltung mehrheitlich als schlecht bewertet: 36 Prozent halten diese für eher und weitere 20 Prozent als sehr schlecht (56 %, kumuliert). Lediglich insgesamt 30 Prozent (25 % eher, 5 % sehr gut) sind der Ansicht, dass diese gut ist. Zehn Prozent wissen es nicht und weitere drei Prozent können oder wollen dazu keine Einschätzung abgeben.

Abb. 23 | n= 1.000



**Wie bewerten Sie die derzeitige Entwicklung hin zu einer möglichst vollständigen Digitalisierung der Verwaltung?**



Je jünger die Befragten sind, desto häufiger beschreiben sie die derzeitige Entwicklung hin zu einer möglichst vollständigen Digitalisierung der Verwaltung als gut: So steigt dieser Anteil von lediglich 21 Prozent bei den ältesten bis auf 51 Prozent bei den jüngsten Befragten. Diese Einstufung überwiegt allerdings lediglich bei den jüngsten mehrheitlich. 30- bis 39-Jährige sind in ihrer Bewertung geteilter Ansicht (47 % schlecht, 45 % gut). Ab 40-Jährige geben jeweils absolut-mehrheitlich an, dass sie diese Entwicklung als schlecht einschätzen (59 – 62 %).

Abb. 24 | n= 1.000



### Wie wichtig oder unwichtig sind Ihnen die folgenden Aspekte der Digitalisierung der Verwaltung?

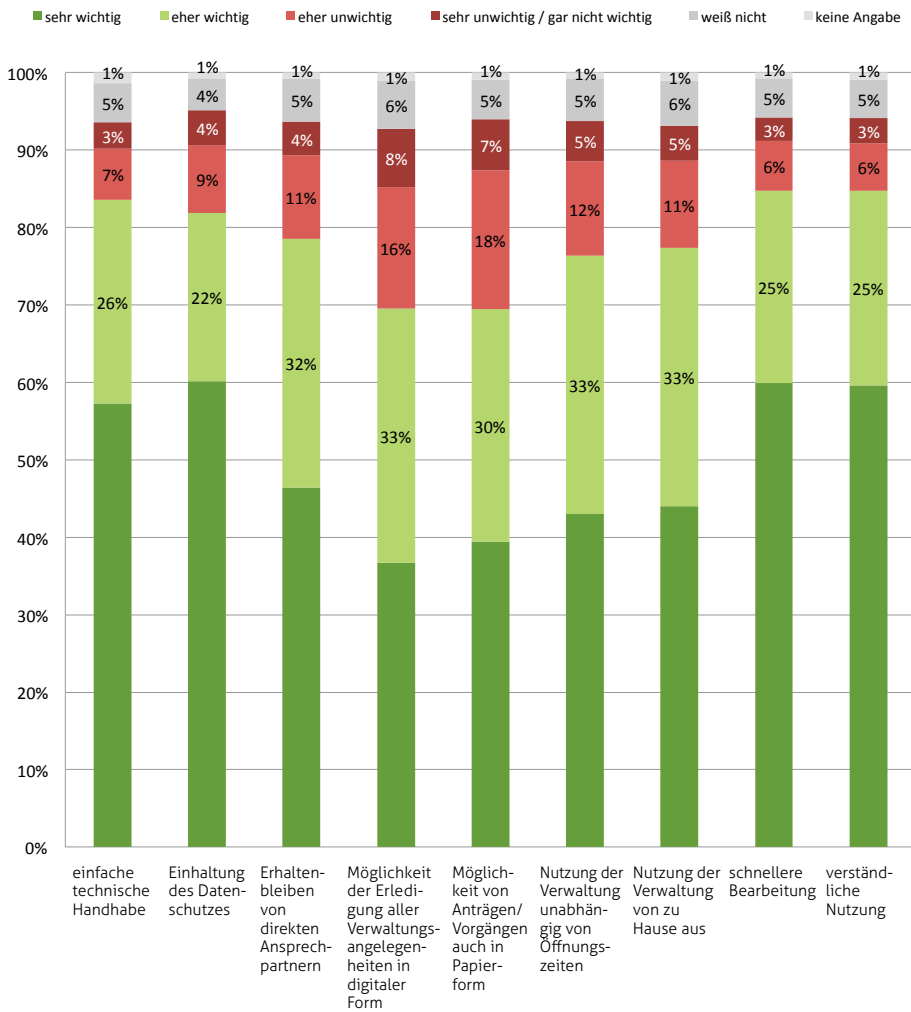


Abb.25 | n= 1.000



### Wie wichtig oder unwichtig sind Ihnen die folgenden Aspekte der Digitalisierung der Verwaltung?

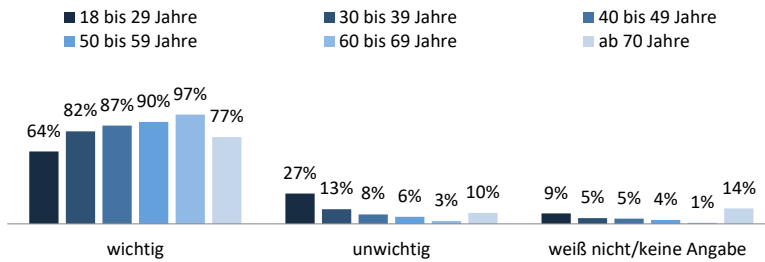
Alle abgefragten Aspekte der Digitalisierung werden jeweils absolut-mehrheitlich als wichtig angesehen: Mit jeweils insgesamt 85 Prozent wird die verständliche Nutzung bzw. die schnelle Bearbeitung jeweils am häufigsten als wichtig angesehen, gefolgt von einer einfachen technischen Handhabe (83%), der Einhaltung des Datenschutzes (82%), dem Erhaltenbleiben von direkten Ansprechpartnern (78%), der Nutzung der Verwaltung von zu Hause aus (77%) und der Nutzung der Verwaltung unabhängig von Öffnungszeiten (76%). Etwas dahinter folgen mit 70 Prozent die Möglichkeit der Erledigung aller Verwaltungsangelegenheiten in digitaler Form und mit 69 Prozent die Möglichkeit von Anträgen/Vorgängen auch in Papierform.

Abb.26 | n= 1.000



Wie wichtig oder unwichtig sind Ihnen die folgenden Aspekte der Digitalisierung der Verwaltung?

einfache technische Handhabe



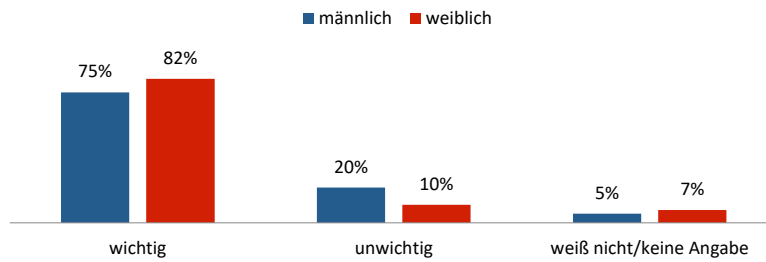
Je älter die befragten Thüringer sind, desto häufiger sehen sie eine einfache technische Handhabe als wichtig an: So steigt dieser Anteil von 64 Prozent bei den 18- bis 29-Jährigen bis auf 97 Prozent bei den 60- bis 69-Jährigen (ab 70-Jährige = 77 %) an. Die jüngsten sehen hierin entsprechend deutlich am häufigsten keinen wichtigen Aspekt (27 zu 3 – 13 %).  
 Ein ähnlicher Verlauf zeigt sich bei „schnellere Bearbeitung“ sowie „verständliche Nutzung“.

Abb.27 | n= 1.000



Wie wichtig oder unwichtig sind Ihnen die folgenden Aspekte der Digitalisierung der Verwaltung?

Erhaltenbleiben von direkten Ansprechpartnern



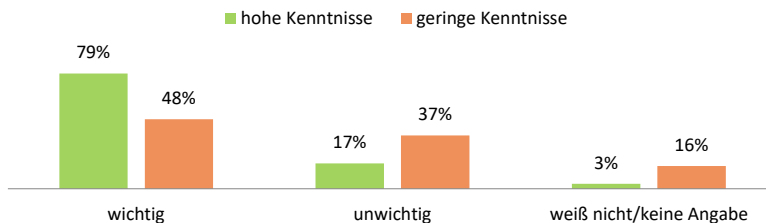
Auch den Erhalt von direkten Ansprechpartnern halten weibliche Umfrageteilnehmer häufiger für bedeutsam als dies Männer tun (82 zu 75 %). Entsprechend geben letztere deutlich häufiger an, dass sie dies als unwichtig ansehen (20 zu 10 %).

Abb. 28 | n= 1.000



Wie wichtig oder unwichtig sind Ihnen die folgenden Aspekte der Digitalisierung der Verwaltung?

Möglichkeit der Erledigung aller Verwaltungsangelegenheiten in digitaler Form

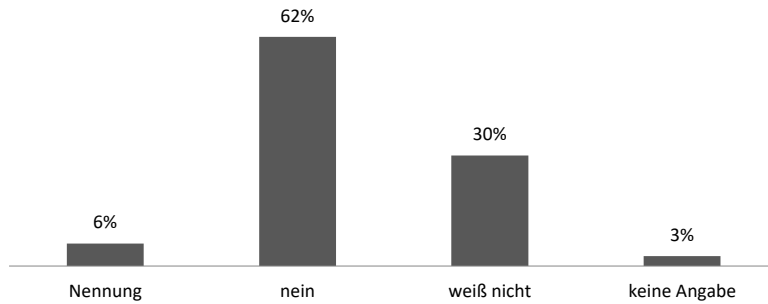


Thüringer, welche ihre eigenen Fähigkeiten im Umgang mit technischen Geräten bzw. dem Internet als hoch einstufen, sehen in der Möglichkeit, alle Verwaltungsangelegenheiten in digitaler Form zu erledigen, absolut-mehrheitlich und entsprechend deutlich häufiger einen wichtigen Aspekt (79 zu 48 %). Jene mit geringen Kenntnissen sehen dies hingegen deutlich häufiger als unwichtig an (37 zu 17 %). Sie können oder wollen sich hierzu aber auch deutlich öfter nicht positionieren (16 zu 3 %).

Abb. 29 | n= 987 (ohne weiß nicht / keine Angabe)



**Gibt es weitere Aspekte bei der Digitalisierung der Verwaltung, die Ihnen wichtig sind?**

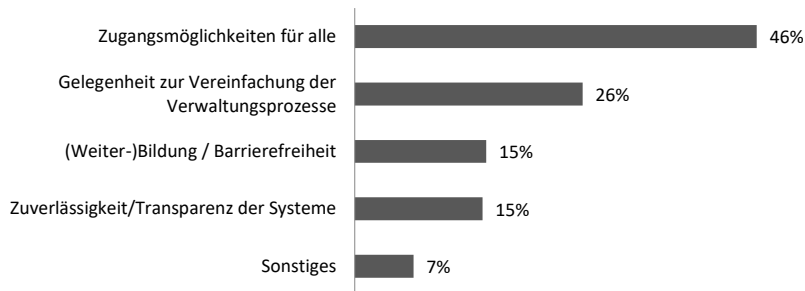


Lediglich sechs Prozent der Befragten benennen einen weiteren wichtigen Aspekt bei der Digitalisierung der Verwaltung. Die absolute Mehrheit von 62 Prozent ist der Meinung, dass es keinen weiteren wichtigen Aspekt bei der Digitalisierung der Verwaltung gibt. 30 Prozent geben an, dass sie hierzu keine Einschätzung abgeben können und drei Prozent wollen dies nicht tun.

Abb.30 | n= 1.000



**Gibt es weitere Aspekte bei der Digitalisierung der Verwaltung, die Ihnen wichtig sind?**

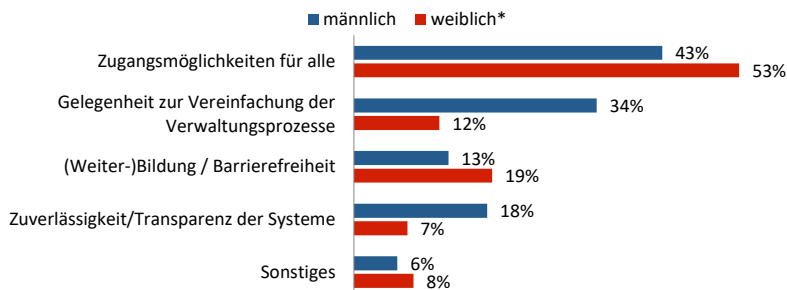


Am häufigsten wünschen sich die befragten Thüringer von der Digitalisierung der Verwaltung neben den bereits abgefragten Aspekten, dass für alle Zugangsmöglichkeiten geschaffen werden (46 %). Dahinter folgt die Gelegenheit, Verwaltungsprozesse zu vereinfachen, und jeweils 15 Prozent der Nennungen entfallen auf Bildung bzw. Barrierefreiheit und die Zuverlässigkeit bzw. Transparenz der Systeme. Sieben Prozent der Nennungen entfallen auf sonstige Aspekte.

Abb.31 | n= 60 (nur Befragte mit Nennung); Mehrfachantworten möglich



**Gibt es weitere Aspekte bei der Digitalisierung der Verwaltung, die Ihnen wichtig sind?**

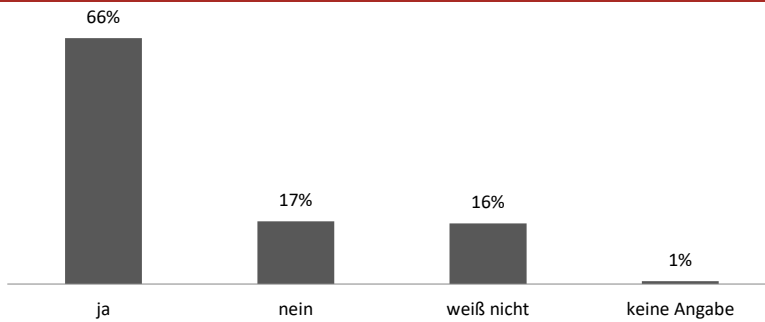


Differenziert nach den beiden Geschlechtergruppen zeigt sich, dass Männer sich häufiger Vereinfachungsprozesse (34 zu 12 %) sowie Zuverlässigkeit bzw. Transparenz (18 zu 7 %) wünschen, wohingegen sich Frauen häufiger Zugangsmöglichkeiten für alle (53 zu 43 %) sowie (Weiter-)Bildung bzw. Barrierefreiheit (19 zu 13 %) wünschen.

Abb.32 | n= 60 (nur Befragte mit Nennung); \* n<sub>weiblich</sub> = 21; Mehrfachantworten möglich



**Wenn Sie Fragen oder Probleme mit der Arbeit von Ämtern bzw. Behörden haben: Würde Ihnen ein zentraler und unabhängiger Ansprechpartner, der Sie in Ihrem konkreten Fall unterstützt und vermittelt, helfen?**

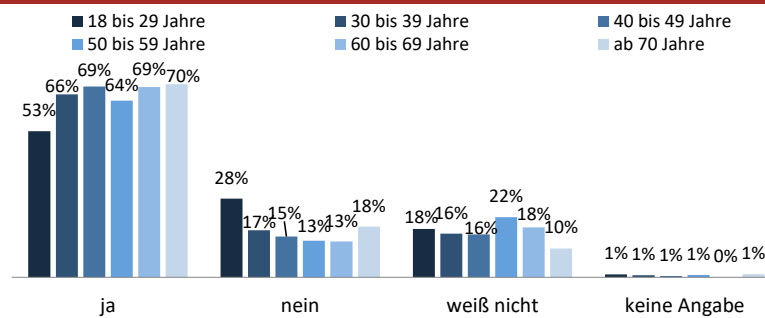


Einen zentralen und unabhängigen Ansprechpartner, der bei Fragen und Problemen mit der Arbeit von Ämtern und Behörden unterstützend zur Seite steht, würde eine deutliche Mehrheit von 66 Prozent als sinnvoll erachten. 17 Prozent verneinen hier, 16 Prozent wissen es nicht und ein weiteres Prozent möchte dazu keine Auskunft tätigen.

Abb.33 | n= 1.000



**Wenn Sie Fragen oder Probleme mit der Arbeit von Ämtern bzw. Behörden haben: Würde Ihnen ein zentraler und unabhängiger Ansprechpartner, der Sie in Ihrem konkreten Fall unterstützt und vermittelt, helfen?**

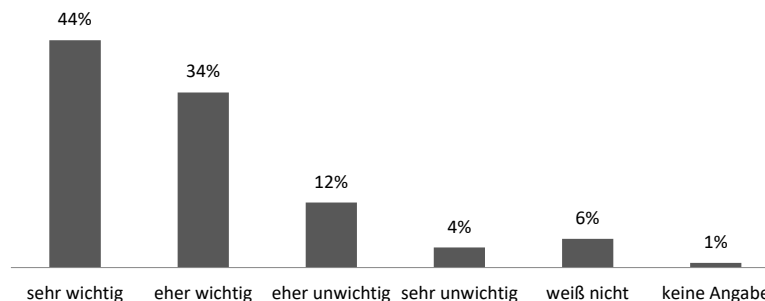


Die jüngsten Befragten würden einen solchen Ansprechpartner deutlich am häufigsten nicht als Hilfe wahrnehmen (28 zu 13 – 18 %). Dennoch überwiegt bei sämtlichen Altersgruppen jeweils absolut-mehrheitlich der Anteil derer, welche hier bejahen (53 – 70 %).

Abb. 34 | n= 1.000



**Wie wichtig oder unwichtig wäre es für Sie, dass dieser Ansprechpartner gegenüber der Behörde unabhängig ist?**

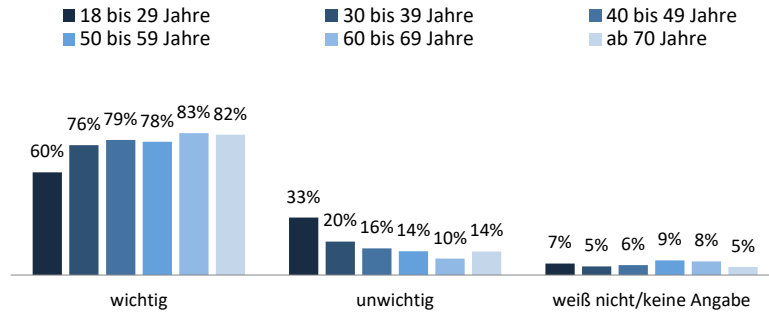


Dass dieser Ansprechpartner gegenüber der Behörde unabhängig ist, empfinden die Umfrageteilnehmer mehrheitlich als wichtig: 44 Prozent als sehr wichtig und weitere 34 Prozent als eher wichtig. Dies sind insgesamt 78 Prozent (kumuliert) aller Umfrageteilnehmer. Lediglich insgesamt 16 Prozent (kumuliert) empfinden dies als unwichtig. Sechs Prozent wissen es nicht und ein Prozent möchte dazu keine Auskunft tätigen.

Abb. 35 | n= 1.000



**Wie wichtig oder unwichtig wäre es für Sie, dass dieser Ansprechpartner gegenüber der Behörde unabhängig ist?**

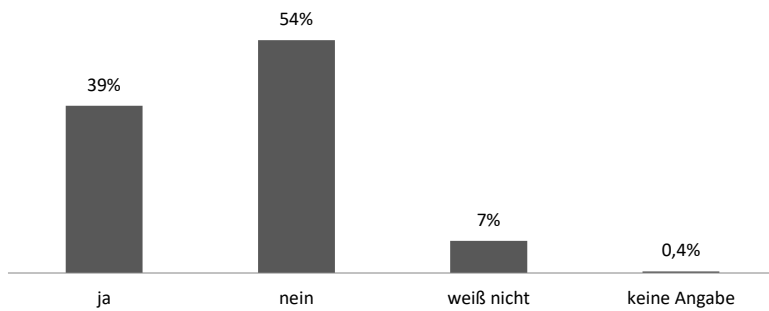


Je älter die Umfrageteilnehmer sind, desto häufiger würden sie tendenziell einen unabhängigen Ansprechpartner als wichtig ansehen: Dieser Anteil steigt von 60 Prozent bei den jüngsten bis auf 83 bzw. 82 Prozent bei den ab 60-Jährigen. Die jüngsten Befragten sehen eine Unabhängigkeit deutlich am häufigsten als unwichtig an (33 zu 10 – 20 %).

Abb. 36 | n= 1.000



**Haben Sie schon einmal vom Thüringer Bürgerbeauftragten gehört?**

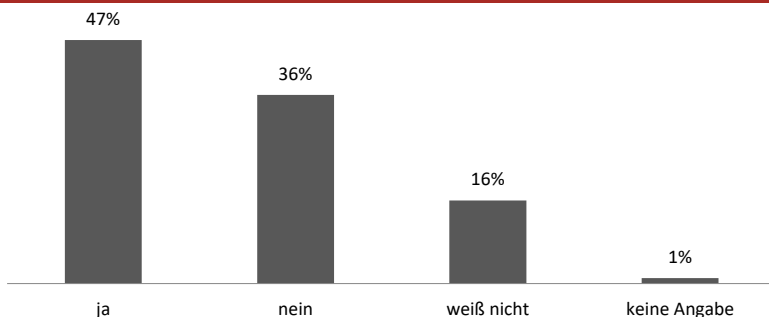


Die absolute Mehrheit von 54 Prozent hat bisher noch nie vom Thüringer Bürgerbeauftragten gehört. 39 Prozent haben hingegen schon einmal von diesem gehört. Sieben Prozent wissen es nicht und 0,4 Prozent möchten dazu keine Auskunft tätigen.

Abb. 37 | n= 1.000



**Der Bürgerbeauftragte ist ein Ansprechpartner in allen Angelegenheiten der öffentlichen Verwaltung. Bspw. vermittelt er in Konflikten zwischen Bürgern und Verwaltung, hilft beim Verstehen behördlicher Schreiben oder amtlicher Texte und gibt Hinweise zu Zuständigkeiten sachkundigen Ansprechpartnern. Können Sie sich vorstellen, den Thüringer Bürgerbeauftragten anzusprechen oder hatten schon einmal Kontakt mit ihm?**



Grundsätzlich könnte sich eine relative Mehrheit von 47 Prozent vorstellen, den Thüringer Bürgerbeauftragten anzusprechen bzw. hat dies in der Vergangenheit schon einmal getan. 36 Prozent könnten sich dies nicht vorstellen und weitere 16 Prozent wissen es nicht. Ein weiteres Prozent der Umfrageteilnehmer will dazu keine Auskunft tätigen.

Abb. 38 | n= 1.000





## Öffentlichkeitsarbeit ... auf die Bürgerinnen und Bürger zugehen

### Internetpräsenz und die Erreichbarkeit für Menschen mit Behinderungen

Über die Website [www.buergerbeauftragterthueringen.de](http://www.buergerbeauftragterthueringen.de) konnten sich Bürgerinnen und Bürger auch im Berichtsjahr umfassend über die Arbeit, Termine und Sprechzeiten des Thüringer Bürgerbeauftragten barrierefrei informieren. In der Rubrik Fallbeispiele wird - thematisch geordnet von Soziales & Familie über Umwelt & Bauen bis zu Ordnungsrecht & Verwaltung - ein Einblick in konkret vom Bürgerbeauftragten bearbeitete Fälle gegeben. Des Weiteren werden auf der



Webseite regelmäßig Beiträge und Informationen zu aktuellen Themen wie z.B. zu Beginn des Berichtsjahrs zu Änderungen im Sozialrecht und beim Wohngeld, zum Härtefallfonds für Heizöl oder zum Entlastungsbetrag für Pflegebedürftige veröffentlicht. Kurze animierte Erklärvideos geben einen Einblick in die Tätigkeit des Bürgerbeauftragten und die Schwerpunkte seiner Arbeit.

Die Webseite wurde 2023 in Bezug auf die Barrierefreiheit durch die zentrale Überwachungsstelle für digitale Barrierefreiheit

Thüringen überprüft. Im Prüfungsbericht benannte Schwachstellen wurden ausgebessert und weitere Funktionen, die die Lesbarkeit und Wahrnehmbarkeit der Informationen der Webseite für Menschen mit Behinderungen verbessern, eingefügt.

### Thüringenausstellung 2023 – Großer Andrang am Stand des Bürgerbeauftragten

Am Samstag, dem 04.03.2023, hatten Besucherinnen und Besucher der Thüringenausstellung auch die Möglichkeit, den Thüringer Bürgerbeauftragten zu treffen. Zahlreiche Besucher nutzten diese Gelegenheit und ließen sich von Dr. Herzberg und einer Mitarbeiterin über die Tätigkeit und Unterstützungsmöglichkeiten informieren. Einzelne Besucher trugen auch spezielle Anliegen vor, die direkt aufgenommen und im Nachgang weiter bearbeitet wurden.



Bürgerbeauftragter des  
Freistaats Thüringen

Dr. Herzberg im Gespräch mit Bürgern

Dr. Herzberg resümierte seine Präsenz am Stand des Thüringer Landtags: „Die Gespräche haben gezeigt, wie sehr die Bürgerinnen und Bürger es begrüßen, dass es einen Ansprechpartner gibt, der sie bei Fragen oder Problemen im Zusammenhang mit der Arbeit Thüringer Behörden unterstützt. Gerade in Zeiten der Politikverdrossenheit und auch

der Demokratiemüdigkeit kommt dem Vermittlungsangebot des Bürgerbeauftragten eine wachsende Bedeutung zu. Das ist für mich ein Fazit der Gespräche und Begegnungen an diesem Tag. Außerdem habe ich mich sehr gefreut, wenn einzelne Ausstellungsbesucher auf mich zukamen und sich für die zuvor erfahrene Unterstützung durch den Bürgerbeauftragten bedankten. Auch wenn die Fälle zum Teil schon Jahre zurücklagen, wurde deutlich, wie sehr die Hilfe von den Menschen wertgeschätzt wird.“

## „Unter Druck. Verwaltung und Bürger im Stresstest“ – Übergabe des Jahresberichts für 2022

Am 29.03.2023 übergab der Bürgerbeauftragte seinen Tätigkeitsbericht für das Jahr 2022 an die Präsidentin des Thüringer Landtags, Birgit Pommer, und stellte den Bericht damit auch der Öffentlichkeit vor.

Der Bericht war mit dem Titel „Unter Druck – Verwaltung und Bürger im Stresstest“ überschrieben. Herzberg dazu wörtlich: „Für mich bringt der Titel einen sehr wichtigen Trend des Berichtsjahrs zum Ausdruck. Es verfestigt sich der Eindruck, dass in Thüringen der staatlichen Verwaltung bei abnehmenden Ressourcen die Aufgabenerfüllung immer schwerer fällt. Gleichzeitig geraten die Bürgerinnen und Bürger unter Druck, weil sie keine Gesprächstermine bekommen, direkte Ansprechpartner fehlen, die digitalen Barrieren nicht überwinden können oder Entscheidungen auf sich warten lassen. Mein Eindruck: Die Not des Amtes wird nicht selten zur Notlage für die Betroffenen.“

Im Berichtskapitel „Brennpunkte“ benannte der Bürgerbeauftragte besonders drängende Problembereiche. Herzberg kritisiert u.a., dass die Kita-Satzung einer Kommune höher-rangiges Recht aushebelte und Gesundheitszeugnisse ohne Rechtsgrundlage abgefordert wurden. Er erörterte die Probleme, die entstehen, wenn – wie am Beispiel der Erklärung zur Grundsteuer – Bürgerinnen und Bürger gezwungen sind, ausschließlich digital mit der Behörde zu kommunizieren. Außerdem wird an einem konkreten Fall der Frage nachgegangen, ob das iPad eines Schülers von den Eltern bezahlt werden muss, obwohl dessen Anschaffung allein deshalb erfolgt, weil die Schule als „Digitale Schule“ ein entsprechendes pädagogisches Konzept umsetzt. Schließlich bemängelte Herzberg überlange Bearbeitungszeiten bei der Feststellung von Schwerbehinderungen, weil offensichtlich medizinische Gutachter fehlen.



Dr. Kurt Herzberg, Birgit Pommer

Herzberg dazu: „Mir ist wichtig, dass die Probleme gesehen werden. Nur dann können Landesregierung, Kommunen und Landtag in je eigener Verantwortung für Abhilfe sorgen.“

Herzberg weiter: „Der Bericht enthält aber nicht nur Kritik, sondern auch viele Einzelfälle, bei denen der Bürgerbeauftragte Auskunft geben, beraten und auch vermitteln konnte. So erinnere ich mich gerne an das Anliegen einer 90-jährigen Frau, die seit Monaten auf die Entscheidung zur Pflege-

stufe wartete und bei der wir schnell und unbürokratisch vermitteln konnten. Auch an das Anliegen des Fünftklässlers, wo die Schülerbeförderungskosten erst nach meiner Intervention übernommen wurden, denke ich gern. In diesen wie in vielen anderen Fällen habe ich komplizierte Konfliktlagen, aber immer wieder auch problembewusst und lösungsorientiert agierende Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den betreffenden Behörden erlebt. Auch das ist für meine Arbeit wichtig.“

Der Bericht wurde gemäß der Vorgaben barrierefreier Dokumente erstellt und ist, wie auch die Tätigkeitsberichte aus den Vorjahren, auf der Webseite des Bürgerbeauftragten einsehbar.

## Tag der offenen Tür im Thüringer Landtag – Bürgerbeauftragter lud zu Dialog über Demokratie ein

Am 02. September 2023 öffnete der Thüringer Landtag zum jährlich stattfindenden Tag der offenen Tür seine Pforten für die Bürgerinnen und Bürger. Viele Besucher, darunter zahlreiche Familien, nutzten die Gelegenheit, den Landtag und seine Institutionen näher kennenzulernen, mit den Abgeordneten ins Gespräch zu kommen und sich über das Parlament und seine Arbeitsfelder zu informieren.

Auch am Informationsstand des Bürgerbeauftragten herrschte reger Andrang. Hier konnten die Besucher mit Dr. Herzberg und seinem Team ins Gespräch kommen, ihre Fragen und Anregungen, aber auch Probleme vortragen und sich Beratung und

Unterstützung holen. Der Bürgerbeauftragte: „Es ist für mich immer wieder wichtig, mit den Menschen ins direkte Gespräch zu kommen. Der Tag des offenen Landtags ist für mich dafür eine gute und wichtige Gelegenheit.“



Dr. Herzberg im Gespräch mit Bürgern

Volker Hielscher

Der Tag der offenen Tür des Thüringer Landtags stand 2023 unter dem Motto „30 Jahre Thüringer Verfassung“. Darauf nahm der Bürgerbeauftragte Bezug und lud die Besucher am Nachmittag unter dem Titel „Sind wir in einer guten Verfassung? – Warum braucht die Demokratie den Dialog?“ zu Vortrag und Gespräch ein. Zahlreiche Bürgerinnen und Bürger folgten der Einladung und berieten in der Diskussion über ihre eigenen Wahrnehmungen und an welchen konkreten Stellen für sie Probleme beobachtbar sind. Einige beklagten beispielsweise, dass Gesetze immer komplizierter und die parlamentarischen Entscheidungen oft intransparent und wie „durchgepeitscht“ erscheinen würden. Kritisch gesehen wurden auch lange und umständliche Wege zu Verwaltungsleistungen (vgl. Rubrik Prävention, Vorträge S. 99).

Herzberg dazu: „Die Erfahrungen der Menschen, dass eine Behörde bei der Umsetzung der allgemeinen gesetzlichen Vorgaben auf den konkreten Einzelfall mit den Bürgerinnen und Bürgern auf Augenhöhe spricht, kann die Zustimmung und Akzeptanz der Betroffenen zum demokratischen

Rechtsstaats deutlich verbessern. Aber auch umgekehrt gilt: Wenn Verwaltungen ihren Wissens- und auch Machtvorsprung gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern spüren lassen, wenn Entscheidungen nicht verstanden oder erklärt werden, verliert auch die Demokratie als Ganzes an Zustimmung. Es braucht also nicht nur die parlamentarische Debatte, sondern auch den Dialog mit den Menschen in den Amtsstuben.“

## Pressearbeit

Über regionale und lokale Medien informierte der Bürgerbeauftragte regelmäßig über die Termine seiner Sprechtag und die Sprechzeiten in Erfurt.

Im Berichtsjahr stellte sich Dr. Herzberg auch wieder den Fragen von Hörerinnen und Hörern des MDR Thüringen Radios. So konnten sich diese am 15.02.2023 in der Servicestunde mit ihren Fragen und Problemen zum Thema Energiekrise und deren Auswirkungen auf mögliche Ansprüche auf Wohngeld, Bürgergeld und Grundsicherung an den Bürgerbeauftragten und seine Mitarbeiterin wenden. Diese Möglichkeit nutzten außergewöhnlich viele Hörerinnen und Hörer. Soweit in der kurzen Zeit der Servicestunde nicht alle Fragen sofort beantwortet werden konnten, erhielten die Anrufer im Nachgang noch ausführliche Informationen.

Anlassbezogen veröffentlichte der Bürgerbeauftragte des Weiteren Pressemitteilungen zu aktuellen Themen. So forderte er u.a. zu Beginn des Berichtsjahres die Bürgerinnen und Bürger dazu auf, Wohngeld bereits jetzt zu beantragen, um so mögliche Lücken beim Anspruch zu vermeiden. Weiter infor-

mierte der Bürgerbeauftragte über das Verfahren der Antragstellung für Härtefallhilfen für Heizöl, Holzpellets u.ä. Energieträger und forderte Übergangsregelungen für fehlende Pflegekurse für die Nachbarschaftshelfer.

Einige Presseinformationen sollen hier kurz dokumentiert werden (mehr auf der Webseite unter: Neuigkeiten beim jeweilig angegebenen Datum):

### **Wohngeld jetzt beantragen – Thüringer Bürgerbeauftragter will Lücken beim Anspruch vermeiden, 24.01.2023**

„Bürgerinnen und Bürger, die möglicherweise einen Anspruch auf das neue WohngeldPlus haben, sollten ihren Antrag unbedingt noch im Januar stellen. Ansonsten könnte es passieren, dass für Januar zwar ein Anspruch auf diese Leistung besteht, der Antrag aber zu spät gestellt wurde“. Mit diesen Worten rät der Bürgerbeauftragte des Freistaats Thüringen, Dr. Kurt Herzberg, möglichen Betroffenen, den Antrag jetzt zu stellen.

Herzberg weiter: „Wer unsicher ist, ob er Leistungen erhalten kann, kann sich mithilfe des WohngeldPlus-Rechners, der auf der Internetseite des Bundesbauministeriums aufgerufen werden kann, über einen evtl. Anspruch informieren.

Bei Fragen oder Problemen kann man sich unter 0361/57 3113871 auch an mich bzw. mein Büro wenden.“

Zum Hintergrund: Wohngeld bekommt nur, wer es beantragt hat. Der Anspruch beginnt am Ersten des Monats, in dem der Antrag gestellt wurde.

Durch die Anhebung der Einkommensgrenzen zum 1.1.2023 ist die Wohngeldberechtigung erheblich ausgeweitet worden. Nach Berechnungen des Bürgerbeauftragten werden ca. 50.000 Thüringer Haushalte im Jahr 2023 erstmals Anspruch auf Wohngeld haben. Mit durchschnittlich 370 EUR pro Monat ist auch die Höhe des monatlichen Wohngeldes deutlich gestiegen.

*Aktueller Nachtrag: In seinen Berechnungen am Jahresbeginn ging der Bürgerbeauftragte davon aus, dass in 2023 ca. 70.000 Wohngeldanträge gestellt werden würden. Im Dezember informierte das TMIL darüber, dass bis Anfang Dezember 2023 in Thüringen 68.000 Wohngeldanträge gestellt worden sind.*

## **„Entlastungsbetrag bei Nachbarschaftshilfe muss endlich bei den Bedürftigen ankommen!“ Thüringer Bürgerbeauftragter kritisiert das Agieren der Pflegekassen, 02.08.2023**

„Seit nunmehr fünf Monaten sollten die Pflegebedürftigen in Thüringen den Entlastungsbetrag von bis zu monatlich 125 EUR auch bei der Unterstützung durch Nachbarn einsetzen können. Doch leider setzen die Pflegekassen die seit 1. April 2023 geänderte Thüringer Verordnung nicht um.“ Mit diesen Worten beschreibt der Bürgerbeauftragte des Freistaats Thüringen, Dr. Kurt Herzberg die Not vieler Betroffener und kritisiert das Agieren der Pflegekassen in Thüringen.

Herzberg beklagt: „Noch immer informiert die größte Pflegekasse Thüringens auf ihrer Homepage falsch, indem sie den Eindruck vermittelt, nach Thüringer Landesrecht sei

es nicht möglich, den Entlastungsbetrag für die so genannte Nachbarschaftshilfe einzusetzen. Das ist nicht korrekt. Seit dem 01.04.2023 ist – rechtlich – die Nachbarschaftshilfe in Thüringen möglich.“

Herzberg weiter: „Die Änderung der Landesverordnung zur Ermöglichung der finanzierten Nachbarschaftshilfe kam für die Kassen keineswegs überraschend. Wenn die Pflegekassen jetzt ein halbes Jahr brauchen, um Ausbildungskurse anzubieten, die dann wieder nochmals Zeit brauchen, bis sie umgesetzt werden, muss ich vermuten: Die Bürokratie nutzt den Kassen, um auf dem Rücken der Pflegebedürftigen Geld zu sparen.“

Im Sinne der Betroffenen fordert Dr. Herzberg dringend Übergangsregelungen zur Inanspruchnahme der Leistungen, bis die Kurse dann auch tatsächlich stattfinden und in Anspruch genommen werden können.

*Aktueller Nachtrag: Ende August 2023 informierten die Pflegekassen und das zuständige TMASGFF darüber, dass angesichts der Tatsache, dass keine entsprechenden Kurse angeboten werden, eine Übergangsregelung bis 31.12.2024 greift. Danach ist die Inanspruchnahme des Entlastungsbetrags auch ohne entsprechenden Ausbildungskurs möglich.*



## Presseresonanz

Einzelne vom Bürgerbeauftragten im Berichtsjahr angestoßene Themen stießen auf eine breite öffentliche Resonanz in regionalen und überregionalen Medien.

Auf großes mediales Echo stieß zu Beginn des Berichtsjahres die Übergabe des Jahresberichts mit dem Titel „Unter Druck – Verwaltung und Bürger im Stresstest“. Über den Bericht und seine Inhalte berichteten neben den regionalen Medien wie z.B. Thüringer Allgemeine (TA), Thüringer Landeszeitung



Thüringer Allgemeine, 13.7.2023



MDR Thüringen Journal, 21.11.2023

(TLZ), Freies Wort Suhl, MDR Thüringen Journal und Antenne Thüringen Radio auch überregionale Medien wie Zeit Online und NTV.

Auch die „Schweriner Erklärung“ der Bürgerbeauftragten der Länder, in der im April 2023 insbesondere die Dauer von Behördenentscheidungen und deren negative Auswirkungen öffentlich kritisiert wurden, fand breite Resonanz (Stern, Süddeutsche Zeitung, Zeit Online).

Am 21.11.2023 jährte sich der Amtsantritt des amtierenden Bürgerbeauftragten zum 10. Mal. Medien überschrieben ihre Berichte zum Jubiläum von Dr. Herzberg mit „Ein offenes Ohr für die Anliegen der Menschen“ (TA/TLZ) und berichteten, dass im Jubiläumsjahr besonders viele Anliegen beim Bürgerbeauftragten eingegangen waren. Am Abend des 21.11. war Dr. Herzberg als Studiogast im MDR Thüringen Journal und sprach über seine Erfahrungen in der Arbeit für die Bürgerinnen und Bürger.

Im Juni machte der Bürgerbeauftragte auf Probleme bei der Digitalisierung aufmerksam und mahnte, die Erwartungen und Wünsche der Bürger im Umwandlungsprozess nicht aus den Augen zu verlieren.

# Verwaltung und Bürger im Stresstest

Landesbeauftragter: Arbeitweise von Behörden sorgt bei vielen Thüringern für Frust

Stress

**Stress.** Ein typischer Fall für den Bürgerbeauftragten geht in diese Richtung: Ein Bürger hat sich an den Staat der Weg zum geschickten Einsatz der Behörden durch den Bürger ist nur ein kleiner Bruchteil und muss die Erwartungen an den Staat erfüllen. Das ist, wenn man es so ausdrücken will, die Reaktion der Behörden auf die Beschwerden. Doch diese sind nicht nur ein Problem für den Bürger, sondern auch ein Problem für die Verwaltung. Denn die Behörden sind oft überfordert mit den Aufgaben, die ihnen gestellt werden. Das führt zu Verzögerungen und Frustration bei den Bürgern. Die Bürgerbeauftragten sind daher oft gefordert, die Verwaltung zu unterstützen und die Bürger zu beruhigen. Dies ist eine wichtige Aufgabe, die sie in ihrer Rolle wahrnehmen müssen.



Der Bürgerbeauftragte hat die Verwaltung nicht immer unter Druck gesetzt, sondern versucht, sie zu unterstützen.

Einige weitere wichtige Aspekte sind die Zusammenarbeit zwischen den Behörden und den Bürgern sowie die Verbesserung der Kommunikation. Dies ist ein zentraler Punkt, um die Zufriedenheit der Bürger zu erhöhen und die Arbeit der Verwaltung zu erleichtern.

Die Bürgerbeauftragten sind daher oft gefordert, die Verwaltung zu unterstützen und die Bürger zu beruhigen. Dies ist eine wichtige Aufgabe, die sie in ihrer Rolle wahrnehmen müssen. Sie müssen sicherstellen, dass die Bürger ihre Anliegen äußern können und dass die Verwaltung darauf reagiert. Dies ist ein zentraler Punkt, um die Zufriedenheit der Bürger zu erhöhen und die Arbeit der Verwaltung zu erleichtern.

Thüringische Landeszeitung, 30.3.2023

Im Dezember stellte der Bürgerbeauftragte die Ergebnisse einer Umfrage unter Thüringer Bürgern zur Zufriedenheit der Thüringerinnen und Thüringer mit der Arbeit der Behörden im Land vor und die TA überschrub ihren Bericht zu den Umfrageergebnissen mit: „Miese Urteile für Verwaltungen“.

Presseberichte gab es im Berichtsjahr auch zu den zahlreichen vom Bürgerbeauftragten angebotenen Sprechtagen in den Landkreisen und kreisfreien Städten. Die Thüringer Allgemeine kündigte den Besuch des Bürgerbeauftragten vor Ort wie folgt an: „Berater und Übersetzer für Bürger aus dem Ilmkreis“, der „den Bürgern des Ilm-Kreises aus dem Behördendickicht hilft“.







Volker Hielscher

*Das Team des Thüringer Bürgerbeauftragten 2023 (v.l.n.r.): Frau Rochow, Frau Wagner, Frau Strehle, Herr Dr. Herzberg, Frau Kasten, Frau Dr. Debus, Frau Reinhardt*

## //TEAM UND KONTAKT

Zuhören, verstehen, beraten und helfen.  
Unter diesen Prämissen arbeitet das Team des Bürgerbeauftragten Tag für Tag. In der Öffentlichkeit ist zumeist nur der Bürgerbeauftragte selbst wahrzunehmen. Neben dem Bürgerbeauftragten besteht das Team aus sieben Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Sie unterstützen den Bürgerbeauftragten.

### **Kontakt**

**Besucheranschrift:**

Der Bürgerbeauftragte  
des Freistaats Thüringen  
Jürgen-Fuchs-Straße 1  
99096 Erfurt

**Postanschrift:**

Der Bürgerbeauftragte  
des Freistaats Thüringen  
Postfach 90 04 55  
99107 Erfurt

**Telefon / Telefax:**

0361 573113871  
0361 573113872

**E-Mail:**

[post@buergerbeauftragter-thueringen.de](mailto:post@buergerbeauftragter-thueringen.de)

**Webseite:**

[www.buergerbeauftragter-thueringen.de](http://www.buergerbeauftragter-thueringen.de)

## Abkürzungsverzeichnis

a.a.O.	- am angegebenen Ort		Ermittlung der Verkehrs-
Abs.	- Absatz		werte von Immobilien
aG	- Merkzeichen „außer-	i.S.v.	- im Sinne von
	gewöhnliche	i.V.m.	- in Verbindung mit
	Gehbehinderung“	Komm.	- Kommentar
AO	- Abgabenordnung	KÜO	-kehr- und Überprüfungs-
AufenthG	- Aufenthaltsgesetz		ordnung
Aufl.	- Auflage	KVT	- Kassenärztliche
AZV	- Abwasserzweckverband		Vereinigung Thüringen
BAföG	- Bundesausbildungs-	LRA	- Landratsamt
	förderungsgesetz	MdB	- Mitglied des Bundestages
BAMF	- Bundesamt für Migration	MDK	- Medizinischer Dienst der
	und Flüchtlinge		Krankenversicherung
BauGB	- Baugesetzbuch	MsbG	- Messstellenbetriebsgesetz
BauNVO	- Baunutzungsverordnung	m.w.N.	- mit weiteren Nachweisen
BeamtStG	- Beamtenstatusgesetz	Nr.	- Nummer
BGB	- Bürgerliches Gesetzbuch	o.ä.	- oder ähnliches
Bl	- Merkzeichen „Blind“	ÖPNV	- Öffentlicher Personen-
BVerfGE	- Amtliche Sammlung der		nahverkehr
	Entscheidungen des	o. g.	- oben genannt
	Bundesverfassungsgerichts	OLG	- Oberlandesgericht
DRV	- Deutsche Renten-	OVG	- Oberverwaltungsgericht
	versicherung	PetA	- Petitionsausschuss
ebd.	- ebenda	R-FGÜ	- Richtlinien über die
EEA	- Erneuerbare-Energie-		Anlagen und Ausstattung
	Anlagen		von Fußgängerüberwegen
EEG	- Erneuerbare-Energien-	Rn.	- Randnummer
	Gesetz	S.	- Seite
ENO	- European Network of	s.	- siehe
	Ombudsmen	SchfHwG	- Schornsteinfeger-
EstG	- Einkommensteuergesetz		Handwerksgesetz
EU	- Europäische Union	SG	- Sozialgericht
evtl.	- eventuell	SGB I - XII	- Sozialgesetzbuch (1-12)
GdB	- Grad der Behinderung	sog.	- sogenannten
GG	- Grundgesetz	StVO	- Straßenverkehrsordnung
GrStG	- Grundsteuergesetz	TEN	- Thüringer Energienetze
H	- Merkzeichen „Hilflosigkeit“		GmbH
HeilprG	- Heilpraktikergesetz	ThürBauO	- Thüringer Bauordnung
HHVG	- Heil- und Hilfsmittel-	ThürBestG	- Thüringer Bestattungs-
	versorgungsgesetz		gesetz
Hrsg.	- Herausgeber	ThürBKG	- Thüringer Brand- und
ImmoWertV	- Verordnung über die		Katastrophenschutzgesetz
	Grundsätze für die		

ThürBüBG	- Thüringer Bürger-beauftragengesetz	TMIL	- Thüringer Ministerium für Infrastruktur und Landwirtschaft
ThürDG	- Thüringer Disziplinargesetz		
ThürDSG	- Thüringer Datenschutzgesetz	TMIK	- Thüringer Ministerium für Inneres und Kommunales
ThürKigaG	- Thüringer Kindergarten-gesetz	TMMJV	- Thüringer Ministerium für Migration, Justiz und Verbraucherschutz
ThürKO	- Thüringer Kommunal-ordnung	u. a.	- unter anderem
ThürKAG	- Thüringer Kommunal-abgabengesetz	UN	- Vereinte Nationen
ThürKita		UNESCO	- Organisation der Vereinten Nationen für Erziehung, Wissenschaft und Kultur
PflegVO	- Thüringer Kindertage-spflegeverordnung	usw.	- und so weiter
ThürPetG	- Thüringer Petitions-gesetz	u. U.	- unter Umständen
ThürSchulG	- Thüringer Schulgesetz	Verf TH/LV	- Verfassung des Freistaats Thüringen/Landes-verfassung
ThürStG	- Thüringer Straßengesetz		
ThürVBL	- Thüringer Verwaltungs-blätter	VGH	- Verwaltungsgerichtshof
ThürVwVfG	- Thüringer Verwaltungs-verfahrensgesetz	vgl.	- vergleich
TLBG	- Thüringer Landesamt für Bodenmanagement und Geoinformation	VNSKT	- Vernetzungsstelle Kita-Verpflegung Thüringen
		vs.	- versus
TLBV	- Thüringer Landesamt für Bau und Verkehr	VV	- Verwaltungsvorschrift
		VwGO	- Verwaltungsgerichts-ordnung
TLLLR	- Thüringer Landesamt für Landwirtschaft und Länd-lichen Raum	VwVfG	- Verwaltungsverfahrensgesetz
		WoGG	- Wohngeldgesetz
TLUBN	- Thüringer Landesamt für Umwelt, Bergbau und Naturschutz	z. B.	- zum Beispiel
		ZPO	- Zivilprozessordnung
		z. T.	- zum Teil
TLVwA	- Thüringer Landes-verwaltungsamt		
TMASGFF	- Thüringer Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit, Frauen, Familie		
TMUEN	- Thüringer Ministerium für Umwelt, Energie und Naturschutz		
TMBJS	- Thüringer Ministerium für Bildung, Jugend und Sport		

## Impressum

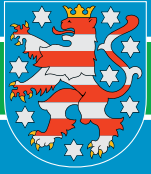
Herausgeber: Der Bürgerbeauftragte des Freistaats Thüringen  
Dr. Kurt Herzberg  
Jürgen-Fuchs-Straße 1  
99096 Erfurt

Redaktion: Das Team des Bürgerbeauftragten des Freistaats Thüringen  
Redaktionsschluss: 1. Februar 2024

Illustration  
Titelseite: NEL

Layout und Satz: Kuhn & Kollegen – Werbeagentur, Inhaber: Bernd Kuhn,  
Kastanienstraße 23, 99095 Erfurt

Druck: CityDruck & Verlag GmbH Erfurt  
99099 Erfurt, Gustav-Tauschek-Str. 1



DER BÜRGERBEAUFTRAGTE DES FREISTAATS THÜRINGEN

[www.buergerbeauftragter-thuringen.de](http://www.buergerbeauftragter-thuringen.de) – Telefon: 0361 573113871