

Vorwort

Anlass für die hier vorliegende Broschüre ist der Auftrag, der sich aus § 5 des Thüringer Bürgerbeauftragtengesetzes (ThürBüBG) ergibt. Danach hat der Thüringer Bürgerbeauftragte dem Landtag jährlich über seine Tätigkeit zu berichten.

Ich tue dies sehr gerne, möchte mit dem Report aber auch die Information für möglichst viele Bürgerinnen und Bürger Thüringens verbinden.

Aus diesem Grund habe ich meinen diesjährigen Bericht mit einer – im Vergleich zu den Vorjahren – Vielzahl ergänzender Informationen angereichert. Außerdem werden die statistischen Auskünfte visualisiert. Zudem präzisieren detaillierte Einzelauswertungen das Zahlenmaterial.



Mit diesen Veränderungen möchte ich den Bericht leichter lesbar und zugleich die Arbeit des Thüringer Bürgerbeauftragten noch transparenter machen. Ebenso sollen die Informationen eventuell vorhandene Zugangshürden abbauen helfen und Bürgerinnen und Bürger ermutigen, sich mit ihren Fragen und Anliegen an den Bürgerbeauftragten zu wenden.

Im dritten Hauptteil des Berichtes werden einzelne Bürgeranliegen – natürlich anonymisiert – vorgestellt, um auch an konkreten Beispielen sowohl die Erfahrungen und Fragen der Menschen als auch die Arbeitsweise des Bürgerbeauftragten exemplarisch deutlich zu machen.

Mit dem Abschnitt Vernetzungsarbeit und Reflexion werden über die konkrete Anliegenarbeit hinaus die Zusammenarbeit und Vernetzung sowie Fragen zu Auftrag und Grenzen der Ombudseinrichtung des Bürgerbeauftragten reflektiert. Für mich gehört dieses – über die aktuelle Ausgestaltung der Institution hinausreichende – Nachdenken zum Selbstverständnis des Bürgerbeauftragten.

Der Tätigkeitsbericht für das vergangene Jahr ist für mich auch ein Anlass zum Dank:

Ich danke den Verantwortlichen sowie den Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartnern in den jeweiligen Verwaltungseinheiten für die in der Regel konstruktive und an Lösungen orientierte Zusammenarbeit. Ich danke dem Petitionsausschuss des Thüringer Landtags für die vertrauensvolle Zusammenarbeit. Ich danke den Landrätinnen und Landräten sowie den Oberbürgermeisterinnen und Oberbürgermeistern für die Gastfreundschaft bei den auswärtigen Sprechtagen.

Ich danke dem Team meiner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die – nicht selten im direkten Austausch mit den Bürgerinnen und Bürgern – professionell und sachbezogen die Vielfalt der Anliegen bearbeiten und der Unterschiedlichkeit der betroffenen Menschen begegnen.

Schließlich danke ich den Menschen, die sich an den Bürgerbeauftragten gewandt haben. Nicht selten sind es ganz persönliche Schicksale, die mit den Anliegen verbunden sind. Ich danke für das Vertrauen, das mir persönlich und der Einrichtung des Bürgerbeauftragten immer wieder entgegengebracht wird.

Dieser Bericht wird gemäß § 5 Thüringer Bürgerbeauftragtenengesetz gegenüber dem Thüringer Landtag erstattet. Er ist – wie auch die Berichte der Vorjahre – unter www.buergerbeauftragter-thueringen.de veröffentlicht.

Auf der Homepage finden Sie auch weitere und aktuelle Informationen über die Arbeit des Bürgerbeauftragten.

Aus Gründen der leichteren Lesbarkeit wird im Folgenden auf eine geschlechtsspezifische Differenzierung, wie z.B. Bürgerinnen und Bürger, verzichtet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung für beide Geschlechter.

Dr. Kurt Herzberg
Der Bürgerbeauftragte des Freistaats Thüringen

Inhaltsverzeichnis

2014 Auf einen Blick	6
Der Bürgerbeauftragte	8
Moderator, Lotse, Dolmetscher	8
Wie Bürgeranliegen bearbeitet werden	10
Statistik	13
Eingänge	13
Abschlüsse	15
Anliegentypen	16
Bearbeitung.....	18
Bürgersprechtage und Ortstermine	20
Zusammenarbeit mit dem Petitionsausschuss des Thüringer Landtags	21
Bürgeranliegen 2014	22
Ausgewählte Einzelfälle nach Sachgebieten.....	22
I. Soziales.....	22
II. Bildung, Wissenschaft und Kultur	30
III. Bauen, Infrastruktur, Umwelt, Landwirtschaft	34
IV. Kommunales, Haushalt und Finanzen.....	44
V. Ordnungsrecht, Inneres und Verwaltung	52
VI. Sonstiges	56
Vernetzungsarbeit und Reflexion	62
Vernetzung mit der Thüringer Verwaltung.....	62
Zusammenarbeit mit weiteren Institutionen	65
Parlamentarisch gewählte Bürgerbeauftragte in Deutschland	66
Treffen der Vorsitzenden des PetA des Bundestages sowie der Länder und der Bürgerbeauftragten.....	67
Öffentliche Anhörung zu einem Bürgerbeauftragtengesetz im Sächsischen Landtag	67
Möglichkeiten und Grenzen der Ombudseinrichtung	68
Öffentlichkeitsarbeit	79
Pressearbeit	79
Homepage	80
Veranstaltungen	81
Sprechtag 2015	83
Team und Kontakt	84

2014 Auf einen Blick

2014 war ein wichtiges Jahr für die Institution des Thüringer Bürgerbeauftragten: Um mit den vorhandenen knappen Ressourcen die laufende Bearbeitung der Bürgeranliegen noch zielgerichteter und effektiver erledigen zu können, standen Austausch und Vernetzung mit den Verantwortlichen in den Kommunen sowie in den Landesbehörden im Vordergrund.

Einige Höhepunkte des vergangenen Jahres:

Erstes Halbjahr 2014:

<p>Januar Antrittsbesuch beim früheren Thüringer Innenminister Jörg Geibert</p>  <p>Gespräch zur zukünftigen Zusammenarbeit mit dem Beitragsservice von ARD/ZDF/Deutschlandradio</p>	<p>Februar Der Bürgerbeauftragte begrüßt die Ende Februar beschlossene Aufstockung des Fonds „Heimkinder Ost“ und ermuntert Betroffene, ihre Anträge rechtzeitig zu stellen</p> 	<p>März Übergabe des Tätigkeitsberichts 2013 an die seinerzeitige Präsidentin des Thüringer Landtags, Birgit Diezel</p> 
<p>April Antrittsbesuche bei der Landrätin des Kreises Sonneberg und der Oberbürgermeisterin von Gera</p> 	<p>Mai Antrittsbesuche bei der Landrätin des Kyffhäuserkreises und der Oberbürgermeisterin von Eisenach</p> 	<p>Juni Erfahrungsaustausch mit der Leitung der Familienkasse von Sachsen-Anhalt-Thüringen</p> <p>Mitwirkung an der Anhörung des Sächsischen Landtags zu einem Gesetz über den Sächsischen Bürgerbeauftragten</p> <p>Gespräch mit Vertretern der LIGA der Freien Wohlfahrtspflege in Thüringen</p>

Zweites Halbjahr 2014:

<p>Juli Antrittsbesuch bei der Greizer Landrätin und Präsidentin des Thüringischen Landkreistages Martina Schweinsburg</p> 	<p>August Thementag über den Bürgerbeauftragten im MDR</p> 	<p>September Austausch mit Dr. Sebastian Dette, Präsident des Thüringer Rechnungshofs, über mögliche Punkte einer Zusammenarbeit</p> <p>-----</p> <p>Antrittsbesuch beim Oberbürgermeister der Stadt Jena</p>
<p>Oktober Stellungnahme zu möglichen Umsetzungsdefiziten beim Mindestlohngesetz</p> <p>-----</p> <p>Erfahrungsaustausch mit Vertretern der Deutschen Rentenversicherung Mitteldeutschland</p> <p>-----</p> <p>Fortbildungsveranstaltung im Team des Bürgerbeauftragten zur weiteren Verbesserung der eigenen „Behördensprache“</p>	<p>November Dr. Kurt Herzberg ein Jahr im Amt</p> <p>-----</p> <p>Bürgerbeauftragter fordert sachliche Aufklärung der in der ARD berichteten Vorfälle in der Ausländerbehörde Sömmerda</p> <p>-----</p> <p>Content-Relaunch der Internet-Präsenz des Bürgerbeauftragten.</p>	<p>Dezember Bürgerbeauftragter fördert Ausbildung zum Mediator</p>  <p>-----</p> <p>651 abschließend bearbeitete Bürgeranliegen</p>

Aktuelle Informationen zu den Aktivitäten des Thüringer Bürgerbeauftragten finden Sie auch auf der Homepage unter: www.buergerbeauftragter-thueringen.de.

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 Informationsersuchen. 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, offen lassen. Hier unterstützt und berät der Bürgerbeauftragte, indem er – gleichsam als **Lotse** – hilft, die zuständige Stelle zu benennen und je nach Einzelfall 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 Anliegen 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 jedoch Probleme.

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. 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.

Wie Bürgeranliegen bearbeitet werden

Jeder hat das Recht, sich an den Bürgerbeauftragten zu wenden. So ist es in § 2 Abs. 1 des Thüringer Bürgerbeauftragtengesetzes verankert.

Bürger können ihr konkretes Anliegen formlos schriftlich oder mündlich beim Bürgerbeauftragten einreichen. Es ist auch möglich, über die Internetseite des Bürgerbeauftragten mittels des dort eingerichteten Kontaktformulars das Problem oder Auskunftersuchen vorzutragen. Zunächst prüft der Bürgerbeauftragte bei jedem Anliegen, ob er sich überhaupt mit dem Sachverhalt befassen darf. Denn das Bürgerbeauftragtengesetz formuliert auch Grenzen seines Befassungsrechtes. 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 Landtages 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 Sachvorgehen enthält.

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-, nachbar-, miet- oder haftungsrechtliche Streitigkeiten). Hier wird der Bürgerbeauftragte dann aber 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.). Es bleibt dann die Entscheidung des Bürgers, dort das Anliegen weiter zu verfolgen.

In einem nächsten Arbeitsschritt 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 Landtages. Petitionen sind Bitten um ein bestimmtes staatliches Tätigwerden (z.B. im Wege der Gesetzgebung) oder aber Beschwerden über

ein bestimmtes staatliches Handeln. Sie werden – wenn der Bürger damit einverstanden ist – vom Bürgerbeauftragten an den jeweils zuständigen Ausschuss weitergeleitet.

Einige wenige Anliegen erledigen sich während der Bearbeitung durch den Bürgerbeauftragten auch bereits von selbst; bei anderen stellt der Bürgerbeauftragte die Weiterbearbeitung ein, 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 Auskunftsbeglehen und Informationssersuchen oder aber 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 stets zunächst auch die betreffende Verwaltungseinheit um eine Rückäußerung zum vorgetragenen Fall bittet. Dies geschieht durch Einholung einer Stellungnahme, Akteneinsicht oder Durchführung eines Vor-Ort-Termins. Im Anschluss prüft der Bürgerbeauftragte die Sach- und Rechtslage und teilt dem Bürger das Ergebnis mit oder bemüht sich durch Kommunikation/Moderation um eine vermittelnde Lösung.

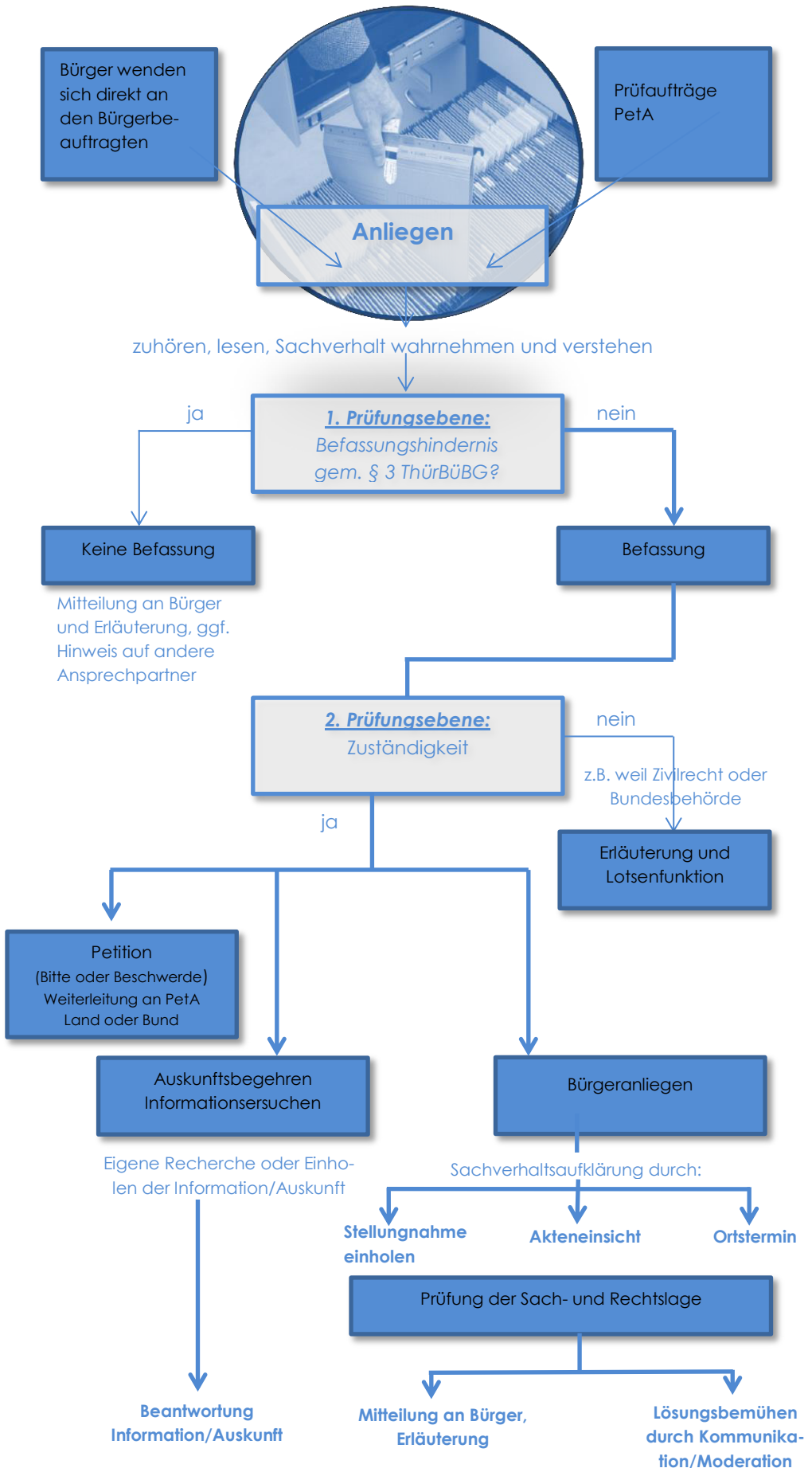
So lassen sich letztlich drei „Ergebnisgruppen“ unterscheiden:

a) Bei reinen Auskunftsbeglehen und Informationssersuchen 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 „die Wege“ der Anliegen deutlich:



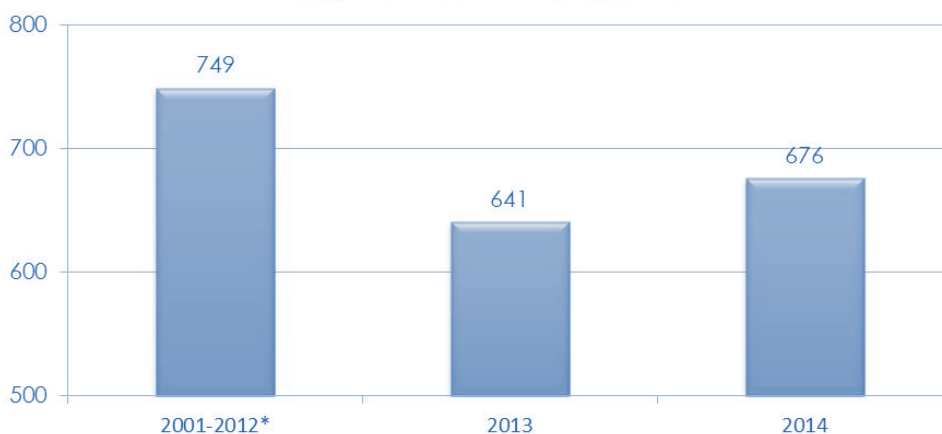
Statistik

Um die Transparenz der Arbeit weiter zu erhöhen, werden seit 2014 einige Parameter der Anliegenbearbeitung differenzierter erfasst und statistisch detaillierter ausgewertet.

Eingänge

Im Berichtszeitraum sind 676 Bürgeranliegen direkt beim Bürgerbeauftragten eingegangen. Im Vergleich zum Vorjahr ist das ein leichter Anstieg von fünf Prozent (641 in 2013). Hinzu kommen 13 Prüfaufträge gemäß § 1 Abs. 4 ThürBÜBG (in 2013 acht Prüfaufträge).

direkte Eingänge: Vergleich mit Vorjahren



* durchschnittliche Anzahl der Neueingänge im Zeitraum 2001-2012

Die Anliegen lassen sich folgenden Sachgebieten zuordnen:

Soziales	Bildung/ Wissenschaft/ Kultur	Bauen, Infrastruktur, Umwelt, Landwirtschaft	Kommunales, Haushalt, Finanzen	Ordnungsrecht, Inneres, Verwaltung	Sonstiges
Arbeit	Ausbildung	Bauen	Kommunales	Ordnungsrecht, Gefahren- abwehr	
Wohnen	Wissenschaft	Verkehr	Haushalt und Wirtschaft	Inneres, Justiz	
Familie, Kinder, Jugend	Kultur	Umwelt	Finanzen	Verwaltung	
SCB II, Grundsiche- rung	Schule	Landwirtschaft	Steuern	Staatsan- gehörigkeit, Ausländer- wesen	
Rente, Alter		Energie, Strom, Kommunikation			
Gesundheit, Behinderung, Krankenkas- sen					

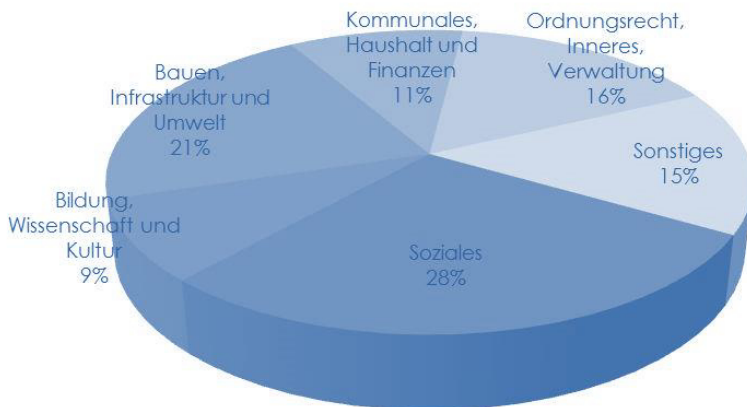
Übersicht Fallzahlen Neueingänge

Sachgebiet	Anzahl
Soziales	192
Bildung Wissenschaft, Kultur	58
Bauen, Infrastruktur, Umwelt, Landwirtschaft	144
Kommunales, Haushalt und Finanzen	70
Ordnungsrecht, Inneres, Verwaltung	108
Sonstiges	104

Der Blick auf die Sachgebiete, denen die Anliegen zugeordnet werden können, zeigt, dass die Anzahl **sozialer Anliegen** am höchsten ist. 28,4 Prozent der Neueingänge in 2014 betreffen ausschließlich soziale Belange. Dazu zählen Themen wie **Arbeit, Wohnen, Familie/Kinder/Jugend, SGB II und Grundsicherung, Rente und Alter** sowie **Gesundheit, Behinderung und Krankenkassen**.

Aufteilung in Prozent:

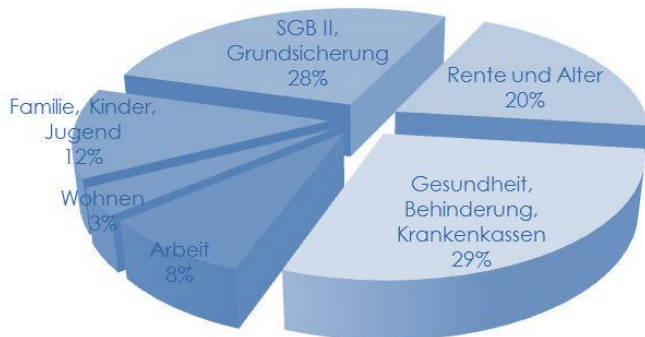
Eingänge nach Sachgebieten



Innerhalb des Sachgebietes **Soziales** ist das Themenfeld **Gesundheit, Behinderung, Krankenkassen** mit 29 Prozent am stärksten vertreten, gefolgt vom Themenfeld rund um **SGB II und Grundsicherung**. Auf Rang drei reihen sich Belange um das Thema **Rente und Alter** mit rund 20 Prozent ein.

Aufteilung in Prozent:

Themen innerhalb des Sachgebiets Soziales



Insgesamt muss festgestellt werden, dass in den vergangenen Jahren der Anteil der sozialen Anliegen zwar nur leicht anstieg, die konkreten Sachverhalte aber deutlich komplexer wurden.

Abschlüsse

Im Berichtszeitraum sind 651 Anliegen abschließend bearbeitet worden. Darin enthalten sind 14 abgeschlossene Prüfaufträge gemäß § 1 Abs. 4 ThürBÜBG.

569 der im Jahr 2014 eingegangenen Anliegen wurden auch im Berichtsjahr abgeschlossen. 120 Anliegen waren zum 31.12.2014 noch nicht abgeschlossen bzw. in Bearbeitung.

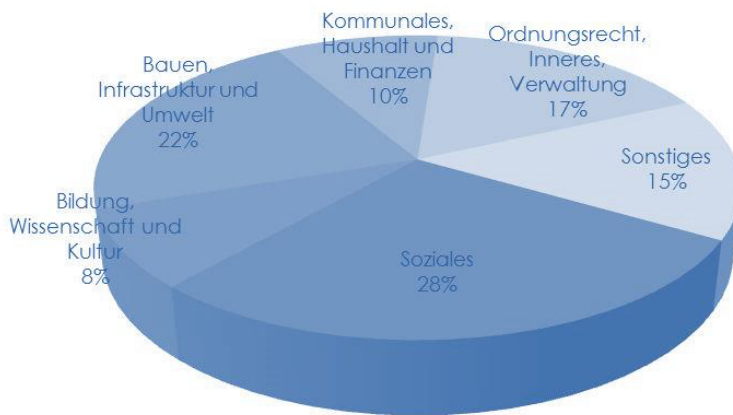
Die Zuordnung der in 2014 abgeschlossenen Anliegen zu den Sachgebieten stellt sich folgendermaßen dar:

Übersicht Fallzahlen Abschlüsse

Sachgebiet	Anzahl
Soziales	182
Bildung, Wissenschaft, Kultur	54
Bauen, Infrastruktur, Umwelt, Landwirtschaft	141
Kommunales, Haushalt und Finanzen	64
Ordnungsrecht, Inneres, Verwaltung	111
Sonstiges	99

Aufteilung in Prozent:

Abschlüsse nach Sachgebieten



Anliedentypen

Neben der Zuordnung der Bürgeranliegen zu den inhaltlichen Sachgebieten hilft eine formale Differenzierung in Anliedentypen, das Profil der Sachverhalte, die an den Bürgerbeauftragten herangetragen werden, zu verdeutlichen. Deshalb werden seit Beginn 2014 folgende Anliedentypen unterschieden:

a) Informationssersuchen

Der Bürger möchte über einen 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 Anliedentyp „Information“ werden auch Verstehensschwierigkeiten mit amtlichen Bescheiden/Mitteilungen erfasst, die durch den Bürgerbeauftragten erläutert werden. Kern dieses Anliedentyps ist eine Auskunft, die in der Regel mit der Information bzw. der beratenden Erläuterung an den Bürger abschließt.

b) Petitionen

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

c) Substantielles Anliegen

Mit diesem Typ werden Anliegen erfasst, bei denen es sich aus der Sicht des Bürgers um echte Missstände, Benachteiligungen, Fehlentscheidungen bzw. auch um die Bitte um Vermittlung in einem Konfliktfall handelt. Das substantielle

Anliegen wird in der weiteren Bearbeitung entweder durch rechtliche Prüfung und in Kommunikation mit den zuständigen Stellen im Sinne des Bürgers erledigt oder in den Fällen, in denen die Prüfung und Sachverhaltsaufklärung keinen Ansatz für Fehlverhalten auf der Seite der Verwaltung ergibt, der Sachverhalt, die rechtlichen Gegebenheiten und Grenzen gegenüber dem Bürger erläutert und erklärt. Wenn möglich, werden auch weiterführende Hinweise gegeben.

d) Kein Anliegen/Sonstiges

Mit diesem Anliedentyp werden Vorgänge erfasst, bei denen sich kein echtes Vorbringen erkennen lässt. Dies gilt auch für – manchmal von psychisch belasteten Menschen – wiederholt vorgetragene Sachverhalte.

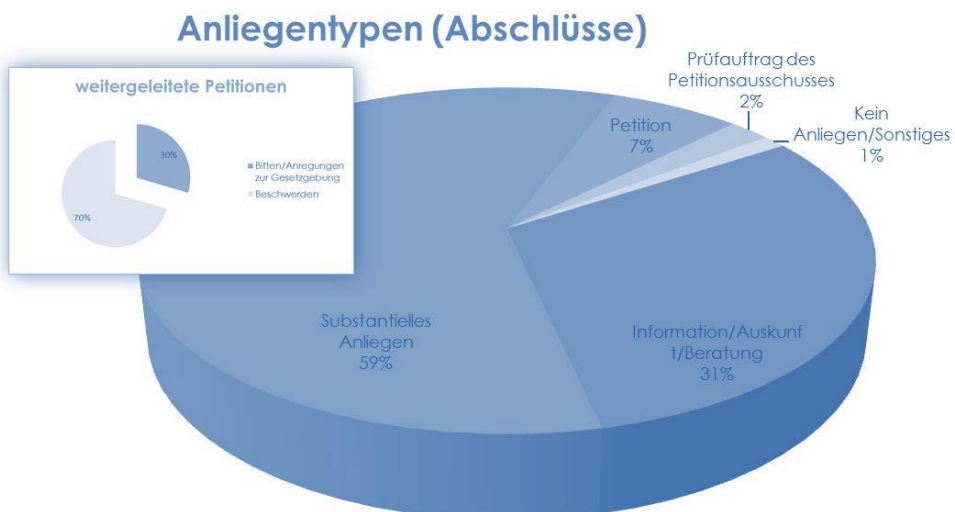
e) Prüfaufträge des Petitionsausschusses des Thüringer Landtags

Die Prüfaufträge werden als eigener Anliedentyp erfasst.

Hinsichtlich dieser Kategorisierung lassen sich für den Berichtszeitraum nun folgende Aussagen treffen:

59 Prozent der abschließend bearbeiteten Fälle waren substantielle Anliegen, gefolgt von der Bitte um Information, Auskunft bzw. Beratung mit 30 Prozent. Knapp sieben Prozent der Anliegen waren Petitionen, also Bitten und Beschwerden, die der Bürgerbeauftragte an den Petitionsausschuss des Land- bzw. Bundestages weiterleitete. Unter den 651 Anliegen waren auch 14 abschließend bearbeitete Prüfaufträge des Petitionsausschusses des Thüringer Landtags, was einen Anteil von zwei Prozent der Anliegen ausmacht.

Aufteilung in Prozent:



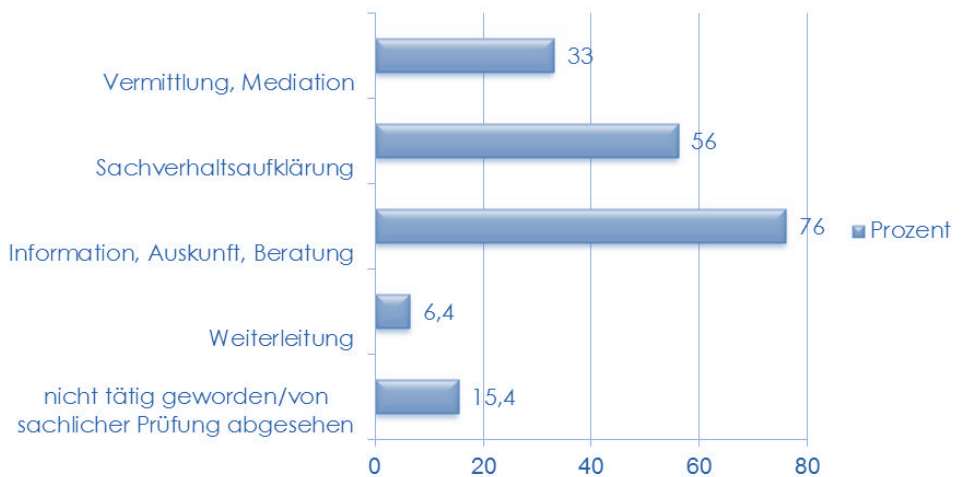
Die Grafik macht deutlich: 99 Prozent der Bürger, die zum Bürgerbeauftragten kommen, haben ein konkretes und ernst zu nehmendes Anliegen. Das leider mitunter geäußerte Klischee vom Bürgerbeauftragten als „Kummerkasten für Querulanten“ entspricht somit nicht der Wirklichkeit.

Bearbeitung

Mit der folgenden Grafik werden die Arbeitsansätze der Anliegenbearbeitung näher erörtert. Es werden fünf Bearbeitungsdimensionen unterschieden, wobei nicht selten mehrere Schritte bei ein und demselben Anliegen zum Tragen kommen. In der folgenden Grafik sind also Mehrfachnennungen enthalten. Es kann differenziert werden in:

- a) Der Bürgerbeauftragte klärt den vorgetragenen Sachverhalt – in der Regel in Rücksprache mit den beteiligten Stellen – möglichst umfassend auf.
- b) Der Bürgerbeauftragte vermittelt bzw. mediiert zwischen Bürger und Verwaltung.
- c) Der Bürgerbeauftragte informiert, gibt Auskünfte und berät.
- d) Der Bürgerbeauftragte leitet Anliegen an die zuständige Stelle weiter.
- e) Der Bürgerbeauftragte sieht von einer sachlichen Prüfung ab bzw. wird aus anderen Gründen nicht tätig.

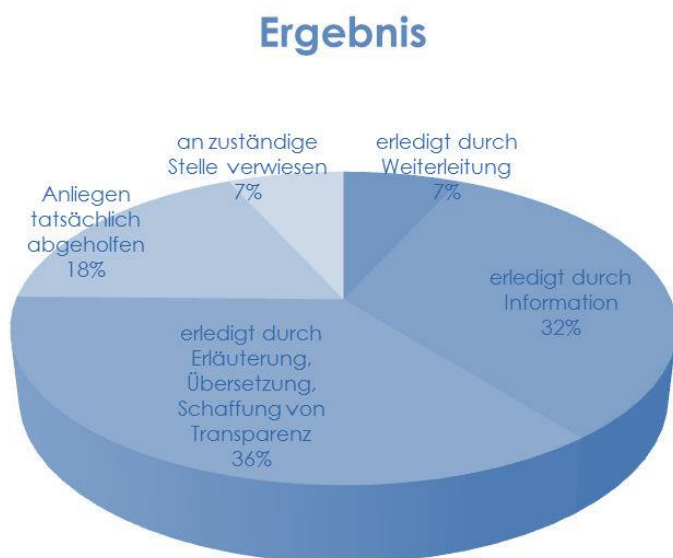
Was wurde im Rahmen der Bearbeitung durch den Bürgerbeauftragten getan?



Ergebnis der Bearbeitung

Bei 18 Prozent der vorgetragenen Anliegen konnte tatsächlich Abhilfe erreicht werden. 32 Prozent erhielten die erbetene Information. Somit bekamen 50 Prozent der Bürger, was sie sich erhofft hatten, als sie sich an den Bürgerbeauftragten wandten. Bei weiteren 36 Prozent wurden Sachverhalt und Rechtslage ausführlich erklärt. Gerade hier macht der Bürgerbeauftragte die Erfahrung, dass es den Bürgern eine große Hilfe ist, wenn eine Verwaltungsentscheidung unabhängig geprüft wird, ihnen die Rechtslage erklärt und verdeutlicht wird, dass und warum eine Behörde im konkreten Einzelfall nicht anders handeln konnte. Jeweils sieben Prozent der Anliegen wurden – im Sinne der Lotsenfunktion – entweder vom Bürgerbeauftragten an die zuständige Stelle weitergeleitet oder dem Bürger wurde die für sein Anliegen zuständige Stelle benannt.

Aufteilung in Prozent:



Seit Aufnahme des Dienstbetriebes in der Dienststelle des Bürgerbeauftragten im Jahr 2001 wurden bis zum 31. Dezember des Berichtsjahres 10.375 Bürgeranliegen abschließend bearbeitet.

Bearbeitungsdauer

Seit Beginn des Jahres 2014 werden beim Thüringer Bürgerbeauftragten die Verfahrenszeiten statistisch ausgewertet:

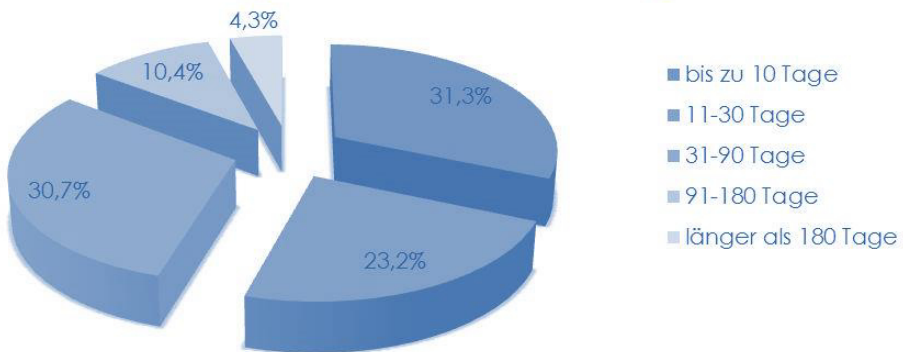


Im Berichtsjahr wurden 31,3 Prozent der Anliegen innerhalb von 10 Tagen erledigt, weitere 23,2 Prozent der Anliegen konnten zwischen 10 und 30 Tagen abgeschlossen werden. Damit sind beim Bürgerbeauftragten über die Hälfte der Anliegen innerhalb eines Monats abschließend bearbeitet worden. Weitere 30,7 Prozent wurden in einer Zeit zwischen

31 und 90 Tagen abgeschlossen. Rund 15 Prozent der Anliegen wurden länger als drei Monate bearbeitet.

Aufteilung in Prozent:

Bearbeitungsdauer der 2014 abgeschlossenen Anliegen



Bürgersprechtage und Ortstermine

Gemäß § 4 Abs. 1 ThürBüBG kann der Bürgerbeauftragte zur Wahrnehmung seiner Aufgaben Bürgersprechstunden und Ortstermine durchführen.

Im Büro des Bürgerbeauftragten in Erfurt wurden 2014 insgesamt 28 ganztägige Bürgersprechtage sowie zahlreiche

Bürgergespräche nach individueller Terminvereinbarung durchgeführt.

In den Landratsämtern und Verwaltungen der kreisfreien Städte fanden 19 ganztägige Bürgersprech-tage statt, die in der Regel hoch frequentiert waren und somit gut angenommen wurden. Aufgrund der Nachfrage führten der Bürgerbeauftragte und seine Stellvertreterin an einigen Orten parallel Bürgergespräche durch. Insgesamt fanden circa 300 direkte Gespräche mit Bürgern statt. Hinzu kommen zur Aufnahme der Anliegen sowie im Rahmen der Bearbeitung unzählige Telefonate mit den Betroffenen und den beteiligten Ämtern / Behörden.



Im Berichtsjahr wurden 21 Ortstermine durchgeführt. Bei einem dieser Gespräche wurde ausdrücklich und dezidiert mit den Methoden der Mediation gearbeitet. Mithilfe dieses Vorgehens konnten ein schwelender Konflikt bearbeitet und Lösungsansätze aufgezeigt werden.

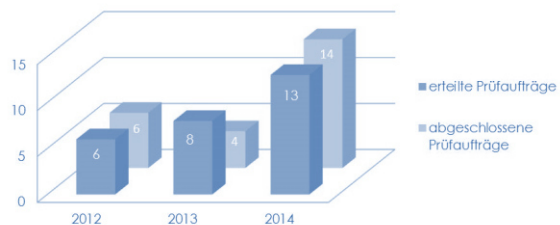
Zusammenarbeit mit dem Petitionsausschuss des Thüringer Landtags

Der Bürgerbeauftragte hat im Berichtszeitraum den Petitionsausschuss des Thüringer Landtags bei der Wahrnehmung seiner Aufgaben unterstützt. Der Bürgerbeauftragte versteht seine Tätigkeit als Ergänzung des Petitionsangebotes des Thüringer Landtags. Die Zusammenarbeit beider Institutionen ist von Konstruktivität und Offenheit geprägt.

Nach § 1 Absatz 5 Satz 1 ThürBÜBG nimmt der Bürgerbeauftragte an den Sitzungen des Petitionsausschusses teil. 2014 waren es acht Sitzungen. Aufgrund der Landtagswahlen und der Neukonstituierung des Ausschusses haben nur acht Sitzungen stattgefunden.

Dem Bürgerbeauftragten wurden 13 Prüfaufträge gemäß § 8 Absatz 2 Satz 2 ThürPetG durch den Thüringer Petitionsausschuss erteilt. 14 Prüfaufträge wurden in 2014 abgeschlossen.

Prüfaufträge des PetA



Bürgeranliegen 2014

Ausgewählte Einzelfälle nach Sachgebieten

I. Soziales

Barrierefreieres Wohnen für Bürger möglich gemacht

Menschen mit Behinderung können häufig nur dann ein selbstbestimmtes Leben führen und am Leben in der Gemeinschaft sowie am Arbeitsleben teilhaben, wenn sie über eine barrierefreie Wohnung verfügen. Jeweils abhängig von der Behinderung und der Wohnsituation kann dies durch Umbau und Wohnungsanpassungsmaßnahmen, durch die Verwendung von Hilfsmitteln oder durch barrierefreies Bauen ermöglicht werden. Im vorliegenden Fall wandte sich ein Bürger, der schwerbehindert und außergewöhnlich gehbehindert ist, an den Bürgerbeauftragten. Der Mann fragte bei seiner Wohnungsbaugenossenschaft an, ob es möglich sei, einen zusätzlichen Handlauf im Treppenhaus anzubringen. Der Ausgang zu seiner Wohnung sei für ihn sehr beschwerlich. Seiner Bitte war die Wohnungsbaugenossenschaft nicht nachgekommen und begründete die Entscheidung damit, dass ein zusätzlicher Handlauf im Treppenhaus nicht zulässig sei, da dadurch die Durchgangsbreite des Treppenhauses eingeschränkt werden würde. Im Gefahrenfall sei das Treppenhaus Fluchtweg für alle Hausbewohner. Der Bürger zeigte sich enttäuscht. Vor allem darüber, dass nicht einmal der Versuch seitens der Wohnungsbaugenossenschaft unternommen wurde, ihm entgegenzukommen oder eine Alternative aufzuzeigen. Ermutigt durch einen Medienbericht über den Bürgerbeauftragten des Freistaats Thüringen wandte sich der Bürger direkt an ihn und bat um Beratung und Hilfe in seinem Fall.

Lösungsansatz und Ergebnis: Der Bürgerbeauftragte setzte sich mit dem Beauftragten für Menschen mit Behinderung in Verbindung und fragte dort nach weiteren Handlungsmöglichkeiten. Die dort zuständige Mitarbeiterin für Fragen der Barrierefreiheit und behindertengerechte Wohnraumgestaltung hielt die Ablehnung des Antrages durch die Wohnungsbaugenossenschaft

für nicht sachgerecht. Zwischenzeitlich hatten sich nämlich die maßgeblichen Technischen Baubestimmungen geändert.

Vor dem Hintergrund dessen hat sich der Bürgerbeauftragte zusammen mit dem Behindertenbeauftragten erneut an die Wohnungsbaugenossenschaft gewandt und um erneute Prüfung der örtlichen Gegebenheiten gebeten. Im Ergebnis der Prüfung wurde der Einbau des Handlaufs nun von dem Vorstand doch genehmigt. Darüber hinaus vereinbarten die Wohnungsbaugenossenschaft und der Bürger bei einem gemeinsamen Vor-Ort-Termin in der Wohnung des Betroffenen die behindertengerechte Umgestaltung seines Badezimmers. Zwischenzeitlich informierte der Bürger den Bürgerbeauftragten in einem Brief, dass der zweite Handlauf montiert ist. Er bedankte sich ganz herzlich für die Unterstützung des Bürgerbeauftragten im Namen aller Hausbewohner.

In diesem Fall bestand der Beitrag des Bürgerbeauftragten in der Vernetzung der fachlichen Kompetenz. Die direkte und offene Kommunikation war zudem bei der Lösungsfindung sehr hilfreich.

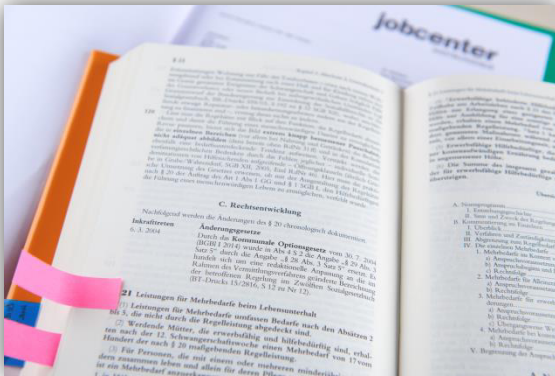
Keine Sozialleistungen für schwerkranke Frau

Aufgrund einer schweren Erkrankung war die alleinerziehende Mutter eines fünfjährigen Kindes arbeitsunfähig. Sie stellte auf Anraten der Arbeitsagentur den Antrag auf Erwerbsminderungsrente bei der Deutschen Rentenversicherung. Bislang hatte sie jedoch keinen Rentenbescheid erhalten. Da mittlerweile aber auch der Zeitraum für das Arbeitslosengeld I abgelaufen war und sowohl das Jobcenter als auch das Sozialamt eine Leistungsgewährung ablehnte, lebte die Betroffene und ihr Kind nur noch von 184 Euro Kindergeld und den Unterhaltszahlungen des Kindsvaters. Die Mutter der Frau wandte sich unter Schilderung dieser Notlage und in ihrer Verzweiflung an den Bürgerbeauftragten. Sie bat ihn, sich hinsichtlich der Bearbeitungsdauer mit der Deutschen Rentenversicherung Bund (DRV Bund) in Verbindung zu setzen und eine Auskunft einzuholen. Der Bürgerbeauftragte prüfte indes auch die Möglichkeit einer darlehensweisen Gewährung von gesetzlich möglichen Leistungen beim zuständigen Sozialamt.

Nach dem Gespräch mit dem Bürgerbeauftragten drückte die Mutter ihre Erleichterung in Worten aus: „Vielen Dank. Wir sind froh, dass sich endlich einmal jemand Zeit für uns nimmt und unsere Situation versteht.“

Lösungsansatz und Ergebnis: Der Bürgerbeauftragte kontaktierte umgehend das Sozialamt und erkundigte sich nach dem Bearbeitungsstand des Antrages der Bürgerin. Die Behörde verwies auf den noch ausstehenden Rentenbescheid und dass bis zu einer abschließenden Entscheidung nicht sie, sondern

das Jobcenter zuständig sei. Daraufhin nahm der Bürgerbeauftragte Kontakt mit dem zuständigen Jobcenter auf. Ein kurzfristiger Vor-Ort-Termin, zwei Tage nachdem sich die Bürgerin mit dem Anliegen an den Bürgerbeauftragten gewandt hatte, wurde vereinbart. In diesem Gespräch stellte die Bürgerin



direkt ihren Antrag auf Weiterbewilligung von Sozialleistungen. Die anwesende Sachbearbeiterin des Jobcenters sicherte eine kurzfristige Bearbeitung des Antrages zu, so dass innerhalb von einer Woche die Leistungen für den kommenden Monat auf dem Konto der Betroffenen eingingen. Ebenso bekräftigte die Mitarbeiterin, dass sich die Bürgerin jederzeit direkt an sie wenden kann, um zukünftig Verzögerungen zu vermeiden.

Auch hinsichtlich des Rentenbescheides der Betroffenen erreichte der Bürgerbeauftragte eine Klärung. Seine Recherchen ergaben, dass der Bescheid bereits am Jahresanfang an die Bürgerin versandt worden war. Zur selben Zeit war die Bürgerin umgezogen, so dass sie den Bescheid nicht erhalten hatte. Dies wiederum war der DRV Bund nicht bekannt, so dass der Bescheid als zugestellt geführt worden war. Der Bürgerbeauftragte konnte gegenüber der DRV Bund erreichen, dass der Bescheid erneut an die Betroffene zugestellt wurde.

In diesem Fall hat der Bürgerbeauftragte schnell und unkompliziert zwischen der Behörde und der Bürgerin vermitteln können. Der Umstand, dass Betroffene sich im Behördenschungel verirren, nimmt nach Ansicht des Bürgerbeauftragten immer mehr zu. Nicht selten stehen sie zwischen verschiedenen Verwaltungsinstanzen mit zum Teil auch sehr unterschiedlichen Interessen. Der Bürgerbeauftragte versucht in diesen Fällen kooperativ mit den Behörden zusammenzuarbeiten, um auf kürzestem Weg eine Lösung für die Betroffenen zu erzielen. Für manche Bürger ist der Bürgerbeauftragte sogar der letzte Ausweg, wenn sie nicht mehr weiter wissen.

Fehler beim Einwohnermeldeamt

„...was mir in langen Kämpfen mit Bürokraten in Behörden nicht gelungen ist, haben Sie in kürzester Zeit und zu meiner vollsten Zufriedenheit geschafft.“

Mit diesem Satz beginnt der Brief einer älteren Bürgerin, in welchem sie sich für die schnelle und unbürokratische Hilfe durch den Bürgerbeauftragten bedankt.

Die Bürgerin war zu DDR-Zeiten Mitglied der evangelischen Kirche, ist jedoch 1960 ausgetreten, was auch im Taufbuch des Pfarramts so verzeichnet ist. Aus nicht erklärlichen Gründen wurde sie im Melderegister des Einwohnermeldeamtes ihrer Stadt jedoch weiterhin als Mitglied der evangelischen Kirche geführt und deshalb vom Finanzamt auch zur Zahlung von Kirchensteuer veranlagt. Die Bürgerin wandte sich daraufhin mit der Bitte um Löschung der Konfessionszugehörigkeit an das zuständige Einwohnermeldeamt. Dort sagte man ihr, dass sie einen amtlichen Nachweis über ihren damaligen Kirchenaustritt vorlegen müsse. Über diesen verfügte sie jedoch nicht, da sie damals keinen Beleg erhalten hatte. Alle Bemühungen ihrerseits, heute einen Nachweis zu bekommen, der vom Einwohnermeldeamt bzw. Finanzamt als „amtlich“ anerkannt wird, scheiterten. Die Bürgerin hatte allerdings ein Schreiben des Landeskirchenamtes, in dem ihr der Austritt im Jahr 1960 bestätigt wird.

Da die Bürgerin sich zwischen den verschiedenen Behörden/Stellen hin und her geschickt fühlte, wandte sie sich mit der Bitte um Hilfe bei der Klärung der Angelegenheit an den Bürgerbeauftragten.

Lösungsansatz und Ergebnis: In einem ersten Telefonat des Bürgerbeauftragten mit dem zuständigen Finanzamt konnte zunächst erreicht werden, dass das Finanzamt intern das Schreiben des Landeskirchenamtes anerkennt und die Kirchensteuer aus der steuerlichen Veranlagung der Bürgerin herausnimmt. Allerdings war damit das Grundproblem – die Anerkennung des Austritts aus der evangelischen Kirche im Jahre 1960 und somit Streichung der Kirchenzugehörigkeit aus dem Melderegister – noch nicht behoben. Daher hat sich der Bürgerbeauftragte im Rahmen der weiteren Bearbeitung des Anliegens mit dem Einwohnermeldeamt in Verbindung gesetzt. Er konnte erreichen, dass das Schreiben des Landeskirchenamtes als ausreichend anerkannt wurde, um den Vermerk „evangelisch“ rückwirkend zu streichen. Kurz darauf erhielten die Bürgerin und der Bürgerbeauftragte zur Kenntnisnahme eine Meldebescheinigung mit dem Eintrag „ohne Religion“.

Früher in Rente – Jobcenter fordert Leistungen zurück

Wenn sich zwei Sozialleistungsträger „ins Gehege“ kommen, entstehen für den Leistungsempfänger oft Unsicherheiten. Deshalb wandte sich ein Bürger an den Bürgerbeauftragten. Er hatte seine Altersrente beantragt. Zahlungsbeginn sollte nach damaliger Rechtslage im Oktober sein. Nun war aber in seinem Rentenbescheid vermerkt, dass aufgrund geänderter Rechtslage der Zeitpunkt des Rentenbeginns zwei Monate früher sei. Daraufhin erhielt der Bürger sogar eine Rentennachzahlung. Aufgrund dieser Nachzahlung forderte nun aber das Jobcenter von der Ehefrau des Bürgers eine Rückzahlung der geleisteten Zahlungen für eben diese zwei Monate. Der Bürger wollte nun vom Bürgerbeauftragten wissen, ob dies rechtens und tatsächlich eine Rückzahlung zu leisten sei.

Lösungsansatz und Ergebnis: Vor diesem Hintergrund setzte sich der Bürgerbeauftragte mit dem zuständigen Jobcenter in Verbindung. Das Jobcenter versprach, die Angelegenheit schnellstens zu prüfen. Der Bürgerbeauftragte wies das Ehepaar zusätzlich daraufhin, dass gegebenenfalls von einer Rückforderung abgesehen werden könne, wenn die Rentennachzahlung zu einem Zeitpunkt erfolgt sei, zu dem die Ehefrau nicht mehr im Leistungsbezug des Jobcenters stand. Mittels des Nachweises der Eheleute über die Beendigung der Leistungsgewährung wollte das Jobcenter eine Entscheidung treffen und die Eheleute dann entsprechend informieren.

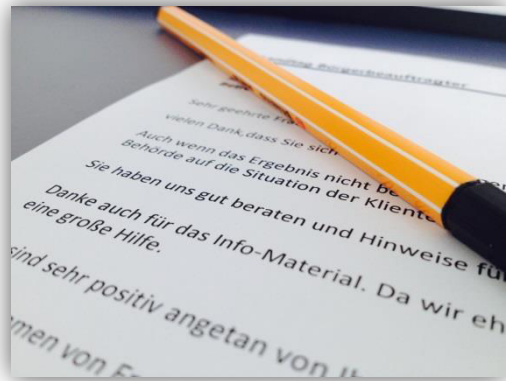
Insofern hat der Bürgerbeauftragte in diesem Fall faktisch mehr als nur informiert und über Möglichkeiten aufgeklärt. Er hat außerdem zwischen Bürger und Behörde vermittelt und mit seinem Bemühen dazu beigetragen, dass das Jobcenter den Sachverhalt nochmalig prüfte und so die Entscheidung zugunsten des Bürgers ausfiel, indem die Rückzahlungsforderung aufgehoben wurde.

Bürgerin erachtete Entscheidung in ihrer Schwerbehindertenangelegenheit als falsch

Eine Bürgerin wandte sich an den Bürgerbeauftragten, weil die Entscheidung des zuständigen Landratsamtes in ihrer Schwerbehindertenangelegenheit für sie nicht nachvollziehbar war. Die Bürgerin hatte aufgrund starker gesundheitlicher Einschränkungen einen Antrag auf einen Schwerbehindertenausweis mit den Merkzeichen „G“ und „RF“ bei der Behörde gestellt.

Die Zuerkennung des Grades der Behinderung (GdB) und des Merkzeichens (= Merkzeichen im Schwerbehindertenausweis kennzeichnen die Art der Behinderung und die damit verbundenen Leistungen und Vergünstigungen) richtet sich nach dem Gesundheitszustand des Antragstellers und dessen Auswirkungen auf die Teilhabe des Betroffenen am gesellschaftlichen Leben (§ 69 Sozialgesetzbuch IX, Anlage 1). Im Gesamt-GdB sollen die Auswirkungen eines Mangels an körperlichem, geistigem oder seelischem Vermögen zusammengefasst werden.

Damit die Behörde diese Frage beantworten kann, legt sie medizinische Befundunterlagen des Betroffenen zu Grunde und bewertet diese nach dem sogenannten „Versorgungsmedizinischen Grundsätzen“. Einzelne Beeinträchtigungen des Betroffenen können bei der Feststellung nur berücksichtigt werden, wenn sie für sich allein genommen einen GdB von mindestens 10 ausmachen. Liegen mehrere Funktionsbeeinträchtigungen vor, so ist der GdB nach deren Auswirkungen in seiner Gesamtheit festzustellen. Mehrere GdB-Werte zu summieren, ist nicht zulässig. Dabei werden vorübergehende gesundheitliche Beeinträchtigungen hier nicht berücksichtigt (als vorübergehend gilt ein Zeitraum bis zu 6 Monaten).



In dem Widerspruchsbescheid des Landratsamtes an die Bürgerin wurde nach Ansicht des Bürgerbeauftragten hinreichend begründet und dargelegt, warum die Merkzeichen „G“ und „RF“ nicht zuerkannt und der Gesamt-GdB der Bürgerin nicht höher als 40 eingestuft werden konnte.

Lösungsansatz und Ergebnis: Der Bürgerbeauftragte kann diese Entscheidung auch nicht abändern. Er besitzt zum einen nicht die medizinische Sachkunde für eine eigene Beurteilung und diese wäre ihm rechtlich auch nicht erlaubt, da die zuständigen Behörden (hier das Landratsamt) auch zuständig bleiben. Der Bürgerbeauftragte legte allerdings weitere Möglichkeiten offen, wie die Entscheidung eventuell durch weitere Verwaltungsinstanzen oder -verfahren zu ändern sei. In diesem konkreten Fall verwies der Bürgerbeauftragte darauf, dass nunmehr noch eine Klage vor dem Sozialgericht möglich sei bzw. jederzeit die Möglichkeit besteht, einen sogenannten Neufeststellungsantrag zu stellen. Die Bürgerin bedankte sich schriftlich beim Bürgerbeauftragten für dessen Auskunft: „Auch

wenn das Ergebnis nicht befriedigt, zeigen Ihre überaus menschlichen Zeilen, keine 0-8-15 Antwort, dass eine Behörde auf die Situation der Klienten angemessen eingehen kann. [...] Wir sind sehr positiv angetan von Ihrem Engagement.“

Jobcenter kürzte unberechtigt Arbeitslosengeld

Eine Bürgerin hatte von ihrem zuständigen Jobcenter einen Bescheid bekommen. Von den ihr zustehenden Leistungen hatte das Amt, da sie Mutter eines Kindes war, Kindergeld abgezogen. Die Bürgerin bekräftigte allerdings, dass sie kein Kindergeld bekomme, da dieses schon immer direkt an die medizinische Einrichtung gezahlt werde, in welcher das Kind derzeit lebe. Der Abzug des Kindergeldes von ihrem Arbeitslosengeld sei folglich nicht begründet. Die Bürgerin bat daher den Bürgerbeauftragten zu prüfen, wo hier der Fehler liege. Daraufhin nahm dieser kurzfristig Kontakt mit dem Jobcenter auf und bat um schnellstmögliche Klärung. Eine Mitarbeiterin des Jobcenter prüfte den Sachverhalt, korrigierte den Fehler umgehend und sandte der Bürgerin einen Änderungsbescheid zu.

Lösungsansatz und Ergebnis: Innerhalb kürzester Zeit ist es dem Bürgerbeauftragten gelungen, in Kooperation mit dem Jobcenter, die Angelegenheit aufzuklären und den Fehler zu beheben. An dieser Stelle zeigt sich, dass gute Kooperation mit den Behörden maßgeblich für die Arbeit des Bürgerbeauftragten ist, um schnell und unproblematisch Lösungen zu erzielen.

Rente bewilligt und doch kein Geld

Sehr aufgeregt und zugleich frustriert rief ein schwerbehinderter Bürger beim Bürgerbeauftragten an und schilderte, keinen Pfennig Geld mehr auf dem Konto zu haben. Er empörte sich: „Eigentlich habe ich von der Deutschen Rentenversicherung doch eine Erwerbsunfähigkeitsrente bewilligt bekommen und es war auch alles klar, wer von wem wie viel zurückzubekommen hat, doch nun stehe ich ohne Geld da!“ Er fragte: „Wovon soll ich denn nun leben?“ Er sei total entnervt, weil ihm niemand sagen könne, was eigentlich vor sich gehe und wohin er sich noch wenden könne, um seinen Lebensunterhalt zu sichern. „Ich bin am Verzweifeln! Aber da hat mir jemand empfohlen, mich an Sie zu wenden, Sie könnten mir helfen.“

Lösungsansatz und Ergebnis: Der Bürgerbeauftragte versuchte zunächst, den Sachverhalt noch besser zu erhellen und von dem Bürger weitere Detailinformationen zu seiner Situation zu erhalten. Weil der Mann aber sehr aufgeregt und „mit dem ganzen Papierkram“ nicht mehr zurecht kam, war dies jedoch nicht möglich und die Arbeits- bzw. Faktengrundlage für den Bürgerbeauftragten somit reichlich „dünn“. Aus dem Gesagten und dem Erfahrungswissen im Team des Bürgerbeauftragten erschien wahrscheinlich, dass der Bürger wohl den Erhalt einer EU-Rente angestrebt, bis zu deren vollständiger Bewilligung jedoch zunächst weitere Leistungen der Arbeitsverwaltung erhalten hatte. Wird die EU-Rente dann gewährt, sprich: die Rentenbezugsberechtigung festgestellt, erfolgt dies rückwirkend vom Datum des Rentenanspruches an.

In der Praxis bedeutet dies, dass ein Leistungsträger (hier: das Arbeitsamt) erst einmal Leistungen gewährt hat, obwohl die Leistungen von einem ganz anderen Sozialleistungsträger (Rentenversicherung) hätten aufgebracht werden müssen. Deshalb legt § 103 des Sozialgesetzbuches – Zehntes Buch (SGB X) auch einen Erstattungsanspruch des Leistungsträgers fest, dessen Verpflichtung nachträglich entfallen ist. Konkret: Im gegebenen Fall bekam die Arbeitsverwaltung von der Rentenversicherung das Geld, das sie dem Bürger seit dem Rentenanspruchsdatum gezahlt hatte, zurück.



Je nach Lage des Einzelfalls (evtl. weitere Erstattungsansprüche noch anderer Träger) und der Höhe des Rentenanspruchs kann es zu der misslichen Situation kommen, dass das dem Leistungsempfänger zustehende Geld völlig aufgezehrt wird. Für diesen Fall muss er dann, wenn er seinen Lebensunterhalt sonst oder durch die Hilfe von Angehörigen nicht bestreiten kann, beim Sozialamt übergangsweise Grundsicherung beantragen.

Im konkreten Fall setzte sich der Bürgerbeauftragte deshalb sofort mit der zuständigen Mitarbeiterin beim Landratsamt in Verbindung, die mit ihren spezifischen Fachkenntnissen zusätzlich Licht ins Dunkel brachte und von sich aus anbot, den Bürger in einem persönlichen Gespräch eingehend zu beraten. Mit ihm gemeinsam sollten seine Unterlagen gesichtet werden, um zu klären, was eigentlich genau los ist.

„Schicken Sie ihn direkt zu mir – wir sind heute noch bis 12 Uhr und dann von 13.30 bis 17.30 Uhr da. Das kriegen wir hin und ich rufe sie dann zurück!“ Noch am Nachmittag des gleichen Tages meldete sich die Mitarbeiterin des Sozialamtes beim Bürgerbeauftragten: „Herr ... sitzt gerade hier. Wir sind alles gemeinsam durchgegangen, haben seine Unterlagen sortiert und konnten seine Angelegenheit aufklären. Er hat eine nichtgeringe Rentennachzahlung bekommen, die aber auf ein falsches Konto ging. Von seiner Bank bekommt er jetzt Geld vorgestreckt, bis die Nachzahlung korrekt rückabgewickelt ist. Und eine laufende Rentenzahlung erhält er auch, so dass er nicht auf Grundsicherung angewiesen ist.“

Dieses Beispiel zeigt, wie hilfreich es für den Einzelnen sein kann, im Behördendickicht den richtigen Ansprechpartner zu finden, wie der Bürgerbeauftragte hier helfen konnte und wie effektiv, schnell und hilfreich das Zusammenwirken zweier Behörden zum Wohle des Bürgers funktionieren kann.

II. Bildung, Wissenschaft und Kultur

Abordnung eines Lehrers trifft Schüler hart

Ein Vater von zwei Söhnen und selbst Lehrer konnte die Abordnung des Geschichtslehrers seiner Kinder absolut nicht nachvollziehen. Sein Sohn absolviert den Geschichtskurs mit erhöhtem Anforderungsniveau. Die angehenden Abiturienten schätzen den Lehrer und wissen um seine Kompetenz im Fach Geschichte. Zudem ist dieser Lehrer auch Klassenleiter einer sechsten Klasse, in die sein zweiter Sohn geht. Der Vater mahnte an, dass so kurz vor dem Abitur und dem Wechsel in die siebente Klasse, die mit einem Anstieg der Anforderungen einhergeht, ein Leh-

rerwechsel negativ für die weitere Entwicklung der Kinder sein könnte. Doch trotz intensiver Argumentation im direkten Gespräch mit der zuständigen Schulbehörde sowie den

Direktoren der Schule sah er hier einfach kein Vorankommen mehr. Daraufhin wandte er sich an den Bürgerbeauftragten, um doch noch eine einvernehmliche Lösung zu finden.



Lösungsansatz und Ergebnis: Der Bürgerbeauftragte bat das Thüringer Ministerium für Bildung, Wissenschaft und Kultur um eine Prüfung und eine Stellungnahme zu dem Sachverhalt. In dieser bekräftigte das Ministerium das Ziel einer Kompromisslösung zwischen den Beteiligten: Der abgeordnete Lehrer darf den Geschichtskurs weiterführen und wird mit der verbleibenden Pflichtstundenanzahl an die andere Schule abgeordnet. Das Argument der Eltern, die Abordnung des Klassenleiters führe zu Nachteilen für die betroffenen Schüler der sechsten Klasse, konnte das Ministerium jedoch nicht überzeugen.

Ein Klassenleiterwechsel sei an dieser Stelle unproblematisch und werde vollzogen. Das Bemühen des Bürgerbeauftragten, im Sinne des Bürgers den Sachverhalt und damit auch die Sorgen des Bürgers im zuständigen Ministerium vorzutragen, hat in diesem Fall dazu geführt, dass beide Seiten (Behörde und Betroffener) ihre Argumente erneut in einem direkten Gespräch ausgetauscht haben. Das wiederum trug maßgeblich dazu bei, dass ein vertretbarer Mittelweg gefunden werden konnte, der dem Bestreben des Bürgers wenigstens zum Teil Rechnung trägt.

Angehender Gymnasiallehrer muss am Ball bleiben

Die Ausbildungsplätze für den Vorbereitungsdienst für das Lehramt an Gymnasien sind in Thüringen sehr begrenzt. Allein für den Einstellungstermin zum 1. Februar 2014 bewarben sich 470 Anwärter. Deshalb wird gemäß § 4 Abs. 1 und Abs. 7 Thüringer Gesetz zur Regelung der Zulassung zum Vorbereitungsdienst für Lehramtsanwärter (ThürLZuG) eine Auswahl vorgenommen.

Ein junger Mann mit ungewöhnlicher Ausbildungsbiografie wandte sich verzweifelt an den Bürgerbeauftragten. Denn schon wieder hatte er keine Zulassung für den Vorbereitungsdienst zum genannten Einstellungstermin bekommen.

Lösungsansatz und Ergebnis: Der Bürgerbeauftragte erfragte zunächst beim Thüringer Ministerium für Bildung, Wissenschaft und Kultur (TMBWK) Informationen zum aktuellen Sachstand bezüglich der Einstellungen in den Vorbereitungsdienst. Sehr ausführlich und mit statistischen Kennzahlen belegt, erläuterte das Ministerium dem Bürgerbeauftragten das Zulassungsverfahren in Thüringen. In dieser Stellungnahme offenbarte sich aber auch neue Hoffnung für den jungen Mann. Das TMBWK empfahl nämlich, sich erneut zum Einstellungstermin 1. August 2014 zu bewerben. Bei einer erneuten Bewerbung erhalte er automatisch drei

Wartepunkte auf den Vorbereitungsdienst und könne damit seine Chance, zum nächsten Einstellungstermin sein Referendariat beginnen zu können, erhöhen.

Schülerin bemüht sich um Gastschulverhältnis

Immer wieder wenden sich Schüler bzw. deren Eltern, die einen Gastschulantrag an einer Schule gestellt haben, an den Bürgerbeauftragten. Denn oft werden diese unter Hinweis auf die bestehenden Schulbezirke abgelehnt. In einem Fall wollte eine Schülerin aufgrund bestehender erheblicher Probleme mit Schülern und Lehrern an einer anderen Schule die zehnte Klasse absolvieren. Deswegen stellte sie beim Schulamt einen Gastschulantrag für eine entfernter liegende Realschule in derselben Stadt. Das Schulamt lehnte den Antrag mit der Begründung ab, dass „gemäß § 14 Abs. 1 des Thüringer Schulgesetzes grundsätzlich die Regelschule für den Schüler örtlich zuständig sei, in deren Schulbezirk der Wohnsitz des Schülers liegt“. Ausnahmen seien nur in bestimmten Fällen möglich, etwa wenn pädagogische oder soziale Probleme festzustellen seien. Durch diese der Schülerin zudem auch erst kurzfristig zugewandene Ablehnung wusste sie vier Tage vor Ende der Sommerferien noch nicht genau, an welcher Schule sie ab dem neuen Schuljahr unterrichtet werden würde. Neben einem Anwalt, den die Familie mit ihrem Problem bereits befasst hatte, wurde nun der Bürgerbeauftragte um Unterstützung gebeten.

Lösungsansatz und Ergebnis: Während der Anwalt bereits Widerspruch gegen die ablehnende Entscheidung des Schulamtes eingelegt hatte, setzte sich der Bürgerbeauftragte nun seinerseits mit den zuständigen Behörden in Verbindung. Im Ergebnis konnte gemeinsam für die Schülerin erreicht werden, dass sie das neue Schuljahr an der von ihr und ihren Eltern neu gewählten Schule beginnen durfte.

Grundschule vor der Schließung

Die Problematik von Schulschließungen im ländlichen Raum ist bekannt. Mit Unverständnis, hilf- und ratlos stehen dem Eltern, Lehrer und Schüler gegenüber. Das unerschöpfliche Bemühen einer Bürgerinitiative, die Schließung der örtlichen Grundschule zu verhindern, zeigt das folgende Anliegen, welches an den Bürgerbeauftragten gerichtet wurde: Aufgrund unzureichender Brandschutzbestimmungen – so teilte die Bürgerinitiative mit – habe der örtli-

che Kreistag die Schließung einer Grundschule beschlossen. Die Bürgerinitiative betonte, den Inhalt des Brandschutzprotokolls und damit die konkreten Mängel nicht zu kennen und konnte die Entscheidung, die Schule zu schließen, daher nicht nachvollziehen. Denn soweit bislang Sanierungs- und Renovierungsarbeiten an der Schule durchgeführt werden mussten, hatte die Bürgerinitiative stets Sponsoren gefunden. Auch hatte sich die Gemeinde im Falle einer Sanierung bereit erklärt, weitere Kosten zu tragen. Förderverein, Eltern und Mitglieder der Bürgerinitiative wollten zusätzlich handwerkliche Tätigkeiten übernehmen. Die Beteiligten vor Ort wollten mit persönlichem Einsatz verhindern, dass die Kinder an einer anderen Schule untergebracht werden.

Lösungsansatz und Ergebnis: Der Bürgerbeauftragte hat im ersten Schritt die Landrätin des Landkreises um eine Stellungnahme gebeten. Diese betonte, dass der Beschluss zur Schließung der Grundschule zwar vorlag, jedoch vom Kreistag abgelehnt worden sei. Damit läge zum gegenwärtigen Zeitpunkt kein Beschluss zur Schließung der Grundschule vor. Die Schüler würden an dieser Schule weiter unterrichtet. Allerdings war es Gegenstand einer gemeinsamen Beratung mit Vertretern des zuständigen Schulamtes, des Landkreises, den verantwortlichen Amtsleitern des Landratsamtes, Vertretern der Gemeinde, Schulvertretern und Mitgliedern der Bürgerinitiative, die Schüler aufgrund von gesundheitsrelevanten Geruchsbelästigungen in einem Klassenraum und Baumängeln im Obergeschoss zumindest räumlich an einer anderen Schule unterzubringen. Dies wiederum wurde von der Elternschaft abgelehnt. Im Ergebnis hielt die Gemeinde Wort und erklärte sich bereit, die finanziellen Mittel für die Sanierung des Musikraumes zur Verfügung zu stellen. Auch die Eltern betonten erneut, dass sie Bauleistungen erbringen würden. Damit wäre der geplante Umzug hinfällig und dem Wunsch der Bürgerinitiative wäre entsprochen worden.

Der Bürgerbeauftragte geht davon aus, dass nach dem Umbau und einer erneuten Messung keine erhöhten Werte mehr in dem betroffenen Klassenraum vorliegen und dieser Raum wieder für den Unterricht genutzt werden kann.

In diesem konkreten Fall konnte der Bürgerbeauftragte durch die Schaffung von Transparenz gegenüber allen Beteiligten zu einer Klärung beitragen. Die unzureichende Weitergabe von Informationen der Behörden hatte zu Missverständnissen bei den Betroffenen geführt. Erst die konkrete Nachfrage und die Vermittlung des Bürgerbeauf-

trugten offenbarte neue Möglichkeiten, um in dem Konflikt zwischen den Beteiligten eine einvernehmliche Lösung zu erzielen.

III. Bauen, Infrastruktur, Umwelt, Landwirtschaft

Wann sind private Feuerwerke eigentlich erlaubt?

In den Sommermonaten hört und sieht man sie häufiger: Feuerwerke. Doch was dem Einen Freude macht, ist für Andere oft eine Belästigung. Deshalb fragt sich so mancher: wann darf ich eigentlich privat ein Feuerwerk veranstalten und welche Vorschriften müssen dabei beachtet werden?

Lösungsansatz und Ergebnis: Diesen Fragen ging der Bürgerbeauftragte nach, nachdem ein Bürger wissen wollte, ob die ganzjährige private Knallerei und Böllerei eigentlich erlaubt sei und man dagegen nicht besser vorgehen könne.

Zunächst ist eine Grundunterscheidung zu machen zwischen gewerblichen und privaten Feuerwerken. Gewerbliche Feuerwerke sind solche, die von Personen veranstaltet werden, die über einen sog. Erlaubnis- oder Befähigungsschein nach dem Sprengstoffgesetz verfügen, da sie öfter (i.d.R. also von Berufs wegen bzw. gewerblich) Feuerwerke durchführen. Für diese gelten andere Regeln, als für private Feuerwerke. Private Feuerwerke sind solche, die von Personen veranstaltet werden, die nicht über den o.g. Erlaubnis- oder Befähigungsschein verfügen.

Das Abbrennen pyrotechnischer Gegenstände in unmittelbarer Nähe von Kirchen, Krankenhäusern, Kinder- und Altersheimen sowie Reet- und Fachwerkhäusern ist grundsätzlich verboten.

Privatpersonen müssen im Übrigen über 18 Jahre alt sein, dürfen nur pyrotechnische Gegenstände der Klasse II (= Kleinf Feuerwerk) abbrennen und dies auch nur am 31.12. und 01.01.

Wer zu einem anderen Datum als Silvester ein Feuerwerk veranstalten möchte, muss sich dafür von der örtlich zuständigen Behörde die Erlaubnis holen. Diese Erlaubnis legt fest, wo und in welchem exakten Zeitfenster das Abschießen gestattet wird. Die Genehmigung kann dann von der zuständigen Behörde aus begründetem Anlass erteilt wer-

den. Das bedeutet, dass die Erlaubnis nicht zwingend erteilt werden muss. „Begründeter Anlass“ heißt, dass Privatfeuerwerke nur dann genehmigt werden, wenn sie zu Ereignissen von „großer Seltenheit und/oder von herausgehobener und außergewöhnlicher Bedeutung“ stattfinden sollen. Familienfeiern wie Hochzeiten und runde Geburtstage zählen nicht dazu.

Dass dennoch sehr oft private Feuerwerke ohne Genehmigung gezündet werden und damit rechtlich illegal sind, ist den Behörden bekannt und wird auch streng geahndet. Der Verstoß gegen das Verbot der Feuerwerkszündung vom 2.1. bis zum 30.12. eines Jahres ist nach § 46 Nr. 8b der Ersten Verordnung zum Sprengstoffgesetz (1.SprengV) eine Ordnungswidrigkeit, die gemäß § 41 Abs. 1 Nr. 16 SprengG mit einer Geldbuße bis zu 50.000 EUR geahndet werden kann. In der Praxis scheitert das behördliche Vorgehen gegen die illegale Böllerei aber (leider) häufig daran, dass Zeugen sich nicht zur Verfügung stellen würden.

Weitere Informationen zu den Vorschriften und dem Genehmigungsverfahren bieten die örtlichen Stadtverwaltungen, bei denen die Privatfeuerwerke im Vorfeld angemeldet werden müssen.

Bauamt zu Kompromisslösung im Sinne der Bürgerin bereit

Eine Bürgerin versorgt in ihrer Freizeit vier Pferde, die im Sommer problemlos auf verschiedenen Flächen weiden können. Im Winter jedoch fehlt für die Tiere ein dauerhaft geeigneter Ort zum Unterstellen. Als Provisorium für den Winter ließ die Bürgerin auf einer gepachteten Fläche, auf der bereits ein alter Verschlag steht, einen weiteren Unterstand für die Pferde bauen. Dieser befand sich jedoch im sog. „bauplanungsrechtlichen Außenbereich“ nach § 35 BauGB. Dieser ist, so will es der Gesetzgeber, grundsätzlich von jeder Bebauung freizuhalten. Deshalb verlangte das zuständige Bauamt den sofortigen Abriss beider Unterstände.

Lösungsansatz und Ergebnis: Die Bürgerin bat den Bürgerbeauftragten um Unterstützung, um zumindest vorerst eine Duldung der baulichen Anlagen bis zum Frühjahr zu erreichen. Der Bürgerbeauftragte hat sich daraufhin sofort mit der Unteren Bauaufsichtsbehörde in Verbindung gesetzt. Die Behörde signalisierte Offenheit für Kompromisslösungen gegenüber dem Bürgerbeauftragten. Man erhoffe sich aber auch ein Stück weit Entgegenkommen seitens der Bürgerin. In dem Gespräch konnte der Bürgerbeauf-

trage erreichen, dass die Behörde eine übergangsweise Duldung für eine angemessene Zeit gewähren würde unter der Voraussetzung, dass die Bürgerin eine Beseitigung des Unterstandes bis zu einem festen Termin verbindlich schriftlich zusagt. Der Bürgerbeauftragte informierte die Bürgerin schriftlich über dieses Ergebnis und empfahl ihr, diese Entscheidung zu überdenken und den Vorschlag anzunehmen. Bei Ablehnung könne das Amt wegen der eindeutig baurechtswidrigen Lage den sofortigen Abriss der Unterstände verfügen.

In diesem Fall konnte der Bürgerbeauftragte zwischen der Behörde und der Bürgerin vermitteln und gemeinsam mit dem Amt eine Kompromisslösung erarbeiten, die im Blick auf den nahenden Winter dem Tierschutz, der Bürgerin und dem bauordnungsrechtlichen Anliegen diene.

Bürgerin verärgert über unzureichenden Hochwasserschutz

Eine Bürgerin wohnt unweit eines hochwassergefährdeten Flusses. Im vergangenen Jahr drang infolge von Starkregen Grundwasser in ihren und den benachbarten Keller ein. Die am Ortsrand des Wohnortes gelegene Pumpstation war kurz davor überflutet zu werden, der Strom hätte abgeschaltet werden müssen und die drei Pumpen, die das Oberflächenwasser in Speicher abpumpen, wären zum Stillstand gekommen. Das wiederum hätte noch mehr Wasser in die Keller gespült. Die Bürgerin wandte sich nach dem Hochwasser an den Bürgermeister des Ortes und bat, entsprechende Maßnahmen zur Sicherung der Gebäude vor Hochwasser zu veranlassen. Nach Gesprächen der Bürgerin mit dem Baudezernat und mit dem ortszuständigen Wasser- und Abwasserzweckverband wurde ihr versichert, dass der Ausbau der Pumpenstation höchste Priorität habe. Derzeit stünden aber keine finanziellen Mittel zur Verfügung, um die Baumaßnahme schnellstmöglich umzusetzen. Mit der Bitte zu prüfen, ob möglicherweise Fördermittel für die Nachrüstung des Pumpenschachts beantragt werden können, wandte sie sich an den Bürgerbeauftragten.

Lösungsansatz und Ergebnis: Der Bürgerbeauftragte fragte hinsichtlich der Maßnahmen zum Hochwasserschutz beim Bürgermeister des Ortes sowie dem ortszuständigen Wasser- und Abwasserzweckverband nach. Die prekäre Situation bei Hochwasser ist den Zuständigen auch bekannt. Es seien deswegen bereits erste Maßnahmen zum Hochwasserschutz in diesem Gebiet, z.B. die Auskiesung des Flussbettes, erfolgt. Man arbeite weiterhin an einer Verbesse-

rung der Situation. Auch der Wasser- und Abwasserzweckverband hatte kurzfristig einen Ausbau der Pumpstation, der in seiner Verpflichtung lag, geplant. Der Bürgerbeauftragte teilte dies der Bürgerin mit, die sich darüber sehr freute.

Im weiteren Verlauf der Recherchen konnte der Bürgerbeauftragte auch zur Thematik der Bereitstellung von Fördermitteln zum Hochwasserschutz eine Klärung erzielen. „Die Bürgerin selbst kann, sofern es sich hierbei um die allgemeine Beseitigung von Hochwasserschäden und die Sanierung bzw. den Neubau von Hochwasserschutzanlagen selbst handelt, keine Anträge stellen“, so die Auskunft des Thüringer Ministeriums für Landwirtschaft, Forsten, Umwelt und Naturschutz (TMLFUN). Hintergrund: Der betreffende Fluss ist ein Gewässer erster Ordnung. Unterhaltspflichtiger ist die Thüringer Landesanstalt für Umwelt und Geologie (TLUG). Sie ist auch Bauherrin eventueller Hochwasserschutzmaßnahmen wie auch für die Schadensbeseitigung nach dem Hochwasser 2013 verantwortlich. Die TLUG stellt für alle vom Hochwasser betroffenen Gewässer sogenannte Hochwasserschutzkonzepte auf, um damit die effektiven Maßnahmen zur Verbesserung des Hochwasserschutzes abzuleiten und umzusetzen. In der Stellungnahme des TMLFUN an den Bürgerbeauftragten wurde ein Ansprechpartner in der TLUG für weitere konkrete Nachfragen benannt. Diesen Kontakt leitete der Bürgerbeauftragte an die Bürgerin weiter.

Die Bemühungen des Bürgerbeauftragten haben schlussendlich dazu geführt, dass die Verantwortlichen eine schnelle Durchführung weiterer Maßnahmen für den Hochwasserschutz in diesem Gebiet fest anstreben. Für die Bürgerin besteht somit Klarheit darüber, dass für die Verbesserung der Situation der Anwohner die Behörden bereits jetzt etwas unternehmen.

Grundstücksverkauf kann nicht erzwungen werden

Auf einem volkseigenen Grundstück errichteten die Eheleute H. 1980 ihr Eigenheim. Um die Zufahrt zu ihrem Grundstück zu ermöglichen und die notwendigen Versorgungsleitungen sowie eine Kläranlage bauen zu können, hatten sie ein Nutzungsrecht für das Nachbargrundstück. 1990 entschlossen sich die Eheleute, beide



Grundstücke zu kaufen, und stießen hierbei auch auf eine positive Resonanz. In Erwartung des Zustandekommens des Kaufvertrages überwies die Familie daher schon einen nicht unerheblichen Betrag auf das Konto des Rates der Stadt. Später wurde der Familie dann aber von der Städtischen Wohnungsgesellschaft, die mittlerweile Grundstückseigentümerin war, mitgeteilt, dass wegen geltend gemachter Restitutionsansprüche (= Rückübertragung von Grundstücken) keine Kaufverhandlungen geführt werden könnten. Zehn Jahre später konnte die Familie dann wenigstens das Grundstück erwerben, auf dem sie ihr Eigenheim erbaut hatte. Der Ankauf des Nachbargrundstücks scheiterte jedoch weiterhin. Da sich die Familie bisher nicht einvernehmlich mit der Städtischen Wohnungsgesellschaft und der Stadt einigen konnte, wandte sie sich an den Bürgerbeauftragten.

Lösungsansatz und Ergebnis: Die übermittelten Dokumente der Familie sind vom Bürgerbeauftragten gesichtet und sorgfältig geprüft worden. Bis heute kam für das Nachbargrundstück kein notariell beurkundeter Kaufvertrag zustande, obwohl die Eheleute auch für dieses Grundstück bereits gezahlt hatten. Die Familie hat also für ihr Geld keine Gegenleistung erhalten. Theoretisch kommen damit zwei Lösungsmöglichkeiten in Frage: entweder erhält die Familie noch das, wofür sie bezahlt hat, also Eigentum am Grundstück, oder sie erhält eine rechtliche Absicherung der Zufahrtsmöglichkeit und der Versorgungsleitungen sowie ihr Geld zurück.

Allerdings besagt der Grundsatz der Vertragsfreiheit, dass jeder frei in seiner Entscheidung ist, ob er einen Vertrag abschließt und wenn ja mit wem. Ein Vertragsschluss kann also nicht erzwungen werden. Da die Städtische Wohnungsgesellschaft das besagte Grundstück aber definitiv nicht verkaufen wollte, schied *diese* Lösungsmöglichkeit aus.

Die unabhängige Begleitung, Prüfung und Vermittlung durch den Bürgerbeauftragten ermöglichte letztlich aber doch eine gütliche Einigung und einvernehmliche Lösung: die Familie, die Wohnungsgesellschaft und die Stadt kamen angesichts des über 23 Jahre recht misslichen Verlaufs der Angelegenheit überein, dass die Zufahrt und die Leitungen mit der Eintragung zweier persönlicher Dienstbarkeiten rechtlich gesichert werden und die Stadt den für das zweite Grundstück bereits erhaltenen Kaufpreis an die Familie zurückerstattet.

Darf ein Versorgungsunternehmen einfach eine Leitung durch mein Grundstück legen und das dann auch noch ins Grundbuch eintragen lassen, ohne mich zu fragen?

Ein Bürger traute eines Tages seinen Augen nicht, als er das örtliche Amtsblatt las: Zu Lasten seines Grundstückes war kurzerhand eine Grunddienstbarkeit ins Grundbuch eingetragen worden und das, ohne ihn zu fragen. Und zwar zugunsten des örtlichen Abwasserzweckverbandes für eine Abwasserleitung, die durch das Grundstück verläuft. Da der Bürger sich das nicht erklären konnte und die Leitung auch unter einer Scheune verlief, erhob der Bürger bei der zuständigen Unteren Wasserbehörde Widerspruch gegen die Grundbucheintragung. Dem Bürger war zwar klar, dass die Leitung schon 1963 verlegt worden und es damals nicht möglich war, sich gegen so etwas zu wehren. Nun wollte er aber nicht, dass sich dieser Zustand rechtlich noch dauerhaft verfestigt. Deshalb lehnte er auch die Entschädigung, die ihm der Zweckverband für die Grunddienstbarkeit angeboten hatte, ab. Einige Zeit später bekam er dann auch noch Post vom Grundbuchamt: Auf den Grundbuchauszügen, die sein Grundstück betreffen, war ein „Widerspruch gegen die Richtigkeit des Grundbuchs wegen eines nicht eingetragenen Mischwasserkanalrechts gemäß Leitungs- und Anlagenrechtsbescheinigung“ eingetragen. Dies konnte der Bürger – auch angesichts des verwendeten Wortungetüms – nun überhaupt nicht mehr nachvollziehen und wandte sich deshalb hilfesuchend an den Bürgerbeauftragten.

Lösungsansatz und Ergebnis: Dieser erläuterte dem Bürger unter Einbeziehung des Zweckverbandes, was es mit dem Ganzen auf sich hatte:

Zur Versorgung der Bevölkerung mit Energie, Kommunikationsdienstleistungen, Wasser usw. sind entsprechende Infrastruktureinrichtungen (Bauten, Leitungen usw.) nötig. Diese Einrichtungen können sich jedoch nicht immer ausschließlich auf Grund und Boden befinden, der dem jeweiligen Versorgungsunternehmen auch selbst gehört. Es ist vielmehr unumgänglich, dass insbesondere entsprechende Versorgungsleitungen auch durch oder über fremde Grundstücke geführt werden.

Diese teilweise Mitnutzung eines fremden Grundstücks für einen bestimmten, eng umrissenen, dem Wohl der Allgemeinheit dienenden Versorgungszweck darf eben wegen dieses Versorgungszwecks nicht der Beliebigkeit unterliegen, sondern muss rechtlich abgesichert werden. Rechtliches Instrument zur Absicherung eines solchen Mitnutzungsrechtes ist die Belastung des besagten Grundstücks

mit einer sog. ‚beschränkt persönlichen Dienstbarkeit‘. Diese wird zu Lasten des Grundstücks und zu Gunsten des Versorgungsunternehmens in das Grundbuch eingetragen.

Allerdings stellt dies in den neuen Bundesländern aufgrund der vormals in der DDR vorherrschenden gesellschaftlichen Verhältnisse und dem Eigentumsrecht, das auf anderen rechtlichen Grundlagen beruhte, in Form und Umfang eine besondere Problematik dar.

Deshalb ordnete § 9 des Grundbuchbereinigungsgesetz (GBBerG) für Energieanlagen, wasserwirtschaftliche Anlagen und sonstige Anlagen das Entstehen beschränkt persönlicher Dienstbarkeiten (= Leitungsrecht für das Versorgungsunternehmen) kraft Gesetzes an. Im weiteren Verlauf kann dann auf Antrag des Versorgungsunternehmens dieses gesetzliche Entstehen der Dienstbarkeit bescheinigt werden. Dieser Antrag des Versorgungsunternehmens auf Erteilung der Bescheinigung ist öffentlich bekannt zu machen. Danach ist der Grundstückseigentümer berechtigt, binnen Vier-Wochen-Frist Widerspruch einzulegen. Bei rechtzeitig eingelegtem Widerspruch wird dann statt der beschränkt persönlichen Dienstbarkeit ein Widerspruch gegen die Richtigkeit des Grundbuches in dieses eingetragen. Denn das Leitungs- und Anlagenrecht selbst ist ja kraft Gesetzes schon entstanden und existiert somit, steht aber eben (noch) nicht im Grundbuch. Dieses ist also im Grunde inhaltlich nicht richtig. Grundstückseigentümer, die an ihren inhaltlichen Bedenken gegen die Richtigkeit der Leitungs- und Anlagenrechtsbescheinigung festhalten, müssen deshalb gerichtlich einen Grundbuchberichtigungsanspruch geltend machen.

Gegen die beantragte Anlagenrechtsbescheinigung hatte der Bürger seinerzeit Widerspruch eingelegt, der sich gegen den eingetragenen „Standort des Mischwasserkanals, der Trinkwasserleitung und der zugehörigen Anlagen“ richtete. Die Anlagenrechtsbescheinigung wurde deshalb schlussendlich mit Widerspruchsvermerk erteilt und der Widerspruch gegen die Richtigkeit des Grundbuchs im selbigen eingetragen.

Genau für die Fälle, in denen zu DDR-Zeiten durch staatliche Stellen Privatgrundstücke in Anspruch genommen wurden, hat der Gesetzgeber allerdings klar geregelt, dass diese Ver- bzw. Entsorgungsleitungen, um die es sich vorliegend handelt, Bestandsschutz genießen und kraft Gesetzes genau für diese Leitungen außerhalb des Grundbuchs eine Dienstbarkeit entstanden ist. Daher ist das Grundbuch zu berichtigen. Das zu dieser Berichtigung füh-

rende Verfahren hat der Zweckverband über die Beantragung der Anlagenrechtsbescheinigung eingeleitet. Allerdings war auch der Widerspruch des Bürgers gegen die Richtigkeit des Grundbuchs zu vermerken.

Unerheblich ist dabei, ob die betreffende Leitung zwischenzeitlich überbaut wurde. Dies ist zwar nach dem heutigen Stand der Technik nicht gewünscht, hat jedoch auf die kraft Gesetzes entstandene Dienstbarkeit keinerlei Einfluss. Entscheidend ist einzig und allein, dass zu DDR-Zeiten und zum Stichtag der Sachenrechtsdurchführungsverordnung die Leitungen einem öffentlichen Versorgungszweck dienten.

Nach alledem wurde dem Bürger – auch seitens der Wasserbehörde – empfohlen, den damaligen Widerspruch zurückzunehmen. Dem Versorger kann dann eine neue Anlagenrechtsbescheinigung erteilt werden. Auf deren Grundlage kann rangwährend die Eintragung im Grundbuch erfolgen.

Unzureichende Schutzmaßnahmen gegen überflutete Straßen gefährden Wohnhäuser

Ein an einer Bundesstraße gelegenes Grundstück ist bei großen Regenmengen häufig von Überschwemmungen betroffen. Um weiteren Sachschaden abzuwenden, hat sich das dort lebende Ehepaar an den ortszuständigen Kommunalservice sowie das Straßenbauamt, welches für den betreffenden Verkehrsabschnitt zuständig ist, gewandt. Trotz mehrfacher Hinweise der Familie auf die Problematik und der Bitte, machbare Möglichkeiten zum Schutz zu prüfen, ist sie bei der Suche nach einer Lösung des Problems nicht weiter vorangekommen. Da sich keine der angesprochenen Behörden für das Anliegen der Familie zuständig sah, wandte sich das Ehepaar an den Bürgerbeauftragten und bat um dessen Unterstützung.

Lösungsansatz und Ergebnis: Der Bürgerbeauftragte ermittelte im ersten Schritt den Sachverhalt bei den zuständigen Behörden. In seinem Gespräch mit dem zuständigen Kommunalservice sicherte dieser zu, dass man nach einer Lösung des Problems suche. Wirksame Maßnahmen könne man aber nur langfristig umsetzen. Im nächsten Schritt wolle man bei einem Vor-Ort-Termin weitere Lösungsmöglichkeiten erarbeiten.

Nach diesem Termin bekräftigte der Kommunalservice gegenüber den Eheleuten und dem Bürgerbeauftragten, dass man weiter an einer Lösung arbeite, um zukünftig

Überschwemmungen der betreffenden Wohnhäuser zu vermeiden. Man hoffe, dass bereits 2015 erste bauliche Maßnahmen vorgenommen werden können. Die Behörde sicherte darüber hinaus zu, dass betroffene Bürger vorab über die geplanten baulichen Schutzmaßnahmen informiert werden.

Der Bürgerbeauftragte erreichte in diesem Fall, dass die Behörden sich der geschilderten Problematik der Betroffenen nun tatsächlich annahmen. Bis dahin waren sie ohne jegliche Ergebnisse von einer Behörde an die andere verwiesen worden.

Klarstellungssatzung und Zukunft in Thüringen

„Da bemühen wir uns, für unseren Sohn eine Zukunft hier in Thüringen zu schaffen, und nun das.“ Mit diesen Worten kommentierte der Vater das Anliegen, das sein Sohn zuvor beim Bürgerbeauftragten vorgetragen hatte. Der Sohn hatte mit Hilfe der Eltern ein Grundstück erworben, um dort für sich und seine Familie ein neues Zuhause zu schaffen. Das Grundstück war entsprechend seiner Größe und Erschließung durchaus zur Errichtung eines Einfamilienhauses geeignet.

Er stellte einen Antrag auf Erteilung eines Bauvorbescheids bei der dafür zuständigen Genehmigungsbehörde, erhielt allerdings – für ihn völlig überraschend – einen ablehnenden Vorbescheid. Grund hierfür war, dass das Bauamt eine bauplanungsrechtliche Unzulässigkeit unterstellte. Die Baubehörde ging davon aus, dass das Bauvorhaben nicht im Geltungsbereich eines qualifizierten Bebauungsplanes liegt und auch nicht zu einem im Zusammenhang bebauten Ortsteil (unbeplanter Innenbereich) gehöre. Hieraus wurde der Schluss gezogen, dass das Wohnhaus im bauplanungsrechtlichen Außenbereich errichtet werden soll, dem jedoch die Bestimmungen des § 35 Abs. 2 und 3 BauGB entgegenstünden.

Lösungsansatz und Ergebnis: Bei Betrachtung eines Lageplans mit bestehender Bebauung ergab sich die Frage, ob sich der geplante Bauplatz nicht doch dem Innenbereich der Gemeinde zuordnen ließe. Daher setzte sich der Bürgerbeauftragte mit der zuständigen Verwaltungsgemeinschaft (VG) in Verbindung und regte dort an, mit der betreffenden Gemeinde eine Klärung der Abgrenzungsproblematik – gehört das Grundstück zum Innen- oder Außenbereich – herbeizuführen. Erst die konkrete Antwort auf diese Frage war die Grundlage für die weitere Bearbeitung des Anliegens.

Das planungsrechtliche Instrument der Gemeinde zur Klärung ist die sog. Klarstellungssatzung nach § 34 Abs. 4 Satz 1 Nr. 1 BauGB: Die Gemeinde kann durch eine Klarstellungssatzung die Grenzen für die im Zusammenhang bebauten Ortsteile festlegen. Wichtige Einschränkung: Die Satzung hat – was die Rechtsqualität der einbezogenen Grundstücke betrifft – lediglich deklaratorische (klarstellende) Wirkung. Das heißt, für jedes Grundstück, das in die Satzung einbezogen wird, muss bereits sachlich eine „Innenbereichsqualität“ bestehen. Der Erlass einer Klarstellungssatzung kann einem Grundstück daher weder seinen bereits vorhandenen Innenbereichsstatus nehmen noch diesen „herstellen“.

Bereits wenige Wochen nach Kontaktaufnahme des Bürgerbeauftragten mit der VG war das diesbezüglich übliche Satzungserlassverfahren abgeschlossen und die Klarstellungssatzung nach Bekanntmachung in Kraft getreten. Hiermit war nun der Verlauf zwischen dem im Zusammenhang bebauten Ortsteil und dem Außenbereich festgestellt und die Gemeinde im Besitz eines Planungsinstruments, welches Klarheit hinsichtlich der Genehmigungsfähigkeit von Bauvorhaben schafft und eine städtebaulich geordnete Entwicklung der Gemeinde sichert.

Somit bestand auch für den Bürger Klarheit darüber, dass der Grundstücksteil, der für sein Bauvorhaben benötigt wurde, nicht dem Außenbereich zuzuordnen war. Er konnte also nun mit Aussicht auf Erfolg die Baugenehmigung beantragen. Als der Bürgerbeauftragte seine Begleitung in diesem Fall abschloss, lag auch schon der positive Bescheid der zuständigen Baubehörde vor. Der Bürgerbeauftragte kommentierte das Ergebnis: „Ich erinnere mich an das erste Gespräch mit Vater und Sohn und freue mich zusammen mit meinem Team, in diesem konkreten Fall einen kleinen Beitrag geleistet zu haben, dass eine junge Familie hier in Thüringen für sich eine dauerhafte Zukunft findet.“

IV. Kommunales, Haushalt und Finanzen

Bürgernahe Arbeitsweise verhilft zu mehr Transparenz

Eine Familie erhielt von ihrer Gemeinde einen Bescheid über wiederkehrende Straßenausbaubeiträge. Gegen diesen legte sie fristgerecht Widerspruch ein, weil die Berechnungsgrundlage für die Familie nicht nachvollziehbar war. Sie bat den Bürgerbeauftragten, den Bescheid zu prüfen und die Berechnung zu erläutern.

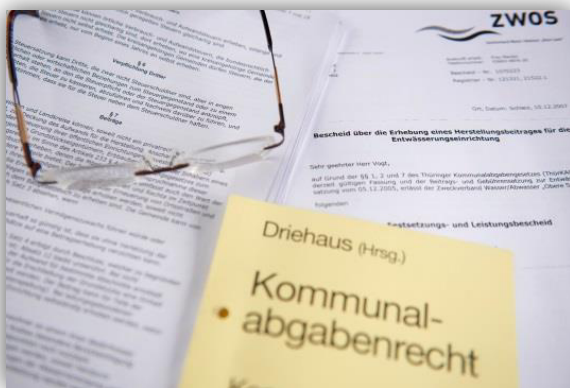
Lösungsansatz und Ergebnis: Im Ergebnis seiner Recherche konnte der Bürgerbeauftragte sehr ausführliche Informationen zu den Kostenfaktoren geben, die bei der Berechnung des Beitrages ausschlaggebend sind.

Der Bürgerbeauftragte klärte die Familie über wesentliche rechtliche Änderungen auf, die in ihrem Fall von Bedeutung waren: Der Thüringer Landtag hat mit dem

Siebten Gesetz zur Änderung des Thüringer Kommunalabgabengesetzes (ThürKAG) vom 29. März 2011 (GVBl, S. 61) die Regelungen zur Erhebung von Straßenausbaubeiträgen im Freistaat Thüringen neu gefasst. Unter anderem wurde – aufgrund bislang im Freistaat

Thüringen hierzu ergangener Rechtsprechung – auch die Bestimmung des § 7 a ThürKAG über die Erhebung wiederkehrender Straßenausbaubeiträge geändert. Danach kommt es bei der Bildung der Abrechnungseinheiten nun nicht mehr auf den räumlichen und funktionalen Zusammenhang von öffentlichen Verkehrsanlagen an. Vielmehr ist jetzt klargestellt, dass sämtliche Verkehrsanlagen des Gemeindegebiets oder einzelner, voneinander abgrenzbarer Gebietsteile eine einheitliche öffentliche Einrichtung bilden. Für deren Ausbau können vorteilsbezogene Beiträge von Grundstückseigentümern erhoben werden, welche die rechtliche und tatsächliche Möglichkeit einer Zufahrt oder eines Zuganges zu einer dieser Verkehrsanlagen haben.

Ferner hat der thüringische Landesgesetzgeber in § 21 a Abs. 10 ThürKAG geregelt, dass auch für Straßenausbaumaßnahmen, die seit Inkrafttreten des Thüringer Kommunalabgabengesetzes am 7. August 1991 bis zum 31. De-



zember 2006 beendet wurden, wiederkehrende Straßenausbaubeiträge zu erheben sind. Eine solche „rückwirkende“ Straßenausbaubeitragserhebung war bei wiederkehrenden Straßenausbaubeiträgen bislang nicht im Gesetz vorgesehen. Die Gemeinden und Städte im Freistaat Thüringen, die wiederkehrende Straßenausbaubeiträge erheben, wurden vom thüringischen Landesgesetzgeber nun aber in § 21 a Abs. 10 ThürKAG verpflichtet, ihre Satzungen innerhalb von 12 Monaten nach Inkrafttreten des Siebten Gesetzes zur Änderung des ThürKAG der neuen Rechtslage anzupassen.

Dies hatte die Gemeinde im gegebenen Fall getan. Und zwar mit der praktischen Folge, dass sich der *Umfang* der abrechenbaren Maßnahmen, für die wiederkehrende Beiträge erhoben werden können, vergrößerte.

Um die neue Beitragsberechnung für die Beitragspflichtigen nachvollziehbar zu machen, hätte die Gemeinde nach Ansicht des Bürgerbeauftragten die Familie zeitgleich über die neuen Bestimmungen zur Erhebung von wiederkehrenden Straßenausbaubeiträgen aufklären müssen. Vermutlich wäre es dann gar nicht zum Verstehensproblem beim Bescheid gekommen. Die Familie bedankte sich für die ausführliche Erläuterung der Hintergründe der Beitragsberechnung und betonte, sich genau diese bürgernahe Arbeitsweise des Bürgerbeauftragten von ihrer zuständigen Verwaltungsgemeinschaft gewünscht zu haben.

Vorwurf der mangelnden Pflege von Straßengräben un gerechtfertigt

„Es ist nicht allein die Optik, sondern vor allem die Funktionalität, die hier sehr stark leidet.“ Mit diesen Worten wandte sich ein Bürger an den Bürgerbeauftragten und berichtete ihm über ein unansehnliches Bild einer Straße in seiner Stadt. Straßengräben, die bei Starkregen wichtig für den Wasserablauf sind, seien zugewachsen oder vermüllt. „Durch die verstopften Verrohrungen kann hier kein Wasser mehr ablaufen und wir als Anlieger sind die Betroffenen, wenn das Wasser über und auf unsere Grundstücke läuft“, so der Bürger weiter im Gespräch mit dem Bürgerbeauftragten. Der betroffene Bürger hatte diesbezüglich schon mehrfach die Stadt angesprochen. Diese wies allerdings ihre Zuständigkeit in diesem Fall von sich.

Lösungsansatz und Ergebnis: Der Bürgerbeauftragte bat zunächst den Bürgermeister um eine Stellungnahme zu den Vorwürfen des Bürgers. Der Bürgermeister betonte in

seinem Schreiben, dass die Flächen dreimal im Jahr bearbeitet werden. Diese Arbeiten seien so auch im städtischen Haushalt vorgesehen.

Die Flächen würden im Frühjahr, Sommer und Herbst gesäubert. Der Stadtverwaltung sei es ebenso wichtig, die Straßengräben in einem einwandfreien Zustand zu halten, gerade weil diese Niederschlagswasser abführen. Er betonte aber, dass viele Überwege und Überfahrten privat errichtet worden und deswegen durch die Eigentümer selbst in Ordnung zu halten seien. Die Stadtverwaltung sei hier allerdings stets bestrebt, die Eigentümer an ihre Pflichten diesbezüglich zu erinnern.

Der Bürgerbeauftragte leitete diese Informationen an den Betroffenen weiter, machte aber auch deutlich, dass sich der Bürger jederzeit wieder an den Bürgerbeauftragten wenden könne, wenn die von der Stadt beschriebenen Pflegemaßnahmen tatsächlich ausbleiben sollten.

Widerspruch gegen Abwassergebührenbescheid

Eine Bürgerin war verärgert über ihren Gebührenbescheid. Darin waren insbesondere Niederschlagswassergebühren für ihr unbebautes und nicht versiegeltes Gartengrundstück veranschlagt worden. Laut der Beitrags- und Gebührensatzung ihres Versorgers wird die Einleitungsgebühr für die Niederschlagswasserentsorgung nach der versiegelten Grundstücksfläche bemessen. Vor diesem Hintergrund wandte sich die Bürgerin mit ihrem Anliegen an den Bürgerbeauftragten.

Lösungsansatz und Ergebnis: Der Bürgerbeauftragte wies darauf hin, zunächst fristwährend gegen den Bescheid Widerspruch einzulegen. Nach Rücksprache des Bürgerbeauftragten mit dem örtlichen Versorger stellte sich heraus, dass vor der Bescheiderstellung Anhörungsbögen für die Berechnung der Niederschlagswassergebühr an die Bewohner des Ortes verteilt worden waren, seinerzeit die Bürgerin aber nicht reagiert habe. Unsicher, ob die Betroffene damals auch wirklich den Bogen erhalten hatte, lies der Versorger ihr den Bogen nochmals zukommen. Nach erneuter Prüfung der Sachlage unter Einbeziehung des nun vorliegenden Anhörungsbogens entschied der Versorger, den Bescheid aufzuheben, da die von ihm zugrunde gelegten Bemessungsgrundlagen fehlerhaft waren.

Die Bürgerin freute sich über dieses Ergebnis. Doch der Fall zeigt auch, dass die Verwaltung, um ordentlich arbeiten

zu können, auf die Zuarbeit und Mithilfe der Bürger angewiesen ist.

Kein Trinkwasser für Senioren

Instandhaltungsmaßnahmen an der Trinkwasserversorgung sind ohne Frage notwendig. Ob es allerdings erforderlich ist, diese Arbeiten auf den Vormittag zu legen, ist fraglich. Fraglich für diejenigen, die es betrifft. In diesem Fall waren die Bewohner eines Seniorenheims von Reparaturmaßnahmen an der Trinkwasserleitung betroffen. Über die Arbeiten wurde das Seniorenheim auch fristgerecht vom zuständigen Wasserversorger informiert. „Unser Recht zur Unterbrechung der Versorgung zur Durchführung der betriebsnotwendigen Arbeiten ergibt sich aus § 5 Abs. 2 AVBWasserV. Eine rechtzeitige Unterrichtung in geeigneter Weise im Einklang mit § 5 abs. 3 AVBWasserV ist unzweifelhaft erfolgt“, so der Wasserversorger. Zudem offerierte dieser eine Alternative während des Unterbrechungszeitraums. Doch damit gab sich die Heimleitung nicht zufrieden. Für jeden einzelnen der teilweise pflegebedürftigen Bewohner wäre die Unterbrechung der Trinkwasserversorgung ein extremer und vor allem nicht zu kompensierender Einschnitt in den Tagesablauf gewesen. Darum bat die Heimleitung, die Baumaßnahmen in die Nachtstunden zu legen. Doch trotz mehrfacher Schreiben aller Beteiligten kam es zu keiner einvernehmlichen Lösung. Beide beharrten auf ihrem berechtigten Interesse. So bestand nach Ansicht des Versorgers keine andere Möglichkeit, da die Leitungen zu bersten drohten und eine Aufschiebung bzw. Verschiebung zu einer Havarie hätte führen können. Das Seniorenheim bestand unterdessen auf ihr Wasserversorgungsrecht für die Bewohner. Das wiederum führte unvermeidlich dazu, dass sich die Fronten so weit verhärteten, dass nunmehr gar keine Lösung in Sicht war.

Lösungsansatz und Ergebnis: Deswegen kontaktierte die Heimleitung den Bürgerbeauftragten und schilderte ihm die verfahrenere Situation. Der Bürgerbeauftragte telefonierte daraufhin umgehend mit dem örtlichen Wasserversorger und hörte sich dessen Argumentation an. Er führte alle Beteiligten zu einem direkten Gespräch zusammen, um für beide Seiten eine befriedigende Lösung zu finden. Mit seinem Zutun hat der Bürgerbeauftragte bei allen Beteiligten die Offenheit für weitere Möglichkeiten bewirkt. Schlussendlich konnte nun zügig erreicht werden, dass die Baumaßnahmen an der Trinkwasserversorgung doch in die Nachtstunden verlegt wurden. Die Heimbewohner waren somit zu keinem Zeitpunkt beeinträchtigt. Auch für

den weiteren Verlauf sicherte der Versorger jetzt eine enge Zusammenarbeit und gemeinsame Lösungsfindung zu. Die Heimleitung bedankte sich sehr beim Bürgerbeauftragten für die schnelle und unkomplizierte Hilfe: „Ohne Ihre Unterstützung hätten wir diese Lösung nie gefunden. Ich bedanke mich ganz herzlich bei Ihnen.“ Oftmals genügt eine „Störung der Regelkommunikation“ durch den Bürgerbeauftragten, um den Behörden und den Betroffenen bewusst zu machen, dass eventuell auch Alternativen denkbar und zu erwägen sind; Alternativen, die unter Umständen zu einer konfliktärmeren Lösung führen.

Steuererlass bei Sanierungsgewinn?

Ein Bürger wandte sich an den Bürgerbeauftragten wegen der Zahlung der Gewerbesteuer für seinen kleinen Handwerksbetrieb. Er konnte nicht verstehen, warum die Gemeinde auf die Zahlung dieser Steuer, und zwar rückwirkend für einen längst vergangenen Zeitraum, bestand. Die Gemeinde würde so die Existenz des Betriebes gefährden. Der Hintergrund für die Steuerforderung der Gemeinde war ein extrem komplexer Vorgang, der sich inzwischen über mehrere Jahre erstreckte.

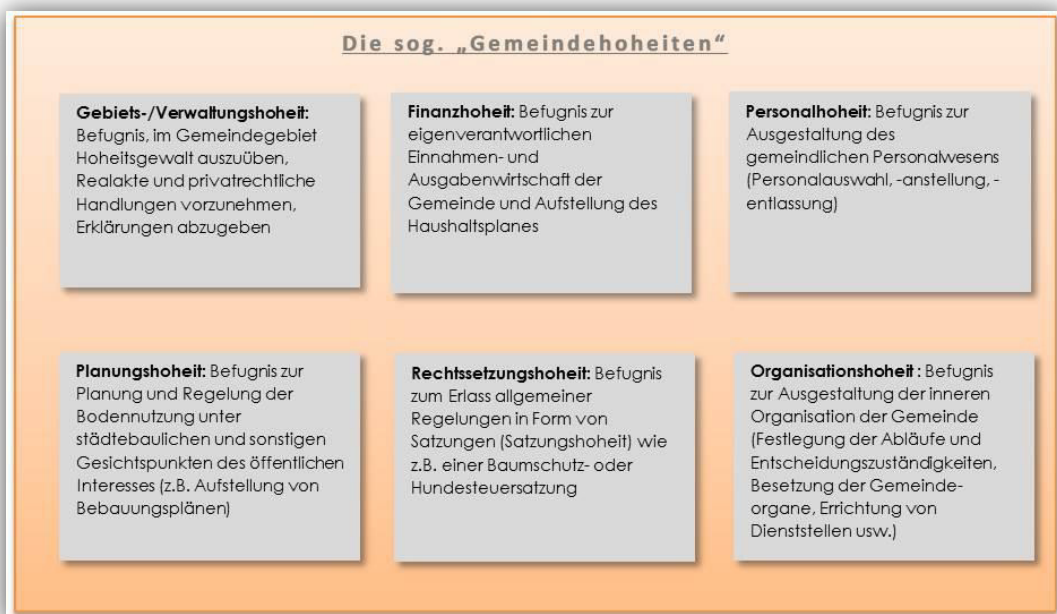
Im Kern ging es darum, dass sogenannte Sanierungsgewinne zwar bei der Einkommensteuer unberücksichtigt blieben, bei der Gewerbesteuer allerdings ins Gewicht fielen. Konkret war der Handwerksbetrieb vor zwölf Jahren in eine wirtschaftliche Schieflage gekommen, in deren Folge in einem Zeitraum von sechs Jahren die Sanierung des Betriebes erfolgte. Diese Sanierung wurde unter anderem von der IHK fachlich begleitet und konnte mit der Rettung der Firma abgeschlossen werden. In dieser Zeit verzichteten verschiedene Gläubiger (Banken) auf ihre Forderungen. Dieser Verzicht wird finanztechnisch Sanierungsgewinn genannt. Der Betrieb hatte also durch den Schuldenerlass seitens der Banken steuerrechtlich einen „Gewinn“ erzielt.

Mit Abschluss des Sanierungsverfahrens erließ deshalb das zuständige Finanzamt einen Gewerbesteuermessbetragsbescheid, der die Gläubigerverzichte als Sanierungsgewinn auswies. Auf der Basis dieses Messbescheides betrug die Gewerbesteuer für den Handwerker mehr als 15.000 Euro. Zunächst hatte die Gemeinde die Eintreibung dieser Steuer ausgesetzt, weil über die Besteuerung des Sanierungsgewinns bei der Einkommensteuer noch ein Gerichtsverfahren anhängig war, dessen Ende abgewartet werden sollte.

Nachdem nun das zuständige Finanzgericht die Höhe des Sanierungsgewinns korrigiert und den Gewinn faktisch als nicht einkommensteuerpflichtig eingestuft hatte, hoffte der Bürger auch auf eine Niederschlagung der Gewerbesteuerforderung seitens der Gemeinde. Sein entsprechender Antrag an die Gemeinde wurde aber durch den Stadtrat abgelehnt. Somit war die Situation entstanden, dass die ausstehende Steuerschuld den gerade sanierten Betrieb wiederum in seiner Existenz gefährdete.

Lösungsansatz und Ergebnis: Der Bitte des Bürgers, der Bürgerbeauftragte möge unmittelbar auf die in der Stadt Verantwortlichen Einfluss nehmen mit dem Ziel, dass seinem abgelehnten Antrag doch noch stattgegeben wird, konnte der Bürgerbeauftragte nicht entsprechen. Denn die Gewerbesteuer zählt zu den Gemeindesteuern, so dass die Entscheidung der Kommune über eine Niederschlagung dieser Steuerforderung eine Angelegenheit der kommunalen Selbstverwaltung ist.

Garantiert ist diese in Art. 28 Abs. 2 des Grundgesetzes und Art. 91 Abs. 1 + 2 der Thüringer Landesverfassung. Danach haben die Kommunen das Recht, alle Angelegenheiten der örtlichen Gemeinschaft im Rahmen des geltenden Rechts eigenverantwortlich zu regeln. Wesentliche Bereiche der eigenverantwortlichen gemeindlichen Regelungskompetenz werden unter dem Begriff der sog. „Gemeindehoheiten“ zusammengefasst:



Die konkrete Entscheidung in einer bestimmten Angelegenheit trifft dann das nach dem Kommunalrecht jeweils zuständige Gemeindeorgan (Gemeinde- oder Stadtrat, Bürgermeister).

Im gegebenen Fall hatte der Gemeinderat darüber zu entscheiden, ob die der Gemeinde zustehende Steuerforderung niedergeschlagen wird oder nicht. Bei dieser Entscheidung waren jedoch einerseits die gesetzlichen Voraussetzungen einer Niederschlagung (§ 261 Abgabenordnung) und andererseits der kommunalrechtliche Einnahmeheschaffungsgrundsatz (§ 54 Thüringer Kommunalordnung) zu berücksichtigen. In jedem Fall handelte es sich aber um eine freie Entscheidung des gemeindlichen Beschlussorgans nach dem Mehrheitsprinzip, auf die eine Einflussnahme von außen nicht zulässig ist.

Der Fall machte aber auch die unterschiedliche (steuer-)rechtliche Behandlung von sog. Sanierungsgewinnen bei der Gewerbesteuer einerseits und der Einkommensteuer andererseits deutlich. Während auf der Grundlage einer Entscheidung des Bundesfinanzministeriums die Einkommenssteuer in der Regel erlassen wird, bleibt die Erhebung der Gewerbesteuer auf denselben Sanierungsgewinn ins Belieben der Gemeinde gestellt. Angesichts der allseits angespannten Finanzlage der Kommunen werden diese wohl kaum auf die ihnen zustehenden Einnahmen verzichten (können).

Was dies im Einzelfall bedeuten kann, hat der Bürgerbeauftragte in einem Schreiben an den Petitionsausschuss des Deutschen Bundestages thematisiert und eine Schließung der Gesetzeslücke angeregt, indem er den konkreten Sachverhalt – mit Einverständnis des Bürgers – als Petition (an den für diese rechtlichen Regelungen zuständigen Deutschen Bundestag) übergab.

Erhebung von Kommunalabgaben – manchmal nicht leicht nachzuvollziehen

Ein Bürger, dem ein 5.500 qm großes Grundstück gehört, hatte vom zuständigen Abwasserzweckverband einen Beitragsbescheid über die Festsetzung eines Herstellungsbeitrages für die Entwässerungseinrichtung erhalten. Mit dem Bescheid wurde ein Betrag von 26.400 Euro festgesetzt. Obwohl der Bescheid den ausdrücklichen Hinweis enthielt, dass die erfolgte Festsetzung noch keine Zahlungsverpflichtung begründe, war der Schreck beim Bürger verständlicherweise groß. Vollends kompliziert wurde es aber, da dem Bescheid ein ausführliches Erläuterungs-

blatt des Zweckverbandes beigefügt war. Dieses informierte die Bürger darüber, dass im Nachgang zu den Festsetzungsbescheiden weitere Bescheide folgen, mit denen ein Großteil der festgesetzten Beitragsschuld erlassen werde, so dass nur die verbleibende Differenz zu zahlen sei. Dies war zwar im Prinzip eine gute Nachricht, aber der Gesamtzusammenhang blieb schwer zu verstehen.

Deshalb suchte der Bürger Rat beim Bürgerbeauftragten. Er führte an, dass sich auf dem Grundstück ein ehemaliges Ferienlager befinde und es ziemlich groß, heute aber eben unbewohnt sei. Deshalb stelle sich die Frage, warum die Höhe der Abgabe an die Größe des Grundstückes gebunden sei und nicht an die Anzahl der Nutzer. Der Bürger erbat vom Bürgerbeauftragten daher Auskunft darüber, wie das alles zu verstehen und ob das alles richtig sei.

Lösungsansatz und Ergebnis: Nach Durchsicht der vom Bürger vorgelegten Unterlagen und Sichtung der maßgeblichen Beitrags- und Gebührensatzung des Zweckverbandes konnte der Bürgerbeauftragte dem Bürger die Sorgen, insbesondere im Hinblick auf die hohe Beitragssumme, nehmen: Denn bei dem betroffenen Grundstück kam auf Grund von dessen (Über-)größe ein sogenannter Privilegierungstatbestand zur Anwendung. Dies mit der Folge, dass nur ein Bruchteil der Fläche in Ansatz gebracht wird. Auch beim Beitragssatz konnte wegen der im Vergleich dauerhaft nur geringfügigen Inanspruchnahme der Entwässerungseinrichtung (nur Fäkalschlamm Entsorgung) ein niedriger Wert angesetzt werden, so dass sich der tatsächlich zu zahlende Betrag auf circa 200 Euro beschränken wird. Diese Erläuterungen nahm der Bürger sehr erfreut zur Kenntnis.

Der Fall macht deutlich, wie der Bürgerbeauftragte durch Sachverhaltsaufklärung, Erläuterung und Beratung Verwaltungsvorgänge aufklären und für den Bürger nachvollziehbar machen kann. Das vom Bürger ursprünglich anvisierte Widerspruchsverfahren wurde zum Vorteil für alle Beteiligten entbehrlich.

Guthaben aus Kraftfahrzeugsteuer ließ lange auf sich warten

In der Hörsprechstunde des Bürgerbeauftragten beim Mitteldeutschen Rundfunk schilderte ein Bürger eine Problematik mit seiner Kraftfahrzeugsteuer. Er hatte sein Auto abgemeldet und erhielt daraufhin einen Bescheid des Hauptzollamtes in Frankfurt/Oder, in welchem ein Guthaben von 95 Euro ausgewiesen wurde. Da diese Gutschrift aber auch nach Monaten noch nicht auf seinem Konto eingegangen war, wandte sich der Mann an den Bürgerbeauftragten in der Hoffnung, dieser könne etwas erreichen. Der Bürgerbeauftragte fragte nach und schließlich wurde die Angelegenheit schnell geregelt. Das Guthaben wurde unverzüglich auf das Konto des Bürgers überwiesen.

V. Ordnungsrecht, Inneres und Verwaltung

Rechtsstaatlich bedenkliches Vorgehen einer Ordnungsbehörde – Bürgerbeauftragter schritt ein

Die Ordnungsbehörde einer kreisfreien Thüringer Stadt fiel dem Bürgerbeauftragten gleich in zwei Fällen wegen rechtsstaatlich bedenklichem Vorgehen auf.

In dem einen Fall hatte die Eigentümerin eines Grundstückes wegen unzureichender Unkrautbeseitigung auf dem Gehweg einen Bescheid über eine Verwarnung mit Verwarnungsgeld erhalten. Die genannte Ordnungswidrigkeit sollte sie 35 Euro kosten. Um mögliche Folgekosten zu vermeiden, zahlte die Bürgerin das Verwarnungsgeld zunächst, wenn auch „unter Vorbehalt“, und informierte die Behörde darüber. Bei einer solchen Verwarnung mit Verwarnungsgeld wegen einer Ordnungswidrigkeit sieht das Ordnungswidrigkeitengesetz für das weitere Verfahren nun zwei Möglichkeiten vor: Zahlt der Bürger das Verwarnungsgeld, erkennt er die Verwarnung an und diese wird wirksam. Äußert er sich jedoch zu dem Vorwurf und bringt damit Bedenken zum Ausdruck, prüft die Behörde den Sachverhalt nochmals und stellt dann – je nach Ergebnis der Überprüfung – entweder das Verfahren ein oder aber erlässt einen Bußgeldbescheid. Gegen diesen kann sich der Bürger dann mit einem Einspruch wehren und die Sache geht zum Amtsgericht.

Das Problem im vorliegenden Fall war nun, dass die Reak-

tion der Bürgerin (Zahlung, aber unter Vorbehalt) im Ordnungswidrigkeitenverfahren so im Grunde nicht „vorgesehen“ ist. Allerdings hat die Rechtsprechung bereits entschieden, dass es auf die Zahlung ankommt und ein gegebenenfalls geäußelter „Vorbehalt“ unbeachtlich ist.

Dem entgegen informierte die Behörde die Bürgerin mündlich und sogar auch schriftlich darüber, dass bei Zahlung des Verwarnungsgeldes „unter Vorbehalt“ die Verwarnung nicht wirksam werde und man deshalb einen Bußgeldbescheid zu erlassen gedenke. Doch dies geschah in der Folge gerade nicht! Auf diese Weise blieb der Bürgerin die Möglichkeit verwehrt, die Berechtigung des gegen sie erhobenen Vorwurfs im weiteren Verfahren überprüfen zu lassen.

Deshalb hätte man vermuten können, dass das Ordnungsamt dann scheinbar doch noch eine Wirksamkeit der Verwarnung annehmen und das Verfahren mit Zahlung des Verwarnungsgeldes als abgeschlossen ansehen wollte. Dies hätte jedoch die von der Bürgerin geltend gemachten Bedenken außer Acht gelassen. Diese hätten als Inanspruchnahme des Anhörungsrechtes, konkret: als Äußerung zu der erhobenen Beschuldigung, gewertet werden müssen. Und dies mit den beiden möglichen verfahrensrechtlichen Folgen ‚Einstellung des Verfahrens‘ oder ‚Erlass eines Bußgeldbescheides‘. Doch es geschah weder das eine noch das andere!

Sollte das Ordnungsamt nach der Äußerung der Bürgerin also zur Verfahrenseinstellung tendiert haben, hätte dies auch formal korrekt mit einer Verfahrenseinstellung geschehen und die Bürgerin hätte das gezahlte Verwarnungsgeld zurückerhalten müssen. Hätte der erhobene Vorwurf jedoch aufrechterhalten werden sollen, hätte korrekterweise ein Bußgeldbescheid ergehen müssen, um der Bürgerin nicht ihre Rechtsschutzmöglichkeiten ‚abzuschneiden‘ und eine weitergehende Überprüfung zu ermöglichen.

Lösungsansatz und Ergebnis: Mit dieser Argumentation wandte sich der Bürgerbeauftragte an die betreffende Stadt und wies nachdrücklich auf den nach seiner Auffassung bestehenden Klärungs- und Entscheidungsbedarf hin. Doch die Behörde äußerte sich erstaunlicherweise nun auch gegenüber dem Bürgerbeauftragten genauso widersprüchlich – und fachlich offensichtlich überfordert – wie gegenüber der Bürgerin selbst.

Im weiteren Verlauf stellte sich dann heraus, dass dieses Behördenhandeln kein Einzelfall war. Vielmehr war es in

einem anderen Fall zu genau dem gleichen strukturellen Fehler und Bearbeitungsmangel gekommen: Die Behörde hatte ein Verfahren nicht formal korrekt abgeschlossen und - obwohl nötig - keinen Bescheid erlassen, so dass dem Bürger wiederum die rechtliche Überprüfungsmöglichkeit genommen war. Ein ganz klarer und schwerwiegender rechtsstaatlicher Fehler!

Konkret ging es um einen Falschparker. Hier war der postalische Nachweis über die Zustellung des Verwarnungsgeldbescheides verlorengegangen, so dass die Behörde den fristgerechten Zugang der Verwarnung im Bestreitensfall nicht hätte belegen können. Deshalb stellte sie das Ordnungswidrigkeitenverfahren von Amts wegen ein. Nun waren dem Bürger aber in dem Verfahren bereits Kosten entstanden, die er wegen der Einstellung des Verfahrens von Amts wegen nun von der Behörde zurückforderte. Nach den hier anzuwendenden Regeln des Ordnungswidrigkeitengesetzes und der Strafprozessordnung hätte die Behörde einen Kostenbescheid erlassen müssen mit einer Entscheidung darüber, wer die geltend gemachten Kosten zu übernehmen hat. Doch dies hatte sie nicht getan – wieder mit der Folge, dass der Bürger keine Möglichkeit hatte, sich gegen das behördliche Handeln zu wehren bzw. es überprüfen zu lassen.

Die mit Nachdruck vorgebrachte juristische Argumentation und die dringende Aufforderung des Bürgerbeauftragten, in beiden Fällen korrekte Zustände zu schaffen, führten schließlich zu einer behördeninternen Auswertung der Vorgänge. Im Ergebnis räumte der Ordnungsamtsleiter unumwunden ein, dass in beiden Fällen grob falsch gehandelt worden sei und man beiden Bürgern ihr Geld erstatten werde.

Wo Menschen arbeiten, kommt es zu Fehlern. Auch in der Verwaltungsarbeit und dort gerade in „Massengeschäften“ wie dem der Ahndung von Ordnungswidrigkeiten.

Wichtig ist dann, dass die Verwaltung eine Fehlerkultur entwickelt, sich den Mängeln stellt, sie behebt und für die Zukunft zu vermeiden versucht. Bei diesem Prozess kann der Bürgerbeauftragte eine entscheidende Rolle spielen, Verwaltung „coachen“ und so letztlich besser machen. In den beiden berichteten Fällen hat er rechtsstaatliches Verwaltungshandeln durchgesetzt und ist so seiner Rolle als Hilfsorgan des Parlaments bei der parlamentarischen Kontrolle der Exekutive gerecht geworden.

„Flucht ins Privatrecht“ – Wenn vormals öffentlich-rechtlich wahrgenommene Aufgaben privatisiert werden

Der Bürgerbeauftragte kann auf Grundlage des Thüringer Bürgerbeauftragtengesetzes die Landesregierung und die Behörden des Landes sowie die Körperschaften, Anstalten und Stiftungen des öffentlichen Rechts um mündliche und schriftliche Auskünfte bitten. Er kann Einsicht in Akten und Unterlagen nehmen und Zutritt zu den öffentlichen Verwaltungen verlangen, wenn dies für die Bearbeitung eines Anliegens notwendig ist.

Lösungsansatz und Ergebnis: Im konkreten Fall bat ein Bürger den Bürgerbeauftragten, die Verzögerungen beim Bau einer Sporthalle bei den Verantwortlichen im Landkreis zu hinterfragen. Doch auf die Bitte des Bürgerbeauftragten, die Fragen des Bürgers zu beantworten, zeigte sich die Behörde unwillig, eine Auskunft zum Sachverhalt zu erteilen. Nach nochmaliger mündlicher Nachfrage beim Landrat sicherte dieser dem Bürgerbeauftragten eine Antwort zu.

Allerdings ist im vorliegenden Fall eine privatrechtlich verfasste und organisierte GmbH des Landkreises Trägerin der gewünschten Informationen. Damit fällt sie nicht unmittelbar in den Kreis derjenigen Stellen, an die der Bürgerbeauftragte Auskunftersuchen richten kann.

Der Fall wirft ein Schlaglicht auf die rechtliche Problematik die entsteht, wenn bislang in öffentlich-rechtlicher Form wahrgenommene Aufgaben privatisiert werden. Welche Auswirkungen die „Flucht ins Privatrecht“ beim Petitionsrecht hat, muss jeweils sorgfältig geprüft werden.

Per Hausbesuch zum neuen Personalausweis

Wer sollte die Bescheinigung über die Befreiung von der Ausweispflicht kennen? Im Regelfall Institutionen wie Post und Banken, bei denen der Personalausweis oftmals vorgezeigt werden muss. Die zuständige Personalausweisbehörde kann nach dem Personalausweisgesetz Personen von der Ausweispflicht befreien, wenn:

- diese voraussichtlich dauerhaft in einem Krankenhaus, einem Pflegeheim oder einer ähnlichen Einrichtung untergebracht sind oder
- für diese ein Betreuer oder eine Betreuerin nicht nur durch einstweilige Anordnung bestellt ist oder diese handlungs- oder einwilligungsunfähig sind und von einem mit öffentlich beglaubigter Vollmacht Bevollmächtigten vertreten werden oder

- diese sich wegen einer dauerhaften Behinderung nicht allein in der Öffentlichkeit bewegen können.

Letzteres war bei der ratsuchenden Bürgerin der Fall. Sie bestätigte, dass eine solche Art von Bescheinigung scheinbar nicht sehr bekannt (bei den genannten Institutionen) sei. In ihrem konkreten Fall verweigerte nämlich die Post die Zustellung einer Sendung, da diese die Bescheinigung nicht anerkannte und dementsprechend die Vorlage des Personalausweises verlangte. Diesen jedoch konnte die Bürgerin nicht vorlegen, sondern nur die Bescheinigung über die Befreiung der Ausweispflicht.

Lösungsansatz und Ergebnis: Der Bürgerbeauftragte wies auf die Möglichkeit hin, den Personalausweis auf einem anderen Weg neu zu beantragen. Denn für Bürger, die sich wie im vorliegenden Fall wegen einer körperlichen Behinderung nicht ohne Begleitung in der Öffentlichkeit bewegen können, bietet zum Beispiel die Stadt Erfurt ein „besonderes“ bürgerorientiertes Angebot an. Der Bürgerservice unternimmt Hausbesuche und vermittelt ‚mobile‘ Fotografen für Passfotos. Die Bürgerin bedankte sich für diese Informationen und war auch über die Möglichkeit der Neubeantragung des Personalausweises auf dem Weg der Hausbesuche durch den Bürgerservice sehr erfreut.

VI. Sonstiges

Stichtag im Beitragsservice-Schreiben irritierte Bürgerin

Eine Bürgerin wandte sich verunsichert an den Bürgerbeauftragten mit einem Schreiben des Beitragsservices von ARD, ZDF und DeutschlandRadio (ehemals GEZ). Aus dem Schreiben ging hervor, dass sie „seit 01/2013“ unter der im Brief angegebenen Adresse wohne. Die Bürgerin lebe aber bereits weitaus länger unter dieser Anschrift. Weiterhin konnte die Bürgerin keinen Zusammenhang zwischen ihrer Wohnung und der Tatsache, dass sie „Fernsehgebühren“ zahlen solle, erkennen.

Lösungsansatz und Ergebnis: Der Bürgerbeauftragte bestätigte die tatsächlich unglückliche Formulierung in dem Schreiben. Er erläuterte ihr die grundlegenden Veränderungen, die sich mit der Novellierung des Rundfunkbeitragsgesetzes ergeben hatten:

Bis Ende 2012 wurden die öffentlich-rechtlichen Rundfunkanstalten durch Rundfunkgebühren finanziert. Die Gebührenpflicht richtete sich danach, ob jemand ein Fernsehgerät und/oder Radio besaß oder nicht. Zum 1. Januar 2013 wurde diese Finanzierung auf den Rundfunkbeitrag umgestellt. Dieser wird nun jedoch nicht mehr geräte- sondern wohnungsbezogen erhoben.

Der Hintergrund dieser Entscheidung der Länderparlamente ist, dass der Empfang von Fernsehen und Radio nicht mehr an solche Geräte gebunden ist, sondern zum Beispiel über Internet, Smartphone



usw. genutzt werden kann, ohne ein TV- oder Radiogerät zu besitzen. Als neue „Bezugsgröße“ wurde daher die Wohnung definiert. Das heißt, dass für jede Wohnung ein Rundfunkbeitrag zu zahlen ist, unabhängig davon, ob sich dort Rundfunkempfangsgeräte befinden oder nicht.

Vor diesem Hintergrund führte der Beitragsservice einen Abgleich zwischen denjenigen, die schon als zahlungsverpflichtet gemeldet waren, und den Meldedaten der Einwohnermeldeämter durch. Für den Beitragsservice maßgeblich ist also die Wohn- und Meldesituation, wie sie zum Januar 2013 bestand. Deswegen nannte der Beitragsservice in seinem Schreiben dieses Datum, und zwar unabhängig davon, ob jemand ggf. schon länger unter der gleichen Adresse wohnt.

Wenn die Zahlung des Rundfunkbeitrages existenzbedrohend werden kann

Nach der Scheidung seiner Frau blieben einem unterhaltspflichtigen berufstätigen Bürger gerade einmal 400 Euro zum Leben. Davon sollte er nun auch noch den Rundfunkbeitrag zahlen, obwohl er gar keine Rundfunkgeräte besitzt. Da aber mit der (im Beitrag oben beschriebenen) Reform des Rundfunkbeitrags, dieser nun wohnungsbezogen erhoben wird, müssen auch Bürger, die keine Rundfunkgeräte besitzen, den Beitrag zahlen. „Soll ich nun meine Wohnung kündigen, wenn kein Geld für die Zahlung des Rundfunkbeitrages bleibt?“ Hilfesuchend wandte sich der Bürger mit dem Schreiben an den Bürgerbeauftragten.

Lösungsansatz und Ergebnis: Im Verlauf der Bearbeitung wurde zunächst die finanzielle Situation gemeinsam mit dem Bürger näher betrachtet, weil zu prüfen war, ob ein eventueller Anspruch auf Leistungen des SGB II (so genannte Hartz IV-Leistungen) bestehen. Dies hätte nämlich zur Folge, dass der Betroffene von der Rundfunkbeitragspflicht befreit wäre. Weil der Bürger aber im Rahmen seiner Scheidung vermögensrechtliche Vereinbarungen mit seiner Ex-Frau getroffen hatte, kamen SGB II-Leistungen – und somit auch eine Rundfunkbeitragsbefreiung – nicht in Betracht. Gleichzeitig hatten die noch offenen Beitragsforderungen aufgrund der ab Januar 2013 rückwirkenden Zahlungspflicht eine beträchtliche Höhe erreicht.

Im Gespräch machte der Bürger deutlich, dass er seiner Pflicht nachkommen wolle, derzeit aber keine Möglichkeit sehe, insbesondere die aufgelaufenen Rückstände zu zahlen. Eine Stundung der Beiträge bis 2017 würde ihm helfen, da zu diesem Zeitpunkt seine Unterhaltsverpflichtungen enden würden und er über mehr Einkommen verfügen könne.

Durch die Vermittlung des Bürgerbeauftragten beim Beitragsservice konnte eine Stundung der aufgelaufenen Beitragsforderungen längstens für zwei Jahre erreicht werden. Voraussetzung dafür ist aber, dass die laufenden Forderungen fristgerecht entrichtet werden. Danach wolle sich der Beitragsservice mit dem Bürger auf eine Ratenzahlung einigen. Dieses Ergebnis war für den Bürger eine große Hilfe.

Problem mit der GEZ

„Ich habe ein Problem mit der GEZ, jetzt Beitragsservice ARD/ZDF.“ Mit diesen Worten begann ein Brief einer Bürgerin an den Bürgerbeauftragten. Sie berichtete, dass sie seit Februar 2013 eine gemeinsame Wohnung mit ihrem Partner bewohnt und sich im Januar 2013 ordnungsgemäß mit ihrer „alten“ Wohnung abgemeldet habe. Monate später bekommt die Frau eine Zahlungsaufforderung des Beitragsservice ARD/ZDF für ihre frühere Wohnung. Alle Versuche der Frau, an ihre Abmeldung vom Januar 2013 zu erinnern, scheiterten daran, dass der Beitragsservice behauptete, dass ihm keine Abmeldung vorliege. Besonders brisant ist der Satz in dem Schreiben des Beitragsservice: „Bitte berücksichtigen Sie: Im Zweifel trägt der Beitragsschuldner die Beweislast für den Zugang der Abmeldung (...) Solange uns dieser Nachweis nicht vorliegt, gilt: Die Beitragspflicht endet mit Ablauf des Monats, in dem die

Mitteilung über die Abmeldung bei der zuständigen Landesrundfunkanstalt oder beim Beitragsservice ARD, ZDF und DeutschlandRadio eingegangen ist. Eine rückwirkende Abmeldung ist nicht möglich.“

Lösungsansatz und Ergebnis: Der Bürgerbeauftragte hat sich in dieser Angelegenheit an die Intendantin des Mitteldeutschen Rundfunks gewandt und um eine Prüfung des Vorgangs gebeten. Zeitgleich mit der Nachfrage erging ein Schreiben an die Bürgerin, in welchem ihr mitgeteilt wurde, dass die Abmeldung des Beitragskontos nun doch fristgerecht erfolgte und somit auch keine Forderungen mehr bestehen.

Kein Notruf mehr von selten genutztem Handy?

Viele Bürger haben ein Mobiltelefon ohne feste Vertragsbindung mit einer sog. Prepaid-SIM-Karte, entweder weil sie wenig telefonieren oder das Gerät nur für den Notfall haben möchten. Was aber, wenn der Notruf dann, wenn es darauf ankommt, nicht funktioniert? „Das kann doch nicht sein?!“ empörte sich ein Bürger gegenüber dem Bürgerbeauftragten. „Dürfen Prepaid-Karten von Wenigtelefonierern gesperrt werden, so dass kein Notruf möglich ist?“ wollte er deshalb vom Bürgerbeauftragten wissen.

Ganz so liegen die Dinge nicht, konnte der Bürgerbeauftragte beruhigen. Denn bei der angesprochenen Thematik ist zu unterscheiden zwischen

- einer technisch aktivierten, betriebsbereiten SIM-Karte (auf der ggf. kein Guthaben mehr vorhanden oder die wegen Zahlungsverzuges für abgehende kostenpflichtige Verbindungen gesperrt sein kann) und
- einer technisch deaktivierten, nicht betriebsbereiten SIM-Karte (= Aufhebung des Telefonanschlusses).

Bis zum 30. Juni 2009 waren Notrufe von Mobiltelefonen auch dann möglich, wenn die im Telefon befindliche SIM-Karte technisch deaktiviert, der Telefonanschluss also aufgehoben war.

Seit dem 1. Juli 2009 sind Notrufe von Mobiltelefonen jedoch nur noch mit einer aktivierten SIM-Karte (= bestehendem Telefonanschluss) zulässig. Die SIM-Karte braucht kein Guthaben aufzuweisen bzw. kann wegen Zahlungsverzuges für abgehende kostenpflichtige Verbindungen gesperrt sein; wichtig ist nur, dass sie technisch aktiviert ist.

Hintergrund dieser Veränderung ist der Umstand, dass die betriebsbereite SIM-Karte eine eindeutige Identifikation des Karteninhabers ermöglicht und somit Missbräuchen der Notruffunktion entgegenwirkt und deren Verfolgung und Ahndung erleichtert. Rechtsgrundlage ist § 7 Abs. 8 Nr. 1 der Verordnung über Notrufverbindungen (NotrufV).

Ob die SIM-Karte technisch aktiviert oder deaktiviert ist, der Telefonanschluss mit zugeordneter Nummer also besteht oder nicht besteht, ergibt sich aus dem mit dem Mobilfunkanbieter abgeschlossenen Vertrag bzw. den

Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB's) des Mobilfunkanbieters. Diese sehen vor, dass der Mobilfunkanbieter dem Kunden den Mobilfunkvertrag kündigen und die Prepaid-Karte (= SIM-Karte) deaktivieren kann, wenn der Kunde die Karte nicht oder nicht in bestimmtem Umfang nutzt. Die Mobilfunkanbieter rechtfertigen diese Vorgehensweise damit, dass sie auch für solche Karten, die faktisch gar nicht genutzt werden, einen kostenverursachenden Verwaltungsaufwand haben und die der jeweiligen Karte zugeordnete Rufnummer "besetzt/vergeben" ist, obwohl sie tatsächlich gar nicht genutzt wird.

Bis zu einer Kündigung des Vertrages und der damit im weiteren Verlauf verbundenen Deaktivierung der SIM-Karte vergeht jedoch – je nach Mobilfunkanbieter – eine erhebliche Zeit. Ferner muss der Mobilfunkanbieter dem Kunden die Kündigung bzw. Deaktivierung der Karte mitteilen, so dass der Kunde von der Inaktiv-Setzung der Karte nicht „von heute auf morgen“ überrascht wird, sondern sich darauf einrichten kann.

Die Deaktivierung der SIM-Karte (= Aufhebung des Telefonanschlusses) nach einer gewissen Zeit ist also eine Kompromisslösung, die die Belange von Mobilfunkanbieter und Kunden miteinander in Einklang zu bringen versucht. Einer Deaktivierung der SIM-Karte kann man aber begegnen. Die hierbei zu beachtenden Fristen, Benachrichtigungswege (Email, telefonisch, per SMS) und Möglichkeiten, die Sperrung zu verhindern, variieren jedoch je nach Mobilfunkanbieter. Daher ist man gut beraten, auf das „Kleingedruckte“ zu achten.

Es bleibt aber dabei: Ein Notruf kann also auch im Fall einer Sperrung der Mobilfunkkarte für abgehende, kostenpflichtige Verbindungen oder bei einem fehlenden Guthaben auf einer Prepaid-Mobilfunkkarte getätigt werden. Voraussetzung hierfür ist aber eine technisch aktive, betriebsbereite SIM-Karte. Ist der Aufbau einer Notrufverbindung über den eigenen Mobilfunknetzbetreiber nicht

möglich, erfolgt die Herstellung der Verbindung über ein anderes Mobilfunknetz. Rechtliche Grundlagen hierfür sind § 108 des Telekommunikationsgesetzes und die NotrufV.

Vernetzungsarbeit und Reflexion

Vernetzung

... mit der Thüringer Verwaltung

Die Vernetzung, der Austausch und eine konstruktive Zusammenarbeit mit den Behörden in Thüringen ist für die laufende sachgerechte Bearbeitung der Bürgeranliegen eine zentrale Voraussetzung, um zielgerichtet und effektiv arbeiten zu können. Deshalb suchte der Bürgerbeauftragte den Kontakt mit den Verantwortlichen in den Kommunen und in den Landesbehörden.



Innenminister a.D. J. Geibert (l.) und Dr. Kurt Herzberg

Im Januar 2014 traf sich der Bürgerbeauftragte mit dem Thüringer Innenminister Jörg Geibert. Beide tauschten sich über die Arbeits- und Problemfelder aus, aus denen die Anliegen der Bürger hervorgehen. Auch die Erfahrungen des Bürgerbeauftragten in der Zusammenarbeit mit den Kommunen wurden erörtert. Hier ist das Innenministerium als oberste Rechtsaufsichtsbehörde zuständig.

Ebenfalls im Januar besuchte der Bürgerbeauftragte den Vizepräsidenten des Thüringer Landesverwaltungsamtes Dr. Klaus Bär, der das Amt seinerzeit kommissarisch leitete. Das Landesverwaltungsamt ist in einer Vielzahl von Vorgängen insbesondere fachaufsichtlich tätig.

In einem Arbeitsgespräch mit dem Präsidenten des Thüringer Rechnungshofs Dr. Sebastian Dette vereinbarten beide eine kooperative Zusammenarbeit, insbesondere wenn Fragen der Haushaltsführung und Verwendung von öffentlichen Mitteln Inhalt von Bürgeranliegen sind.

Die Gespräche mit den Landrätinnen und Landräten der Thüringer Landkreise gehörten ebenfalls zur Vernetzungsarbeit. Dieser Austausch ist für den Bürgerbeauftragten

auch deshalb wichtig, um in konkreten Fällen zügig und effektiv Sachaufklärungen durchführen und so auch die Verwaltungen vor gegebenenfalls ungerechtfertigten Erwartungen oder Vorwürfen schützen zu können.

Die Durchführung von Sprechtagen in den verschiedensten Thüringer Städten und Landkreisen wird von den Landrätinnen und Landräten sehr begrüßt. „Es ist wichtig, dass der Bürgerbeauftragte auch vor Ort in den Thüringer Regionen seine Beratung anbietet und deshalb unterstützen wir dies gern“, so Birgit Keller, seinerzeit Landrätin des Landkreises Nordhausen.



v.l. Dr. Kurt Herzberg und Landrätin a.D. Birgit Keller

Zu Beginn des Sprechtages im Landratsamt in Sonneberg erörterten der Bürgerbeauftragte und Landrätin Christine Zitzmann die aktuelle Situation des Petitionswesens in Thüringen. Die Landrätin war selbst lange Zeit Mitglied des Petitionsausschusses des Thüringer Landtags und hat die Entwicklung der Arbeit des Bürgerbeauftragten verfolgt sowie als fachpolitische Sprecherin der CDU-Fraktion die gesetzlichen Grundlagen für den Bürgerbeauftragten mit geprägt. Dr. Herzberg berichtete über seine Erfahrungen im Amt. Er machte deutlich, dass für die Nachvollziehbarkeit und Akzeptanz staatlichen Handelns der Dialog zwischen Staat und Bürger außerordentlich wichtig ist, zu dem er im Auftrag des Landtags seinen Beitrag leisten wolle.

Am Rande des Sprechtages im Eisenacher Rathaus im Mai 2014 berieten Oberbürgermeisterin Katja Wolf und der Bürgerbeauftragte dessen Arbeit und die Problemfelder hieraus in der Stadt Eisenach. Dr. Kurt Herzberg lernte auch die Dezernenten und Beigeordneten der Stadt mit ihren jeweiligen Aufgabenbereichen kennen, um den Kontakt im Rahmen der Anliegenbearbeitung zu erleichtern.



v.l. Andreas Ludwig (Dezernent für Bauwesen und Umwelt), Oberbürgermeisterin Katja Wolf, Dr. Herzberg, Dieter Suck (Ehrenamtlicher Beigeordneter), Dr. Dorothea Hegele (Dezernentin für Soziales, Jugend und Kultur) und Heike Apel (Ehrenamtliche Beigeordnete)

Beim Sprechtag des Bürgerbeauftragten im Kyffhäuserkreis stattete Dr. Kurt Herzberg der Landrätin Antje Hochwind einen Antrittsbesuch ab. Beide besprachen aktuelle Problembereiche, bei denen die Unterstützung des Bürgerbeauftragten in Anspruch genommen wird.

Zum Sprechtag im Landkreis Greiz im Juli 2014 traf der Thüringer Bürgerbeauftragte die Greizer Landrätin und Präsidentin des Thüringischen Landkreistages, Martina Schweinsburg. Dr. Kurt Herzberg stellte die Arbeit des Bürgerbeauftragten vor und berichtete von den Erfahrungen seit seinem Amtsantritt. Frau Schweinsburg schilderte ihrerseits die Erfahrungen mit dem bestehenden Beschwerdemanagement des Landkreises. Beide betonten, dass die Menschen die Äußerungen und Bescheide von Ämtern verstehen und nachvollziehen können müssen.

Beim ersten Informationsaustausch zwischen dem neugewählten Präsidenten des Thüringer Landtags, Christian Carius, und dem Bürgerbeauftragten Dr. Kurt Herzberg hob Carius die Bedeutung des Bürgerbeauftragten für die Thüringerinnen und Thüringer hervor. „Der Bürgerbeauftragte ist ein Vermittler zwischen Bürger und Staat und festigt damit unsere Demokratie“, erklärte der Landtagspräsident.

Diese und weitere Gespräche sind auch auf der Homepage des Bürgerbeauftragten dokumentiert unter: www.buergerbeauftragter-thueringen.de.

Zusammenarbeit mit weiteren Institutionen

Eine intensive Beratung fand mit der Intendantin des Mitteldeutschen Rundfunks (MDR), Frau Professor Karola Wille, über Probleme bei der Erhebung des Rundfunkbeitrages und die Umstellung von der geräteabhängigen Rundfunkgebühr auf die wohnungsbezogene Abgabe statt. Der Bürgerbeauftragte und der MDR verabredeten eine enge Zusammenarbeit, um in Einzelfragen schnell und konstruktiv rechtskonforme Lösungen erarbeiten zu können.

Im Rahmen eines Gesprächs mit der Leiterin der Familienkasse Sachsen-Anhalt-Thüringen, Barbara Biesalski, wurde ebenfalls eine enge Abstimmung zur Klärung von Einzelfragen bzw. -anliegen verabredet.

Mit dem gleichen Gesprächsergebnis fand am 29. Oktober ein Austausch mit Leitungsvertretern der Deutschen Rentenversicherung Mitteldeutschland statt.

Das wechselseitige Kennenlernen und grundsätzliche Fragen der Zusammenarbeit standen im Mittelpunkt der Gespräche mit dem Vorsitzenden und Geschäftsführer der LIGA der freien Wohlfahrtspflege in Thüringen sowie mit Vertretern des Thüringer Gemeinde- und Städtebundes und des Thüringischen Landkreistages.



v. l. Hans-Otto Schwiefert (LIGA-Geschäftsführer),
Dr. Kurt Herzberg, Caritasdirektor Bruno Heller (LIGA-
Vorsitzender)

Parlamentarisch gewählte Bürgerbeauftragte in Deutschland

Im Rahmen der nationalen Zusammenarbeit trafen sich 2014 die parlamentarisch gewählten Bürgerbeauftragten Deutschlands in Mainz. Das Treffen diente der Vertiefung der Zusammenarbeit und dem Informationsaustausch der Bürgerbeauftragten. Im Mittelpunkt der Beratungen standen aktuelle Fragen bezüglich der Sozialgesetzgebung, der Fortentwicklung des Petitionsrechtes, Akteneinsichtsrechtes und Einzelfragen zum Kindergeld. Grundsätzlich bemängelten die Bürgerbeauftragten die Verständlichkeit von Verwaltungsschreiben und Bescheiden. Hier gilt es, eine einfachere Sprache zu realisieren. Die Bürgerbeauftragten verabredeten, dieses Problemfeld in enger Abstimmung gemeinsam anzugehen.

Im Vorfeld trafen sich zahlreiche Gäste im rheinland-pfälzischen Landtag, um den 40. Geburtstag des ersten parlamentarisch gewählten Bürgerbeauftragten in einem deutschen Bundesland zu feiern. Der Thüringer Bürgerbeauftragte, Dr. Kurt Herzberg, gratulierte seinem Mainzer Amtskollegen Dieter Burgard und wünschte ihm und seinem Team den richtigen Blick für die Sorgen der Menschen sowie die Fähigkeit und die Ausdauer, sich den oft schwierigen und vielschichtigen Problemen der Bürger anzunehmen.



Im November des Berichtsjahres veröffentlichte die Arbeitsgemeinschaft der parlamentarisch gewählten Bürgerbeauftragten eine Broschüre, in der ihre Arbeit vorgestellt wird. Die Broschüre ist im Internet unter www.buergerbeauftragter-thueringen.de downloadbar.

Treffen der Vorsitzenden des PetA des Bundestages sowie der Länder und der Bürgerbeauftragten

Im September 2014 trafen sich die Vorsitzenden der Petitionsausschüsse des Bundestages und der Landtage und die Bürgerbeauftragten der Länder zu ihrer turnusmäßigen Tagung in Bremen.

Neben der Beratung von verschiedenen Fachthemen machten Redebeiträge mehrfach deutlich, dass die Institution des Bürgerbeauftragten als eine zeitgemäße Ergänzung des Petitionswesens in Deutschland angesehen wird.

Reflexion

Unter der Überschrift „Reflexion“ werden an dieser Stelle Beiträge vorgestellt, die gleichsam über das „Tagesgeschäft“, der Bearbeitung von Einzelanliegen hinaus, Entwicklungen und Grundsatzfragen reflektieren. Die folgenden Beiträge des Tätigkeitsberichts für das Jahr 2014 stellen Fragen des Profils des Bürgerbeauftragten und aktuelle Tendenzen bei der Weiterentwicklung dieser Ombudsman-Institution des Bürgerbeauftragten in den Vordergrund.

Öffentliche Anhörung zu einem Bürgerbeauftragtengesetz im Sächsischen Landtag

Im Juni 2014 führte der Verfassungs-, Rechts- und Europaausschuss des Sächsischen Landtags eine öffentliche Anhörung zu einem Gesetzentwurf „zur Errichtung des Unabhängigen Landesbüros für Bürgeranliegen des Freistaates Sachsen“ durch. Mit dem vorgeschlagenen Gesetz soll der Sächsische Bürgerbeauftragte als Präsident eines unabhängigen Landesbüros in Sachsen eingeführt werden. Der Gesetzentwurf war von der Fraktion DIE LINKE eingebracht und vom Sächsischen Landtag zur weiteren Beratung einstimmig in den Verfassungsausschuss überwiesen worden. Zur Anhörung waren der Thüringer Bürgerbeauftragte Dr. Kurt Herzberg sowie die Bürgerbeauftragten aus Rheinland-Pfalz und Mecklenburg-Vorpommern als Sachverständige eingeladen worden. Ebenso war Thüringens stellvertretende Bürgerbeauftragte, Dr. Anne Debus, aufgrund ihrer wissenschaftlichen Befassung mit dem Thema um eine Stellungnahme gebeten worden. Dr. Debus und Dr. Herzberg referierten aus unterschiedlichen Perspektiven

über die Ziele, Chancen und Möglichkeiten, die sich angesichts einer immer komplexer werdenden Verwaltungswirklichkeit mit dem vorliegenden Gesetzentwurf für die Weiterentwicklung des Petitionsrechts ergeben können.

Gleichzeitig zeigten beide auf je eigene Weise Schwachpunkte und Grenzen des vorliegenden Entwurfs auf. Während Dr. Debus eher rechtssystematisch vorhandene Mängel beleuchtete, erklärte Dr. Kurt Herzberg die seiner Meinung nach im Entwurf vorfindliche Grundspannung aus der historischen Entwicklung der Ombudsman-Idee. Darüber hinaus stellten sie den Gesetzentwurf in den Kontext ihrer praktischen Erfahrungen. Die Nachfragen und Reaktionen der Ausschuss-Mitglieder machten parteiübergreifend deutlich, dass die vorgetragenen Stellungnahmen für die weitere Beratung des Gesetzentwurfs als sehr konstruktiv und aufschlussreich angesehen wurden.

Der Bürgerbeauftragte - Möglichkeiten und Grenzen der Ombudseinrichtung

Die hier abgedruckte auszugsweise Vorabveröffentlichung des voraussichtlich im April 2015 in den Thüringer Verwaltungsblättern erscheinenden Beitrages von Dr. Kurt Herzberg und seiner Stellvertreterin Dr. Anne Debus erfolgt mit freundlicher Zustimmung des Richard Boorberg Verlages. Wegen der Textkürzungen wurde die Fußnotennummerierung angepasst.

I. Idee

1. Allgemeines

Die Institution des Bürgerbeauftragten wurzelt im Ombudsman-Gedanken. (...) Während die Herkunft des Ombudsmans in der allgemeinen öffentlichen Diskussion mit Schweden in Verbindung gebracht wird, unterscheidet Haas¹ zwischen zwei skandinavischen Prototypen in Schweden und Dänemark. (...)

Das im Vergleich zum schwedischen Justitieombudsman (JO) in den Befugnissen „weichere“ Modell des dänischen Folketingets Ombudsmand (FO) konzentriert sich mehr auf die Kontrolle der Verwaltung (und nicht des Amtsträgers). Im Zentrum stehen dabei weniger die Rechtmäßigkeit als mehr die Zweckmäßigkeit und Angemessenheit des Verwaltungshandelns mit dem Ziel einer „guten Verwaltung“.

¹ Vgl. Haas, Der Ombudsman als Institution des Europäischen Verwaltungsrechts. Zur Neubestimmung der Rolle des Ombudsmanns als Organ der Verwaltungskontrolle auf der Grundlage europäischer Ombudsman-Einrichtungen“, 2012, S. 34 – 80.

Die Empfehlungen des FO können in ihrer Funktion auch als eine Art Verwaltungs-Coaching verstanden werden. Während der dänische FO vom Ursprung her keine media-tive Funktion hatte, hat sich im Prozess der adaptierenden Verbreitung der Ombudsman-Idee das dänische Modell auch als Vermittlungs- bzw. Mediationsinstanz weiterentwickelt. Im Horizont dieses Modells und seiner Entwicklung sind die Überlegungen zum Aufgabenprofil des Bürgerbeauftragten und seiner eventuellen Weiterentwicklung einzuordnen.

II. Möglichkeiten und Vorzüge

(...) Anfang der 1960er Jahre wurde in der Bundesrepublik Deutschland eine grundlegende Reform des bundesstaatlichen Petitionswesens diskutiert und in diesem Zusammenhang eine Adaption des aus den nordeuropäischen Staaten bekannten Ombuds-Modells erwogen. (...)

Die entscheidenden und überzeugendsten, für die Einrichtung einer Ombudsperson streitenden Argumente wurden hierbei jedoch noch nicht in den Blick genommen:

Diese Argumente gehen von dem Ansatz aus, dass die Dimensionen einer Petition (= Bitte und Beschwerde) und das herkömmliche Petitionsverfahren mit seinen Abläufen und Möglichkeiten das im Verhältnis zwischen Bürger und Staat offenbar gewordene Bedürfnis nach der Überwindung von Kommunikationsbarrieren und zeitgemäßem Konfliktmanagement nicht (mehr) zufriedenstellend auf-fangen können. Der hieraus folgende Handlungsbedarf spricht für eine Ombudseinrichtung:

1. Überwindung von Kommunikationsbarrieren

Der demokratische Rechts- und Sozialstaat moderner Prä-gung hat sich einerseits um immer größere Einzelfallge-rechtigkeit und andererseits um stetig größere Rechtssi-cherheit und Berechenbarkeit bemüht. Im Ergebnis dieser Entwicklung ist er heute von einer großen Vielzahl an staatlichen Eingriffsmöglichkeiten, Leistungen, Rechten, Pflichten und Kompetenzen gekennzeichnet. Diese Viel-zahl und Vielfalt wirkt auf den Bürger, der in der Regel nicht über juristische oder verwaltungspraktische Kennt-nisse verfügt, verwirrend und verunsichernd. Häufig kann er rechtliche Zusammenhänge, juristische Hintergründe und bei einem Anliegen in Betracht kommende Rechte, Vor-gehensweisen und Gestaltungsmöglichkeiten nicht (mehr) sicher erkennen und/oder angemessen und sachgerecht bewerten. So nimmt er das demokratische Staatswesen als hochspezialisiert und für ihn immer undurchschaubarer

und damit auch partiell ausgrenzend wahr.²

Recht hat aber den Anspruch und den Auftrag, menschliches Verhalten zu regeln; nur wenn die Gebote des Rechts an diejenigen kommuniziert werden, die sie befolgen sollen, kann Recht seine Funktion erfüllen.³ Denn:

„Was nicht zu verstehen ist, kann weder auf Verständnis noch auf Befolgung hoffen.“⁴ Verständlichkeit von Recht ist aber auch die Grundvoraussetzung dafür, dass Bürgerinnen und Bürger von ihrem „guten Recht“ Gebrauch machen können. Deshalb gilt: „Das Demokratiegebot bedeutet für das Recht ein Verständlichkeitsgebot.“⁵

Und Recht wird durch staatliches Wirken umgesetzt, kurz: durch Verwaltung. Verwaltung gegenüber dem Bürger vollzieht sich jedoch durch Kommunikation mit dem Bürger. Medium dieser schriftlichen und mündlichen Kommunikation ist die Sprache. Sie ist das Mittel des Verstehens und der Verständigung. Diese Kommunikation zwischen Staat und Bürger leidet jedoch – trotz der zahlreichen mittlerweile unternommenen Bemühungen um eine bürgerfreundlichere Verwaltungssprache – an einem Trias der Asymmetrie: Einer Asymmetrie auf den Ebenen des Wissens, der Macht und der Sprache.⁶ Dementsprechende Probleme haben die Bürger mit dem Verständnis behördlicher Entscheidungen oder amtlicher Schreiben: Nach dem Ergebnis einer repräsentativen Umfrage haben 86 % (!) der Bevölkerung Schwierigkeiten damit, amtliche Schreiben zu verstehen.⁷ Bürger und Staat haben also ein Kommunikationsproblem.

Bürger aber haben – auch dann, wenn sie die Verwaltungsentscheidung oder das Verwaltungshandeln als solches akzeptieren – den (zumal verwaltungsethisch unteretzten) Anspruch, den Sinn, das Warum, die Hintergründe und Zusammenhänge verstehen zu wollen. Gelingt dies nicht, entstehen Unsicherheit und Frustration; beides mün-

² Pietzner, JA 1976, 465 (468), spricht von den „sozialpsychologischen Nebenwirkungen des modernen Wohlfahrts- und Verwaltungsstaates“.

³ Zypries, „Juristendeutsch: Handwerkszeug oder Herrschaftsmittel?“, in: Eichhoff-Cyrus/Antos (Hrsg.), Verständlichkeit als Bürgerrecht? Die Rechts- und Verwaltungssprache in der öffentlichen Diskussion, Band 9 der vom Dudenverlag herausgegebenen Reihe ‚Thema Deutsch‘, 2008, S. 45

⁴ Herzog, Süddeutsche Zeitung, 09.07.1999

⁵ Wesel, „Selbstverständlich“, in: Lerch (Hrsg.), Die Sprache des Rechts. Studien der interdisziplinären Arbeitsgruppe Sprache des Rechts der Berlin-Brandenburgischen Akademie der Wissenschaften. Band 1: Recht verstehen. Verständlichkeit, Missverständlichkeit und Unverständlichkeit von Recht. 2004, S. 455 (457)

⁶ Hauck/Locher/Lötscher/Nussbaumer/Zangger: Kommunikation zwischen dem Staat und den Bürgerinnen und Bürgern – linguistische Beiträge zu ihrer Optimierung, in: bulletin vals-asla, Bulletin suisse de linguistique appliquée, No 83, 2006

⁷ Bevölkerungsrepräsentative, vom Institut für Demoskopie Allensbach im November/Dezember 2008 für die ‚Gesellschaft für Deutsche Sprache‘ durchgeführte Umfrage „Wie denken die Deutschen über die Rechts- und Verwaltungssprache?“

det häufig in eine mechanisch-stoische Inanspruchnahme von Rechtsbehelfen und Rechtsmitteln oder gar in die Abwendung vom demokratisch-rechtsstaatlichen Gemeinwesen.

Der demokratische Rechts- und Sozialstaat, der sich im Verhältnis zum Staatsbürger nicht mehr als Obrigkeit, sondern als Partner sieht, muss sich deshalb fragen, was er tun kann, um Abhilfe zu schaffen. Er muss erklären, erläutern, beraten, Transparenz schaffen, Verständnis erzielen, erfolgreiche Kommunikation im Staat-Bürger-Verhältnis gewährleisten! Dies kann ein kompetenter Kommunikator wie der Bürgerbeauftragte leisten, der mit seiner im persönlichen Dialog erbrachten Dienstleistung der Beratung und Erläuterung zur Seite steht. Er fungiert als Scharnier zwischen dem Staat, seinem Recht und den Bürgern. Damit hilft und unterstützt er Bürgerinnen und Bürger bei der Überwindung von Verständlichkeits- und Akzeptanzbarrieren. Das gilt auch dann, wenn letztlich andere Anlaufstellen bzw. Vorgehensweisen (Mieter-, Schuldner- oder Suchtberatungsstellen, Sozialstationen, Schlichtungsstellen der Landesärztekammern, Mediation, Schiedsverfahren, Privatklage, Klage im Zivilrechtsweg usw.), auf die hingewiesen werden kann, für das Anliegen geeigneter erscheinen. Die von „Fachchinesisch“ freien Erläuterungen des Bürgerbeauftragten fördern die Transparenz und Nachvollziehbarkeit von staatlichen Entscheidungen und Entscheidungsprozessen. Nicht selten knüpft sich hieran – und dies belegen die praktischen Erfahrungen – bei den betroffenen Bürgern eine von gewachsenem Verständnis, Akzeptanz und häufig auch Einsicht getragene, deutlich veränderte, positivere Wahrnehmung staatlichen Wirkens. Dies gilt in besonderer Weise angesichts der Tatsache, dass der „Bürgeranwalt“ frei ist von jeglichen (wirtschaftlichen, politischen oder auch organisationsimmanenten) Interessen und daher als objektiver Sachwalter wahrgenommen wird. Gerade auch bei Erklärungen, die das staatliche Handeln als beanstandungsfrei kommunizieren und nicht dem entsprechen, das sich der Bürger erhofft hatte, trägt das Wissen um die Unabhängigkeit dazu bei, Verständnis sowie intellektuelle (und bestenfalls sogar auch emotionale) Zustimmung zu evozieren.

2. Zeitgemäßes Konfliktmanagement

Das Petitionsrecht garantiert dem Bürger einen ungehinderten, unmittelbaren und thematisch unbegrenzten Zugang zu staatlichen Stellen mit dem Ziel, staatliches Handeln zu veranlassen oder in bestimmte Richtungen zu len-

ken.⁸ Dementsprechend läuft das Petitionsverfahren in der Praxis ab: Bitten werden auf ihre Realisierbarkeit, Beschwerden auf ihre Berechtigung (und ggf. bestehende Abhilfemöglichkeit) hin geprüft. Aber eben auch nur daraufhin! Das ist dem Petitum eigen und liegt gleichsam in der Natur der Sache. Auf diese Weise ist die Perspektive auf den Sachverhalt und die Lösungsoptionen jedoch von Beginn an verengt.

Denn die Praxis lehrt, dass das Petitum ‚nur‘ das ist, was der Bürger als Lösung des von ihm vorgetragenen Sachverhaltes ansieht. Dementsprechend ist auch ‚nur‘ dies Prüfungsgegenstand im Petitionsverfahren (z.B. der Wunsch nach Erhalt einer Baugenehmigung an einem bestimmten Standort). Dieses Petitum wird dann mit den einschlägigen rechtlichen Vorgaben abgeglichen. Und zwar in einem schriftlichen Verfahren, in dem die Kommunikation nicht mit den Sachbeteiligten vor Ort, sondern in der Ausschusssitzung über sie stattfindet. Am Ende steht dann in aller Regel ein 1:0- oder 0:1-Ergebnis (sog. „Nullsummenspiel“): Der Petition wird abgeholfen - oder nicht.

Sehr häufig aber ist der einer Petition zu Grunde liegende Sachverhalt viel komplexer und vielschichtiger. Dies in dem Sinne, dass sich hinter einer Petition nicht selten eine mehrdimensionale Situation/Problematik und/oder noch ganz andere, eine sinnvolle Lösung behindernde weitere Aspekte verbergen wie beispielsweise Informationsdefizite auf Seiten des Bürgers oder Missverständnisse/Kommunikationsdefizite und bereits über lange Zeit verfestigte Konfliktlagen zwischen Bürger und Behörde.

Hier ist es sinnvoll und im Interesse aller Beteiligten, zu moderieren und zu vermitteln - mit dem Ziel einer gemeinsam entwickelten, einvernehmlichen, befriedigenden und auch nachhaltig befriedenden Win-win-Lösung für beide Seiten. Dies kann in der Regel im persönlichen kommunikativen Kontakt besser gelingen: Die Angelegenheit wird vor Ort mit den unmittelbaren Sachbeteiligten besprochen. Dabei können sowohl der Bürger als auch die jeweils beteiligte staatliche Verwaltungseinheit spezifische Detailkenntnisse, praktische Kompetenz und Erfahrungen einbringen. So fühlen sich die Beteiligten eingebunden, wahr- und ernstgenommen und damit auch verantwortlich für die Konsensfindung. Diese Vorgehensweise, die auf einen sowohl rechtskonformen als auch angemessenen, die Belange aller Beteiligten berücksichtigenden Interessenausgleich ausgerichtet ist, ermöglicht die flexible, zügige Erarbeitung einer Lösung. Um im Beispiel der ange-

⁸ Burmeister, in: *Isensee/Kirchhof* (Hrsg.), *Handbuch des Staatsrechts der Bundesrepublik Deutschland*, Band II, 2. A., 1998, § 32, RN 4.

strebten Baugenehmigung zu bleiben: Vor Ort kann dem Bürger verständlich gemacht werden, warum sein Bauvorhaben nicht oder nicht an dem von ihm gewählten Standort zugelassen werden kann. Es kann aber auch an Ort und Stelle geklärt werden, ob das Bauvorhaben ggf. an einem anderen als dem ursprünglich angedachten Platz auf dem Grundstück realisiert werden könnte, ob die Kommune evtl. die Absicht hat, das Gebiet zu überplanen oder ob ggf. noch ganz andere, den Belangen des Bürgers ebenfalls entgegenkommende, aber noch nicht gesehene Möglichkeiten denkbar wären. Dieses informalkooperative Vorgehen vergrößert die Anzahl der Einigungsoptionen und stärkt so das Vertrauen der Bürger in eine bürgerfreundliche Verwaltung, insbesondere, wenn es um Ermessens- und Zweckmäßigsfragen staatlichen Handelns geht. Vor allem aber verwirklicht es ein weniger konfrontatives Miteinander von Staat und Bürger „im Sinne der Sache“ und dies auf Augenhöhe. Damit weist es einen engen inhaltlichen und methodischen Bezug zur Mediation auf⁹, deren außerordentlicher und vielseitiger, insbesondere ressourcenschonender Mehrwert bei der Klärung öffentlich-rechtlicher Streitigkeiten mittlerweile unbestritten ist. Zu Recht stellt *Ofried Jarren* fest: „Ombudsstellen kommt eine intermediäre Funktion zu, weil sie zwischen antragstellenden Bürgerinnen und Bürgern und der Verwaltung vermitteln. Vorrangiges Ziel der Vermittlung ist es, einem berechtigten Bürgeranliegen zur Anerkennung zu verhelfen.“¹⁰

Diesen beiden o.g. Aspekten und den sich daraus ergebenden komplexen Anforderungen kann jedoch weder ein Ausschuss, der als Kollegialorgan und Gremium des Parlaments an bestimmte Arbeits- und Bearbeitungsmodi gebunden ist, noch das herkömmliche Petitionsverfahren gerecht werden.

Dieses ist - ausgehend von den o.g. Prämissen - nicht mehr leistungsfähig und flexibel genug. Es sollte daher um ein Dienstleistungsangebot des Staates, das auf Kommunikation und Konfliktmanagement im Staat-Bürger-Verhältnis ausgerichtet ist, erweitert werden.

Über das hierfür nötige Leistungsspektrum verfügt der Bürgerbeauftragte als Ombudsperson – er ist „Moderator, Dolmetscher und Lotse an der Schnittstelle von Bürger und

9 Der französische Ombudsman führt die Bezeichnung „Médiateur“.

10 *Jarren*, Ombudsarbeit als intermediäre Tätigkeit, in: Beauftragte in Beschwerdesachen und Ombudsfrau der Stadt Zürich *Kaufmann* (Hrsg.), Ombudsarbeit mit Zukunft. Ausrichtung und Ansprüche, Zürich 2011, S. 41 ff. (50).

Staat"¹¹ und gibt dem Petitionswesen ein Gesicht!

3. Personalisierung

Genau dies, nämlich die Personalisierung der Funktion und die Tatsache, dass der Ombudsman eben kein Gremium ist, sondern sich als Einzelperson „vis à vis“ der Sorgen und Nöte der Bürgerinnen und Bürger annimmt, macht den Reiz und besonderen Vorzug der Institution aus.¹² Dieser sozialpsychologische Faktor, jene „Durchbrechung der Anonymität“¹³ zwischen Bürger und Ombudsperson, wird in der Literatur immer wieder als wichtigstes Argument für die Schaffung einer solchen Einrichtung hervorgehoben¹⁴ und in einer Umfrage¹⁵ betonten nahezu alle Ombudspersonen diese Form personalisierter Verwaltungskontrolle als wichtigstes Merkmal ihres Amtes.

Die Kritik von Kruse, nach der eine zu starke Personalisierung staatlichen Handelns vermieden werden und Träger öffentlicher Gewalt grundsätzlich nicht personalisiert sein sollten¹⁶, mag angesichts der Breite ihres Untersuchungsansatzes treffen. Im Blick auf die Funktion des parlamentarisch gewählten Bürgerbeauftragten trifft sie aber nicht, weil dieser gerade nicht der Exekutive zuzuordnen ist, sondern als von der Legislative Beauftragter der parlamentarischen Kontrolle der Exekutive dient.¹⁷

¹¹Debus, Der Bürgerbeauftragte – Moderator, Dolmetscher und Lotse an der Schnittstelle zwischen Bürger und Staat, ThürVwBl. 2009, S. 77 ff.

¹²Zwischenbericht der Enquete-Kommission des Deutschen Bundestages zu Fragen der Verfassungsreform, BT-Drs. VI/3829, S. 33;

¹³Vgl. Kempf/Mille, Rolle und Funktion des Ombudsmannes –

Zur personalisierten parlamentarischen Verwaltungskontrolle in 48 Staaten, Zeitschrift für Parlamentsfragen (ZParl) 23 (1992), 29 (38)

¹⁴Siehe z.B. Linck, Ein Plädoyer für starke Bürgerbeauftragte. Thüringer Erfahrungen nutzen, Zeitschrift für Parlamentsfragen (ZParl) 2011, 891 (897); Mehde, Rechtliche und rechtspolitische Potentiale von Petitionsrecht und Ombudsmanneinrichtungen, Zeitschrift für Gesetzgebung (ZG) 2001, 145 (156); Haas, Der Ombudsmann als Institution des Europäischen Verwaltungsrechts, 2012, S. 669; Kempf, Der Bürgerbeauftragte – personalisierte parlamentarische Verwaltungskontrolle im deutschsprachigen Raum; in: Goll/Leuerer/ Mayer/Merz (Hrsg.), Staat und Politik, Beiträge aus Politischer Wissenschaft und Politischer Bildung, FS f. Weinacht, 2003, S. 204 (207); Kempf/Mille (Fn. 13), 29 (38); Uppendahl, Menschen im Verwaltungsstaat – Ein Ombudsman-System für die Bundesrepublik Deutschland?, in: Maier/Matz/Sontheimer/Weinacht (Hrsg.), Politik, Philosophie, Praxis – FS f. Hennis, 1988, S. 437 (447)

¹⁵Kempf/Mille: The Role and Function of the Ombudsman: Personalised Parliamentary Control in Forty-Eight Different States, in: International Ombudsman Institute (Hrsg.): The International Ombudsman Anthology. Selected Writings from the IOI, edited by Reif, 1999, S. 195-226.

¹⁶Kruse, Der öffentlich-rechtliche Beauftragte. Ein Beitrag zur Systematisierung der deutschen Variante des Ombudsmannes, 2007, S. 160

¹⁷Vgl. Haas (Fn. 2), S. 80 - 84. Die von Schmitt Glaeser/Mackeprang in: Die Verwaltung, Band 24 (1991), S. 15 (30), geäußerte und von Kruse (Fn. 16), S. 261, geteilte Fundamentalkritik an der Rolle der Bürgerbeauftragten, nach der doch jede Verwaltungsbehörde per se einen ‚Bürgerauftrag‘ habe, jedes Referat ‚Bürgerreferat‘ und jeder Beamte ‚Bürgerbeauftragter‘ sei, weil doch letztlich der Bürger Auftraggeber der Verwaltung sei, erscheint angesichts der lebenspraktischen Erfahrungen der Menschen mit Verwaltung geradezu weltfremd. Wenn dieser Kritikansatz zutreffen würde, wäre in der Konsequenz jede Form der Verwaltungskontrolle überflüssig, so dass sich Kruse vorhalten lassen muss, den Unterschied zwischen Exekutive und deren parlamentarischer Kontrolle nicht ausreichend zu reflektieren.

Zudem ist gerade die Personalisierung der Erfolgsfaktor der inzwischen weltweiten Verbreitung der Ombudsman-Idee! Denn Bürgerinnen und Bürger befinden sich nicht selten in einer Vertrauenskrise gegenüber den von ihnen als unpersönlich erlebten Institutionen und Ämtern, gegenüber einer Service-Telefonitis, die den Menschen zwar einheitliche Nummern, aber ständig wechselnde Ansprechpartner mit nicht selten sehr unterschiedlicher Auskunftskompetenz beschert. Gerade diese Vertrauenskrise kann der Bürgerbeauftragte mit der Unmittelbarkeit der persönlichen Begegnung überwinden helfen.

Natürlich geschieht diese Begegnung ungezählt zwischen den Bürgerinnen und Bürgern und ihren Volksvertretern, die dann auch „Zwischentöne“ u.v.m. in die Bearbeitung z.B. im Rahmen eines Verfahrens im Petitionsausschuss einbringen können. Der entscheidende Mehrwert im Wirken des „Bürgeranwalts“ liegt allerdings in der Spezialisierung und Professionalisierung des Bürgerbeauftragten.¹⁸

Er hat Zeit und Ressourcen, sich – im kontinuierlichen Kontakt mit den Betroffenen – professionell und nachhaltig um die an ihn herangetragenen Bürgeranliegen zu kümmern.

Ohne die Wirkung und Bedeutung des Petitionsverfahrens zu schmälern, kann man somit feststellen, dass der oben beschriebene Modus der Anliegenbearbeitung mit all seinen Vorzügen sich auch nur in dieser personalisiert-individualisierten Form realisieren lässt!

4. Verfahrenszeiten

Bereits 2010 hat der ehemalige Direktor beim Thüringer Landtag, *Linck*, „Ein Plädoyer für starke Bürgerbeauftragte“ veröffentlicht¹⁹, einen Effizienzvergleich mit dem Petitionsausschuss unternommen und die kürzere Erledigungsdauer bei der Anliegenbearbeitung durch den Bürgerbeauftragten als einen wesentlichen Vorzug von dessen Arbeit erörtert.²⁰ Faktisch sind es die direkteren und unmittelbareren Verfahrenswege des Bürgerbeauftragten, die in der Konsequenz zu kürzeren Verfahrenszeiten führen: Der Bürgerbeauftragte kann direkt auf die beteiligten Behörden und Ämter zugehen und somit deutlich schneller Sachverhalte aufklären, Missverständnisse entschlüsseln und die Anliegen der Bürgerinnen und Bürger unmittel-

¹⁸ Vgl. *Guckelberger*, Argumente für und gegen einen parlamentarischen Ombudsman aus heutiger Sicht, DÖV 2013, 613 (617) m. Nw.

¹⁹ Vgl. *Linck* (Fn. 14), S. 891 - 903.

²⁰ *Linck* (Fn. 14), S. 894 - 898.

barer kommunizieren. Umwege über Oberste Landesbehörden und damit verbundene Kommunikationsbeeinträchtigungen (z.B. in Form von Rechtfertigungs- und Beharrungsmechanismen gegenüber der vorgesetzten Behörde) können fallbezogen vermieden oder zumindest gemindert werden. Die Unmittelbarkeit der Kommunikation hilft auch „Zwischentöne“ wahrzunehmen, die bei der Suche einer einvernehmlichen Lösung oft sehr hilfreich sein und im Ergebnis das Verfahren abkürzen können.

Im Vergleich zum Petitionsausschuss ist die Anliegenbearbeitung beim Bürgerbeauftragten auch nicht an die Sitzungsrhythmen und an die – erst in Sitzungen möglichen – Entscheidungen der Abgeordneten gebunden, was zwangsläufig die Bearbeitung verkürzen hilft.

Seit 2014 werden beim Thüringer Bürgerbeauftragten die Verfahrenszeiten detailliert statistisch ausgewertet: Von den rd. 650 abgeschlossenen Anliegen wurden 31 % der Anliegen innerhalb von 10 Tagen erledigt, weitere 24 % konnten zwischen 10 und 30 Tagen abgeschlossen werden. Damit wurden beim Bürgerbeauftragten über die Hälfte der Anliegen innerhalb eines Monats abschließend bearbeitet. 31 % der Vorgänge wurden zwischen 30 und 90 Tagen abgeschlossen. Lediglich 14 % der Anliegen brauchen in der Bearbeitung länger als 3 Monate, wobei klar und deutlich zu sagen ist, dass die Kürze der Bearbeitungszeit eines Anliegens keineswegs eindimensional mit dessen Schwierigkeit und Komplexität korreliert. Die mögliche Deutung „je kürzer die Bearbeitungszeit, desto leichter der Fall“ ist schlichtweg falsch. Die notwendige „Reaktionszeit“ der an einem Vorgang beteiligten Stellen ist hinsichtlich der Bearbeitungszeit beim Bürgerbeauftragten deutlich wirksamer.

Neben dem, was der Bürgerbeauftragte für die Bürger konkret erreichen kann, ist es mithin insbesondere auch die Kürze der Verfahrenszeiten, was wesentlich zur Bürgerfreundlichkeit, Bürgernähe und Akzeptanz dieses „Dienstleistungsangebotes“ des Parlaments beiträgt.

III. Grenzen

Selbstverständlich unterliegen die Bürgerbeauftragten in ihrem Handeln auch Grenzen. Sie sind rechtlicher wie tatsächlicher Natur. (...)

IV. Gestaltungsmöglichkeiten und neue Tendenzen

(...)

V. Fazit

Die Einrichtung des parlamentarisch gewählten Bürgerbeauftragten hat sich in Deutschland auf Länderebene bisher in vier Bundesländern durchgesetzt. Diese Institution hat ihre Wurzeln in der Ombudsman-Idee, welche sich zunächst in Schweden und dann in Dänemark in zwei unterschiedlichen Profilierungen entwickelt hat. In der zweiten Hälfte des 20. Jahrhunderts fand schließlich das Modell des dänischen Folketingets Ombudsmand nahezu in der gesamten westlichen Welt in den unterschiedlichsten Kontexten Nachahmung. Die Bürgerbeauftragten ergänzen das Petitionswesen, das auf eine lange Tradition zurückblicken kann und im Grundgesetz sowie in allen Landesverfassungen verankert ist.

Diese Ergänzung ist nicht nur sinnvoll, sondern im Hinblick auf die Verwaltungs- und Petitionswirklichkeit des 21. Jahrhunderts wünschenswert, ja sogar geboten. Angesichts von vielfach zunehmender verfahrensrechtlicher Komplexität bei Verwaltungsentscheidungen, steigenden Fallzahlen, mit denen meist stark schematisierte Arbeitsroutinen einhergehen, sowie im Blick auf den berechtigten Anspruch von Bürgerinnen und Bürgern, das sie betreffende staatliche Handeln nachvollziehen zu wollen, kann die personalisierte Instanz des Bürgerbeauftragten Kommunikationsbarrieren überwinden helfen und – zum Beispiel mit den Methoden der Mediation – zu einem zeitgemäßen Beschwerde- und Konfliktmanagement beitragen. Der Personalisierung kommt in diesem Kommunikationsprozess eine große Bedeutung zu. Die Arbeit des Bürgerbeauftragten trägt auch dazu bei, dass Konflikte nicht regel- und reflexhaft vor den Verwaltungs- oder Sozialgerichten ausgetragen werden. Dies geschieht, ohne die Bedeutung der 3. Staatsgewalt einzuschränken. Darüber hinaus ist es die Erfahrung, dass die Möglichkeit des Bürgerbeauftragten, unmittelbar und direkt mit den beteiligten Verwaltungen in Kontakt zu treten, die Bearbeitungsdauer von Bürgeranliegen deutlich verkürzen hilft.

Natürlich bewegen sich die Arbeit des Bürgerbeauftragten und seine Lösungssuche auf dem Boden von geltendem Recht und Gesetz. So werden zum Beispiel die „Zuständigkeit der Zuständigen“ und deren Entscheidungskompetenz durch die Einbeziehung des Bürgerbeauftragten nicht aufgehoben. Ebenso hat es sich bewährt, dass die Bürgerbeauftragten in gerichtlich oder staatsanwaltlich anhängigen Verfahren sowie in zivilrechtlichen Angelegenheiten an der Befassung gehindert sind. Schließlich stellt nicht zuletzt die Größe des „Einzugsgebietes“ des Bürgerbeauftragten eine sachliche Grenze seiner

Arbeit dar, weil die Dimension der Personalisierung nicht grenzenlos realisierbar ist.

Die Ombudseinrichtungen der parlamentarisch gewählten Bürgerbeauftragten ergänzen trotz ihrer in den Bundesländern differenzierten Ausprägungen das Petitionswesen des Parlaments auf innovative Weise und tragen so zur Verbesserung der Bürger-Staat-Kommunikation bei. Sie helfen den betroffenen/ratsuchenden Menschen, kontrollieren damit immer auch das exekutive Handeln, schützen Behörden vor ungerechtfertigten und überzogenen Erwartungen der Bürgerinnen und Bürger und leisten in der Konsequenz ihrer Arbeit auch einen wichtigen Beitrag zur Qualitätsentwicklung von Verwaltung. Nicht zuletzt werden mit jedem außergerichtlich gelösten Problem immer auch Verfahrenskosten bei allen Beteiligten gespart. Die Bürgerbeauftragten haben durchaus auch Potentiale für zukünftige Gestaltungsformen. Schon jetzt werden die Sachthemen Soziales, Antidiskriminierung, Behinderung oder auch polizeiliches Handeln mit der Hilfe von Bürgerbeauftragten parlamentarisch kontrolliert. Diese Ombudseinrichtung ist sicher auch geeignet, Themen der direkten Demokratie oder des Bürokratieabbaus im Sinne einer aus Betroffenen sicht guten Verwaltung zu bearbeiten. Für die künftige Entwicklung dürfte entscheidend sein, inwieweit die politischen Entscheidungsträger die Möglichkeiten und Grenzen dieser Ombudseinrichtung erkennen und im Sinne einer den Bürgern zugewandten parlamentarischen Kontrolle auszubauen bereit sind.

Öffentlichkeitsarbeit

Pressearbeit

Das Büro des Bürgerbeauftragten informierte die Medien fortlaufend über die Termine für die Sprechstage. Insbesondere die „Außensprechstage“ wurden mittels Pressemeldung, bei den jeweiligen Regional- und Lokalmedien sowie über die Veröffentlichungen der Verwaltungen vor Ort angekündigt.

Themen- und anlassbezogen veröffentlichte der Bürgerbeauftragte im Berichtszeitraum weitere Pressemeldungen und informierte in insgesamt sieben Ausgaben des „Thüringer Landtagskurier“ über seine Arbeit.

Im Rahmen einer Pressekonferenz stellte der Bürgerbeauftragte am 18. März 2014 den Tätigkeitsbericht für das Jahr 2013 den Vertretern der Medien vor.

Im März führte der Landesredakteur der Thüringischen Landeszeitung, Elmar Otto, ein Interview mit dem Bürgerbeauftragten über dessen Ziele und Kompetenzen. Unter dem Titel

„Ich bin ein Lotse, der Menschen hilft“ ist dieses Interview nachzulesen unter www.tlz.de.

Am 27. August setzte der MDR Thüringen einen Themenschwerpunkt, indem er in verschiedenen Medien über die Arbeit des Thüringer Bürgerbeauftragten berichtete. In diesem Zusammenhang war der Bürgerbeauftragte am Vormittag als Studiogast bei MDR Thüringen Das Radio und berichtete live über seine Arbeit. Parallel dazu konnten sich Hörerinnen und Hörer über das Servicetelefon des MDR an den Bürgerbeauftragten wenden und ihre Anliegen vortragen. Am Abend wurde im MDR Fernsehen in der Nachrichtensendung ThüringenJournal über die Arbeit des Bürgerbeauftragten berichtet und Dr. Kurt Herzberg wurde interviewt. Im Anschluss daran beantwortete der Bürgerbeauftragte Fragen von Bürgern im Online-Chat des MDR.

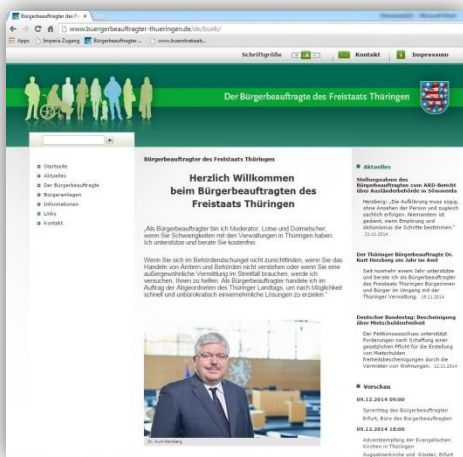


v.l. Landtagspräsidentin a.D. Birgit Diezel und Dr. Kurt Herzberg

Nach seiner Wahl zum Bürgerbeauftragten im Jahr 2013 zog Dr. Kurt Herzberg im November eine Bilanz seines ersten Jahres im Amt und gab dem lokalen Radiosender „Radio Lotte“ aus diesem Anlass ein Interview.

Homepage

Der Thüringer Bürgerbeauftragte ist zu erreichen unter: www.buergerbeauftragter-thueringen.de. Das Internetangebot des Thüringer Bürgerbeauftragten ist im Verlauf des Jahres neu strukturiert worden, im vierten Quartal 2014 online gegangen und wird inhaltlich ständig ausgebaut. Ziel ist es, die Arbeit transparent zu machen, Möglichkeiten und Grenzen der Arbeit darzustellen, mittels ausgewählter Einzelfälle die thematische Breite der Bürgeranliegen aufzuzeigen sowie die „Schwelle“ zur Kontaktaufnahme mit dem Bürgerbeauftragten abzusenken.



Kürzere, verständlichere Texte, neue Bilder sowie eine vereinfachte Navigation sollen die Homepage benutzerfreundlich und für die Besucher interessant machen.

Allgemeine Informationen zur Arbeitsweise des Bürgerbeauftragten, zu rechtlichen Grundlagen und die Berichterstattung über aktuelle Ereignisse den Bürgerbeauftragten betreffend sind die wesentlichen Informationsbestandteile des Internetangebotes.

Die Homepage ist aber vorwiegend ein Serviceangebot für die Bürger. Erneuert wurde das Angebot eines [Online-Formulars](#), um Anliegen direkt beim Bürgerbeauftragten einreichen zu können. Somit können von Beginn an alle zur weiteren Bearbeitung notwendigen Informationen online übermittelt werden. Unter mehreren Navigationspunkten finden die Benutzer alle Kontaktdaten des Bürgerbeauftragten.

Unter der Rubrik [Aktuelles](#) werden zudem die Termine der Bürgersprechtag am Dienstsitz in Erfurt sowie die Sprechtag in den Landkreisen und kreisfreien Städten übersichtlich aufgelistet.

Neu ist die Rubrik [Bürgeranliegen der Woche](#). In dieser wird regelmäßig ein abgeschlossenes Bürgeranliegen veröffentlicht. Weitere interessante Einzelfälle werden auf der Homepage unter der Rubrik [Fallbeispiele](#) vorgestellt. Das

macht zum einen die Arbeitsweise und die Problemlösungen des Bürgerbeauftragten transparent und zum anderen ermutigt es Bürger, ihre Probleme, Wünsche und Anliegen an den Bürgerbeauftragten heranzutragen.

Als weiteren Service für die Bürger gibt es auf der Homepage einen [Fragen-Antworten-Katalog](#). In diesem werden die am häufigsten gestellten Fragen mit den jeweiligen Antworten veröffentlicht.

Die frühere Domain www.bueb.thueringen.de wird seit Januar 2015 umgeleitet auf die neue Domain www.buergerbeauftragter-thueringen.de. Die Umstellung war aufgrund von technischen Vorgaben des Landesrechnungszentrums notwendig. Aufgrund dieser Vorgaben ist es erforderlich, die Homepage im Verlauf des Jahres 2015 auf eine neue Version des bestehenden Content-Management-System umzustellen.

Veranstaltungen

Im Rahmen seiner Öffentlichkeitsarbeit hat sich der Bürgerbeauftragte insbesondere an zwei Veranstaltungen beteiligt. Im März des Berichtsjahres nahm er an der Thüringen-Ausstellung in der Messe Erfurt teil. An dem Gemeinschaftsstand des Thüringer Landtags und der Fraktionen informierte der Bürgerbeauftragte über seine Arbeit und setzte mit einem öffentlichen Interview zum Thema „Wem gehört das Schlagloch vor meinem Haus?“ einen inhaltlichen Akzent. Fragen rund um die Verkehrssicherungspflicht und um die Regelungen zum Winterdienst standen im Mittelpunkt.



v.l. Dr. Anne Debus, stellv. Bürgerbeauftragte, und Dr. Kurt Herzberg im Gespräch mit einem Bürger auf der Thüringen-Ausstellung im März 2014

Im zeitlichen Umfeld des o.g. Interviews hatten die Besucher die Möglichkeit zum direkten Gespräch mit dem Bürgerbeauftragten bzw. mit Mitarbeiterinnen des Teams.

Eine ebenso wichtige Veranstaltung für den Bürgerbeauftragten ist der alljährlich stattfindende „Tag des offenen Landtags“. Viele Bürgerinnen und Bürger nutzten auch

2014 wieder die Gelegenheit, mit dem Bürgerbeauftragten ins Gespräch zu kommen. An diesem Tag führte der Bürgerbeauftragte erstmals eine Umfrage unter den anwesenden Besucherinnen und Besuchern durch. Ziel dieser kleinen Erhebung war es unter anderem herauszufinden, welche Erfahrungen die Bürger mit den Verwaltungen in Thüringen gemacht haben. Außerdem sollte das Unterstützungsangebot der Institution des Bürgerbeauftragten anschaulich werden.

Durch die Antworten auf einen kleinen Fragekatalog erhielt der Bürgerbeauftragte einen Eindruck vom Verhältnis

der Bürger zu Behörden in Thüringen und konnte sich ein Bild davon machen, wie sie „ihre“ Verwaltung wahrnehmen. Die Umfrage ist zwar nicht repräsentativ, sie liefert aber wichtige Erkenntnisse, auch für die weitere Arbeit des Bürgerbeauftragten.

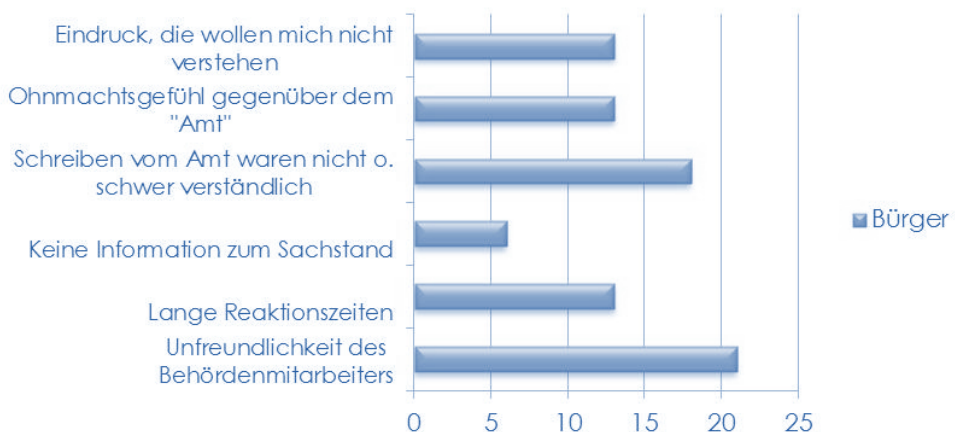
An dieser Stelle folgen einige Ergebnisse:



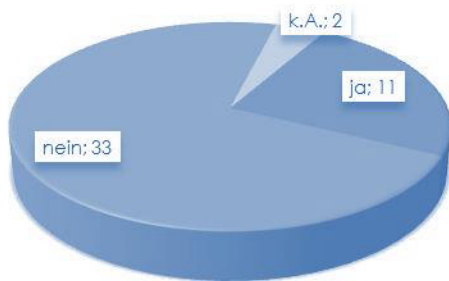
Dr. Kurt Herzberg im Gespräch mit einem Bürger

Auf die Frage „Hatten Sie schon einmal Ärger mit einer Behörde bzw. einem Amt?“ antwortete fast die Hälfte der Befragten mit einem klaren „Ja“. 45 Prozent der Befragten betonten, dass sie dabei am meisten die Unfreundlichkeit des Behördenmitarbeiters gestört hat, gefolgt von der Tatsache, dass das Schreiben vom Amt nicht oder nur schwer verständlich war.

Erinnern Sie sich noch, was Sie besonders gestört hat?



Die Frage „Wussten Sie, dass Sie sich auch an den Bürgerbeauftragten des Freistaats Thüringen hätten wenden können?“ verneinte die Mehrheit der Befragten.



Sprechtage 2015

Der Thüringer Bürgerbeauftragte führt regelmäßig Sprech-tage in verschiedenen Kommunen in Thüringen sowie in seinem Büro in Erfurt durch.

Ein aktuelles Verzeichnis der Sprech-tage, die in 2015 angeboten werden, ist auf der www.buergerbeauftragter-thueringen.de unter der Rubrik [Sprechtage](#) zu finden.

Zusätzlich werden die anstehenden Außensprech-tage sowie die Sprech-tage am Dienstsitz des Bürgerbeauf-tragten vorab auf der Home-page des Bürgerbeauftragten angekündigt.



Die Bekanntmachung der Sprech-tage erfolgt durch In-formationen an die jeweiligen lokalen Medien. Darüber hinaus findet eine enge Abstimmung mit den Städten, Gemeinden und Verwaltungsgemeinschaften statt, um die Sprech-tage den Bürgern rechtzeitig anzukündigen.

Team und Kontakt

In der Öffentlichkeit ist zumeist der Bürgerbeauftragte selbst wahrzunehmen. Er wird aber von Mitarbeiterinnen und einem Mitarbeiter unterstützt, die im weiteren Bearbeitungsverlauf Sachverhalte aufklären, Rücksprachen nehmen, Auskünfte einholen, Informationen geben und Anliegen (insbesondere juristisch) aufarbeiten. Neben dem Bürgerbeauftragten ist das Team von sieben Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern (z.T. in Teilzeitanstellungen) täglich im Dialog mit den Bürgerinnen und Bürgern sowie den Thüringer Behörden.

Strategie und Vorgehensweise bei der Bearbeitung der Anliegen werden vom Bürgerbeauftragten in Abstimmung mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern festgelegt. Die Schicksale der Menschen wahrzunehmen, sich damit auseinanderzusetzen und professionell darauf zu reagieren, ist ständige Herausforderung.



Das Team des Thüringer Bürgerbeauftragten 2014 (v.l. Sandra Effenberger, Sarah Hildenhagen, Ines Reinhardt, Dr. Kurt Herzberg, Dr. Anne Debus, Daniela Strehlke, Daniela Kirsche; nicht im Bild: Roland Witte, Julia Rochow)

Seit dem 1. September 2014 befinden sich die Diensträume des Bürgerbeauftragten in der vierten Etage im Verwaltungshochhaus des Thüringer Landtags.

Besucher

Der Bürgerbeauftragte des Freistaats Thüringen
Jürgen-Fuchs-Straße 1
99096 Erfurt

Post

Der Bürgerbeauftragte des Freistaats Thüringen
Postfach 90 04 55
99107 Erfurt

Telefon

0361 37 71871

Telefax

0361 37 71872

Webseite

www.buergerbeauftragter-thueringen.de

E-Mail

buergerbeauftragter@landtag.thueringen.de

Herausgeber: Der Bürgerbeauftragte des Freistaats Thüringen
Dr. Kurt Herzberg
Jürgen-Fuchs-Straße 1
99096 Erfurt

Satz und Layout: Daniela Kirsche

Druck: Mehgro Werbung GmbH
Gewerbegebiet 2
99765 Urbach

Redaktionsschluss: Februar 2015



DER BÜRGERBEAUFTRAGTE DES FREISTAATS THÜRINGEN

