

DER BÜRGERBEAUFTRAGTE

Moderator, Lotse, Dolmetscher

Nach § 1 Abs. 1 des Thüringer Bürgerbeauftragtengesetzes 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 Informationssuchen. Er wirkt auf eine einvernehmliche Erledigung der Bürgeranliegen und die zweckmäßige Erledigung sonstiger Vorgänge hin. Der Bürgerbeauftragte kann auch von sich aus tätig werden.“



Auf dieser rechtlichen Grundlage versteht der amtierende Bürgerbeauftragte sein Amt im Sinne eines Lotsen, Dolmetschers und Moderators:

1. Angesichts der Erfahrungen von Bürgern, dass staatliches und kommunales Handeln vielfach komplex und unübersichtlich ist, haben die Menschen nicht selten die Frage, wer eigentlich für ihr Problem zuständig ist. Hinzu kommt, dass Bürger die Erfahrung machen, dass die angefragten Behörden ihnen gegenüber die Nichtzuständigkeit (in der Regel korrekt) kommunizieren. Die Frage aber, wer stattdessen verantwortlich ist, wird nicht selten offen gelassen. 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 den Weg der Lösungsfindung zu beschleunigen.
2. Viele unterschiedliche Verwaltungsakte wirken heute auf den Bürger ein. In der Regel verfügen die Menschen nicht oder nur begrenzt über juristische oder verwaltungspraktische Kenntnisse. Häufig können sie rechtliche Zusammenhänge, juristische Hintergründe und bei einem Sachverhalt in Betracht kommende Rechte, Vorgehensweisen und Gestaltungsmöglichkeiten nicht (mehr) sicher

erkennen und/oder angemessen und sachgerecht bewerten. Verständlichkeit ist jedoch die Grundvoraussetzung dafür, dass Bürger von ihren Rechten Gebrauch machen können. Wichtig dabei ist eine angemessene Kommunikation zwischen Bürger und Behörde, aber eine Kommunikation auf Augenhöhe. Nicht selten haben die Bürger mit dem Verständnis behördlicher Entscheidungen oder amtlicher Schreiben Probleme.

Off verhärten sich die Fronten so stark, dass eigentlich naheliegende Auswege nicht erkannt werden.

Bürger aber haben - auch dann, wenn sie die Verwaltungsentscheidung oder das Verwaltungshandeln als solches akzeptieren – Anspruch darauf, die Hintergründe und Zusammenhänge zu verstehen. Gelingt dies nicht, entstehen häufig Unsicherheit und Frust. Oft verhärten sich die Fronten so stark, dass eigentlich naheliegende Auswege nicht erkannt werden. Zentral für ein gutes Staat-Bürger-Verhältnis ist folglich eine erfolgreiche Kommunikation. Diese geschieht nur durch Erklären, Erläutern, Beratung und die Schaffung von Transparenz und Nachvollziehbarkeit.

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

3. Sehr häufig ist ein zu Grunde liegender Sachverhalt sehr komplex und vielschichtig. Manchmal ist es notwendig und im Interesse aller Beteiligten, gleichsam als Moderator rechtlich mögliche und 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 fühlen sich die Beteiligten eingebunden, wahr- und ernstgenommen und damit auch mitverantwortlich für die Konsensfindung.