



Tätigkeitsbericht des Bürgerbeauftragten der Bayerischen Staatsregierung

2. Amtsjahr

2019



Impressum

Herausgeber und Redaktion

Der Bürgerbeauftragte der Bayerischen Staatsregierung

Klaus Holetschek, MdL

Prinzregentenstraße 24

80538 München

E-Mail: buengerbeauftragter@bayern.de

Web: www.buengerbeauftragter.bayern.de

Telefon: 089 / 2165 2790

Telefax: 089 / 2165 2797

Stand: Januar 2020

Inhaltsverzeichnis

Impressum.....	2
Vorwort.....	5
Der Bürgerbeauftragte.....	7
Geschäftsstelle des Bürgerbeauftragten	7
Tätigkeitsschwerpunkte	9
Bürgersprechstunden mit Ministerpräsident Dr. Markus Söder, MdL.....	9
Weitere Bürgersprechstunden	11
Ombudsmann-Konferenz in Brüssel	13
ConSozial Nürnberg	14
10-Punkte-Plan für eine gelingende Bürger-Staat-Kommunikation.....	15
„Bürgerrat“	17
„Bürgertreff“	17
Broschüre „leichte Sprache“	18
Austausch über den Tellerrand hinaus	18
Bürgerarena.....	19
Eingaben	20
Übersicht über die Eingaben.....	21
Anzahl der eingegangenen Anliegen nach Regierungsbezirken.....	21
Art der Fallabschlüsse	22
Art der Fallabschlüsse nach Sachgebieten.....	23
Bearbeitungsdauer	24
Form der Kontaktaufnahme	24

Behandlung der Eingaben	25
Übersicht über den Bearbeitungsablauf.....	27
Fallbeispiele.....	27
Feedbacks der Bürgerinnen und Bürger	31
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit.....	33
Pressemeldungen.....	33
Webseite, Facebook und Instagram	33
Newsletter.....	33
Sommernachtslauf	34
Kooperation mit der tz München	34
Sächsische-Bayerische-Kooperation	35
Broschüre „Fake News“	35
Anlagen	36
Pressemitteilungen	36
Tagungsbericht „Bürgertreff“	43
Auszug Presseberichte	46

Vorwort

Kommunikation ist keine Einbahnstraße!

Kommunikation ist – laut Duden – der „Austausch von Informationen auf verschiedenen Wegen oder auf verschiedene Arten“. Austausch bedeutet demnach „gegenseitiges Geben und Nehmen“. Nun schauen wir in die alltägliche Praxis: „Raumübergreifendes Großgrün“, „Grundstücksentwässerungsanlage“, „nichtlebende Einfriedung“ oder „Rindfleischetikettierungsüberwachungsaufgabenübertragungsgesetz“. Mit diesen Begrifflichkeiten müssen sich die Bürgerinnen und Bürger immer mehr auseinandersetzen. Aber warum sprechen die Behörden nicht mehr und einfach von „Baum“, „Dachrinne“ und „Zaun“ bzw. nutzen einfache und positiv formulierte Bezeichnungen wie „Starke-Familien-Gesetz“?

Mit diesen Fragen habe ich mich vergangenes Jahr auseinandergesetzt und begonnen, mich dafür einzusetzen, die Kommunikation zwischen Behörden und Bürgerinnen und Bürgern wieder auf ein verständliches und dennoch rechtssicheres Niveau zu bringen. Die meist und viel angepriesene Verständigung „auf Augenhöhe“ findet nur noch selten statt. Häufig stehen auch Missverständnisse einer konstruktiven Lösungsfindung im Weg.

Um diesem Trend entgegenzuwirken, habe ich vergangenes Jahr mehrere Ansätze bzw. Maßnahmen aufgegriffen:

- Durchführung von Bürgersprechstunden, in denen Bürgerinnen und Bürger individuell ihre Anliegen vorbringen können;
- Erarbeitung von „10-Punkten für eine gelingende Bürger-Staat-Kommunikation“;
- Einführung eines „Bürgerrats“ in allen Regierungsbezirken
- Veranstaltung von „Bürgertreffs“, bei denen Bürgerinnen und Bürger aktiv an Lösungsmodellen mitwirken können;
- Neuauflage der Broschüre „Leichte Sprache“ gemeinsam mit dem Staatsministerium des Innern, für Sport und Integration.

Ausführliche Inhalte zu diesen Punkten finden Sie in den jeweiligen Kapiteln dieses Tätigkeitsberichts.

Mit Wirkung ab dem 6. Februar hat mir Herr Ministerpräsidenten Dr. Markus Söder, MdL nunmehr eine neue Aufgabe als Staatssekretär im Staatsministerium für Wohnen, Bau und Verkehr übertragen. Auch wenn ich daher mein Amt als Bürgerbeauftragter der Bayerischen Staatsregierung niederlegen muss, bin ich sicher, dass mich die Thematik der „Bürgerkommunikation“ auch in meiner neuen Aufgabe begleitet und ich meine gesammelten Erfahrungen einbringen kann.

Knapp zwei Jahre hatte ich das Amt des Bürgerbeauftragten inne, habe dies mit Herzblut und Begeisterung ausgeübt und mich für die Belange der Bürgerinnen und Bürger Bayerns stark gemacht. Es war mir ein persönliches Bedürfnis, mich für hilfesuchende Menschen einzusetzen. Mir war es stets wichtig, die Verwaltungsentscheidungen vom Bürger her zu denken und für eine neue Verantwortungskultur einzustehen. Dabei habe ich mich immer als „Bürgerbeauftragter“ und nie als „Regierungsbeauftragter“ gesehen.

Abschließend bedanke ich mich bei allen, die zum Gelingen meiner täglichen Arbeit beitragen und beigetragen haben. In erster Linie sind das Sie – die Bürgerinnen und Bürger, die mich kontaktieren und auf Missstände und Unzulänglichkeiten hinweisen; dann natürlich alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Behörden, Institutionen, Unternehmen oder Vereinigungen, die mich bei der Aufarbeitung der Angelegenheiten unterstützen und schließlich natürlich mein Team in der Münchner Geschäftsstelle – ohne die tatkräftige und stets kompetente Unterstützung hätte ich meine Aufgaben und Vorhaben schlicht nicht durchführen und umsetzen können.

Ich bin zuversichtlich, dass Maßnahmen und Anregungen, die ich in der Zeit als Bürgerbeauftragter angestoßen habe, Gehör gefunden haben und weiterverfolgt werden.

Nun wünsche ich Ihnen viel Freude beim Lesen – und freue mich auf Ihre Rückmeldungen!

Ihr



Klaus Holetschek, MdL

Bürgerbeauftragter der Bayerischen Staatsregierung

Der Bürgerbeauftragte

Nachdem der Bürgerbeauftragte – neben weiteren Beauftragten – im Jahr 2017 noch durch den Ministerpräsidenten des Freistaats Bayern berufen wurde, hat der Bayerische Landtag mit dem Gesetz über die Beauftragten der Bayerischen Staatsregierung (Bayerisches Beauftragtengesetz) vom 25. März 2019 eine gesetzliche Grundlage für den Posten geschaffen.

Darin ist festgehalten, dass die Bayerische Staatsregierung „zu ihrer Beratung und Unterstützung bis zu sieben Persönlichkeiten als Beauftragte der Staatsregierung“ einsetzen kann. Das Amt wird als Ehrenamt ausgeübt und arbeitet zur Erfüllung der Aufgabe mit allen Geschäftsbereichen zusammen.

Diese Definition hat sich Klaus Holetschek zu Herzen genommen. Die Vielzahl an unterschiedlichen Anliegen, die in der Geschäftsstelle eingehen, bringen es zwingend mit sich, mit sämtlichen Institutionen aller Geschäftsbereiche aktiv zusammenzuarbeiten. Andere Beauftragte (beispielsweise der Patienten- und Pflegebeauftragte oder die Beauftragte für Aussiedler und Vertriebene) haben einen überwiegend abgeschlossenen Kreis an Zielpersonen. Den Bürgerbeauftragten gehen bereits aufgrund der Bezeichnung viele Anliegen an.

Geschäftsstelle des Bürgerbeauftragten

Aufgrund der Vielzahl, der im vergangenen Jahr eingegangenen Anfragen von Bürgerinnen und Bürgern, waren personelle Verstärkungen im Team des Bürgerbeauftragten erforderlich und wurde dankenswerterweise durch die Bayerische Staatskanzlei – der der Bürgerbeauftragte zugeordnet ist – auch möglich gemacht. Aufgrund der steigenden Anzahl an Anfragen wäre andernfalls ein geregelter Ablauf bzw. ein zeitnahes Abarbeiten der Anliegen undenkbar gewesen. Mehrere Praktikanten, beispielsweise Studentinnen und Studenten der Rechts- oder der Politikwissenschaften, absolvierten in der Geschäftsstelle ihr Pflichtpraktikum. Der Bürgerbeauftragte schätzte es, permanent durch ein kompetentes und erfahrenes Team unterstützt worden zu sein, auf das er sich jederzeit verlassen konnte. Nur durch den großen Einsatz eines jeden Teammitglieds war es im vergangenen Jahr möglich, die eingehenden Anfragen zu bearbeiten und darüber hinaus die anstehenden Termine

und Veranstaltungen zu managen. Neben der alltäglichen Bearbeitung der Anliegen kam im vergangenen Jahr eine Vielzahl an Terminen und Projekten hinzu.



Klaus Holetschek, 3.v.r., mit seinem Team: Michaela Dormann, Dr. Melanie Buichl, Maria Suski, Geschäftsstellenleiter Frieder Rückert, Dr. Elisabeth Wesser und Irtraud Seitz.

Der Bürgerbeauftragte hat letztes Jahr die Bürger-Staat-Kommunikation neuerlich in den Fokus genommen und begonnen zu erörtern, wie man bestenfalls wieder zu einem Austausch „auf Augenhöhe“ kommen kann. Der Gedanke dazu kam ihm, da aus einer Vielzahl der an ihn herangetragenen Anliegen deutlich wurde, dass diese auf Missverständnissen oder Unklarheiten zwischen den Beteiligten basierten. An dieser Stelle soll auch im Jahr 2020 angesetzt werden.



Vor der Geschäftsstelle des Bürgerbeauftragten in München

Tätigkeitsschwerpunkte

Bürgersprechstunden mit Ministerpräsident Dr. Markus Söder, MdL

Bereits Ende des Jahres 2018 – nach den damals in den Regierungsbezirken durchgeführten Bürgersprechstunden – stand grundsätzlich fest, das Format der gemeinsamen Bürgersprechstunden mit dem Ministerpräsidenten Dr. Markus Söder, MdL auch im Jahr 2019 fortzusetzen. Um die Anzahl der Bürgerinnen und Bürger zu vergrößern, die die Chance erhalten, dem Ministerpräsidenten Fragen zu stellen oder ihm persönlich Probleme und Sorgen mitzuteilen, suchte der Bürgerbeauftragten zunächst nach neuen Formaten. Eine besondere Idee, die dann auch umgesetzt wurde, war folgende Veranstaltung:

„Auf einen Kaffee mit dem Ministerpräsidenten!“

So fand am 21. Oktober unter diesem Motto im Café Klatschmohn in Memmingen die gemeinsame Bürgersprechstunde mit Ministerpräsident Dr. Markus Söder, MdL statt. In dem außergewöhnlichen Café, welches von den Unterallgäuer Werkstätten und der Lebenshilfe Memmingen/Unterallgäu e.V. betrieben wird, arbeiten Menschen mit und ohne Behinderung zusammen. Das ergibt – um in der Kaffeetafelgesprache zu bleiben – eine Melange aus viel Liebe, Herzlichkeit und manch ungewöhnlichen Situationen.



Ministerpräsident Dr. Markus Söder, MdL (links) – mit dem Bürgerbeauftragten der Bayerischen Staatsregierung, Klaus Holetschek, MdL – bei der gemeinsamen Bürgersprechstunde in Memmingen

In diesem tollen Rahmen bekamen Bürgerinnen und Bürger die Gelegenheit – an einer gemeinsamen Kaffeetafel sitzend – ihre Fragen direkt an beide Protagonisten zu stellen. Diskutiert wurde über Themen wie Landwirtschaft, Pflege, Klima und Bildung. In knapp eineinhalb Stunden wurde in lockerer Atmosphäre über aktuelle politische Themen diskutiert sowie Rede und Antwort gestanden.



Das Café war mit über 50 Gästen brechend voll und das Feedback durchweg positiv: „Ein guter, offener Ansatz, der fortgesetzt werden sollte“, so ein Teilnehmer nach der Veranstaltung.

Nur rund einen Monat später, am 27. November, veranstaltete der Ministerpräsident eine weitere Bürgersprechstunde. Diesmal wurde ein weitaus größeres Format gewählt:



Ministerpräsident Dr. Markus Söder, MdL (m), mit den beiden Moderatoren Anna von Bayern und Claus Reichelt (Bild)

Im Münchner Hofbräuhaus versammelten sich rund 200 Münchnerinnen und Münchner und lauschten den spannenden Fragen der Moderatoren der BILD-Zeitung und den Antworten von Herrn Ministerpräsident Dr. Markus Söder. Immer wieder wurde auch das Publikum einbezogen, so dass die anwesenden Bürgerinnen und Bürger ihre Fragen auch direkt an den Ministerpräsidenten stellen konnten.

Der Bürgerbeauftragte war ebenfalls vor Ort und zog mit seinem Infostand viele Interessierte an.



Infostand des Bürgerbeauftragten (links); Jugendliche Interessierte am Infostand (rechts).

Weitere Bürgersprechstunden

Wie bereits im Jahr 2018 führte Klaus Holetschek auch im vergangenen Jahr vereinzelt Bürgersprechstunden mit unterschiedlichen politischen Entscheidungsträgern durch – sowohl regionalspezifisch als auch themenbezogen.

Dabei stand ausschließlich die Kommunikation mit den Bürgerinnen und Bürgern im Fokus. Der Andrang zu den Veranstaltungen war enorm. Dies bestätigt Herrn Holetschek regelmäßig in seinem Eindruck, dass die Bevölkerung – neben den bereits vorhandenen Anlaufstellen wie Bürgermeister, Landräte oder der jeweilige Abgeordnete vor Ort – es dennoch zu schätzen weiß, dass mit der Institution des Bürgerbeauftragten eine weitere Stelle geschaffen wurde, um dort Sorgen und Wünsche formulieren zu können – und das bayernweit! Daher ist es Klaus Holetschek ein Anliegen, die Bürgersprechstunden, in denen alle ihre individuellen Anliegen unmittelbar loswerden können und gehört werden, auch in den kommenden Jahren weiter stattfinden und sogar ausgebaut sowie verstetigt werden.

Bereits im Februar reiste Klaus Holetschek in den Landkreis Neu-Ulm, um dort mit dem Landrat Thorsten Freudenberger gemeinsam Bürgerinnen und Bürger zu

empfangen. Der Andrang war beachtlich. Obwohl die Veranstaltung mitten unter der Woche stattfand, meldeten sich knapp 20 Bürgerinnen und Bürger zu einem Gespräch; die ursprünglich angesetzte Stunde wurde weit überschritten. Sowohl Herr Freudenberger als auch Herr Holetschek nahmen sich jedoch gerne die Zeit für jeden Einzelnen.



Klaus Holetschek (links) mit Landrat Thorsten Freudenberger

Bald darauf – im Juli – lud der Bürgerbeauftragte zusammen mit dem Bezirkstagspräsidenten des Bezirks Schwaben, Herrn Martin Sailer, zur Bürgersprechstunde ein.

Auf Bezirksebene war dies die erste Bürgersprechstunde, da zuvor lediglich auf Landkreis- oder kommunaler Ebene Bürgersprechstunden stattfanden. Nichts desto trotz waren die Themen vielfältig und die Vorträge aufschlussreich.

Klaus Holetschek (2.v.r.) im Gespräch mit Bürgern sowie mit Bezirkstagspräsident Martin Sailer (links neben Holetschek)



Klaus Holetschek ist sich sicher: auf dieser Ebene werden weitere Veranstaltungen stattfinden.

Schließlich konnte auch Prof. (Univ. Lima) Dr. Peter Bauer, MdL in seiner Funktion als Patienten- und Pflegebeauftragter der Bayerischen Staatsregierung für eine gemeinsame Sprechstunde zum Thema „Leben und Pflege im Alter“ gewonnen werden. Die Sprechstunde am 1. Oktober, dem „Tag der älteren Generation“ sowie die hierfür ausgewählte



Prof. (Univ. Lima) Dr. Peter Bauer, MdL (links) mit Klaus Holetschek und Hans-Jochen Vogel (Bundesminister a.D.)

Location, die Seniorenresidenz des Augustinum München-

Neufriedenheim, eigneten sich dafür hervorragend als

Rahmenbedingungen. Gemeinsam stellten sich beide

Protagonisten den Fragen der Zuhörer, unter denen so-

wohl Gäste als auch Bewohner der Seniorenresidenz

vertreten waren. Als Ehrengast war Bundesminister a.D.

Hans-Jochen Vogel anwesend. Auch solche Formate,

die unter einem bestimmten Motto stehen, kann sich Klaus Holetschek künftig vermehrt vorstellen. Gerade bei Themen, die den Bürgerbeauftragten häufiger erreichen, kann so eine Informationsveranstaltung, bei der man auch seine individuellen Fragen stellen kann, für die Bürgerinnen und Bürger vorteilhaft sein.

Ombudsmann-Konferenz in Brüssel

Im April lud die Europäische Bürgerbeauftragte Emily O'Reilly zur „European Network of Ombudsmen Conference“ nach Brüssel ein. Dort kamen Bürgerbeauftragte und – wie in manch anderen Ländern bezeichnet – Landesvolksanwälte zusammen, um sich auszutauschen und Fragen nach auftretenden Schwierigkeiten zu klären. Beispielsweise wurde darüber diskutiert, wie man die partizipative Demokratie (= politische Mitwirkung möglichst Vieler in möglichst vielen Bereichen) weiter verbessern könne. Auch die Frage nach dem individuellen Gefühl, ob die Bürgerinnen und Bürger der EU tatsächlich ein Recht auf Mitgestaltung haben, stand im Raum. Hier traf Klaus Holetschek auf Kollegen aus Deutschland, beispielsweise den Bürgerbeauftragten aus Mecklenburg-Vorpommern, Herrn Matthias Crone, und tauschte sich mit Kolleginnen und Kollegen aus dem europäischen Ausland über Verbesserungspotenziale in der Bürgerkommunikation aus. Selbstverständlich konnte auch der Kontakt zu Frau O'Reilly, die ein knappes halbes Jahr zuvor in München auf einer Veranstaltung von Herrn Holetschek anwesend war, vertieft werden.



Emily O'Reilly (links) mit Klaus Holetschek

Die Reise nach Brüssel hat sich auf jeden Fall gelohnt – ist doch kaum jemandem bewusst, dass es die Institution des Ombudsmannes auch in anderen europäischen Ländern mit ganz unterschiedlichen Ausgestaltungen gibt.

In Österreich und Italien beispielsweise ist es ähnlich wie in Deutschland – hier haben einzelne Regionen die Möglichkeit einen Bürgerbeauftragten oder Landesvolksanwalt zu berufen. In Frankreich hingegen gibt es für die ganze Republik einen Bürgerbeauftragten. Interessant dabei ist, dass die Tätigkeit sich jedoch weitestgehend ähnelt.

SOLVIT

Die Europäische Kommission hat 2002 eine kostenlose Beratungsstelle für EU-Bürgerinnen und -Bürger sowie Unternehmen gegründet. SOLVIT hilft bei Problemen mit einer öffentlichen Behörde in einem anderen EU-Land, beispielsweise bei der Anerkennung von der Berufsqualifikation, bei Fragen rund um Einreise- und Aufenthaltserlaubnis, bei Ansprüchen aus dem Bereich der sozialen Sicherheit (insbesondere Sozialversicherung, Rentenansprüche, Familienleistungen), bei Steuerfragen und der Niederlassung als Selbstständiger oder Unternehmer. SOLVIT prüft, ob die EU-Rechtsvorschriften eingehalten werden, setzt sich dazu mit den Behörden in Verbindung und versucht, eine außergerichtliche Lösung zu finden. Die deutsche SOLVIT-Stelle ist im Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi) in Berlin ansässig.

ConSozial Nürnberg

Zum Ende des Jahres nutzte Klaus Holetschek die Möglichkeit, auf der ConSozial in Nürnberg das Amt des Bürgerbeauftragten einem breiten Publikum vorzustellen.

Die ConSozial ist seit 1999 Deutschlands größte Kongress-Messe der Sozialwirtschaft und somit eine gut geeignete Plattform, die Präsenz des Bürgerbeauftragten zu verstärken. Schließlich erreichen ihn auch eine Vielzahl an Anliegen aus dem sozialen Bereich. Bei der Messe hatten über 5.000 Besucher innerhalb von zwei Tagen die Möglichkeit, sich kompakte Informationen in über 100 Programmpunkten und auf mehr als 4.000 m² Ausstellungsfläche zu holen.



Die Erfolgsgeschichte der ConSozial beruht auf einer vertrauensvollen und gewinnbringenden Zusammenarbeit zwischen Staat (Veranstalter ist das Bayerische Staatsministerium für Familie, Arbeit und Soziales), freier und öffentlicher Wohlfahrtspflege sowie Wirtschaftsunternehmen.

Das Team des Bürgerbeauftragten freute sich bei der ConSozial über zahlreiche Besucher am Stand des Bürgerbeauftragten. Viele zeigten sich an dem Aufgabenfeld des Bürgerbeauftragten interessiert und begrüßten die Einführung des Amtes. Auch im Jahr 2020 plant der Bürgerbeauftragte auf der Messe vertreten zu sein, um seine Arbeit noch mehr in den Fokus zu stellen sowie den Bürgerinnen und Bürgern sein Angebot näher zu bringen, zu erläutern und sich auszutauschen.

10-Punkte-Plan für eine gelingende Bürger-Staat-Kommunikation

Partizipation gehört zu den Grundprinzipien der Demokratie. Daher hat der Bürgerbeauftragte bei jeder Gelegenheit versucht, aus der Bevölkerung herauszuhören, was verbessert werden kann. Im Ergebnis sollen die Bürgerinnen und Bürger die politischen Richtungsweisen und die Entscheidungen der Verwaltungsbehörden wieder besser nachvollziehen und damit auch akzeptieren können.

Insbesondere ist Klaus Holetschek bei der Ausübung seines Ehrenamts als Bürgerbeauftragter aufgefallen, dass es überwiegend auf der Kommunikationsebene „knirscht“. Daher hat er die Bevölkerung permanent dazu aufgerufen, Beispiele oder Anregungen zu benennen und ihm über Erfahrungen oder Befürchtungen im Umgang mit Verwaltungsbehörden zu berichten. Zudem hat er einen „Bürgertreff“ (s. nächster Punkt) veranstaltet, um die Bürgerinnen und Bürger ganz aktiv in den Prozess einzubinden und so die Meinungen/Erfahrungen der Betroffenen bei der Aufarbeitung entsprechend berücksichtigen zu können.

Aus den gewonnenen Erkenntnissen, den Zusendungen, den persönlichen Gesprächen und Veranstaltungen wie dem „Bürgertreff“ haben sich bereits einzelne Schwerpunkte herauskristallisiert.

Insbesondere geht es den Bürgerinnen und Bürgern um mehr **Transparenz**. Dies beinhaltet nicht nur die Entscheidung selbst, sondern auch und gerade den Weg dorthin. Muss denn ein Bescheid – nach langem Prozessverlauf – immer noch

für den Laien oftmals unverständlich sein? Müssen wirklich alle Rechtsnormen aufgezählt werden? Diesen Fragen gilt es nachzugehen. Daher will der Bürgerbeauftragte darauf hinwirken, dass die Betroffenen künftig verstärkt auch in den Entscheidungsprozess – soweit es rechtlich möglich ist – mit eingebunden werden.

Weitere wichtige Erkenntnisse waren, dass die Bürgerinnen und Bürger sich wieder mehr **ernst genommen** fühlen wollen. Bislang fehlt es beispielsweise an einer – in der freien Wirtschaft üblichen – Leitbildkultur, in der „der Kunde, also der Bürger, König“ ist. Wenn es ein Leitbild gibt, wird es oftmals zu wenig gelebt. Hier will sich der Bürgerbeauftragte wieder für mehr Menschlichkeit einsetzen.

Schließlich geht es auch um **Parität**. Oft wird der Bürgerbeauftragte gefragt: „Warum muss ich eineinhalb Jahre auf meinen Bescheid warten und muss dann aber sofort – innerhalb von einem Monat – wissen, ob und mit welcher Begründung ich dagegen vorgehen will?“. Der Vorstoß des Herrn Ministerpräsidenten, dass die Bearbeitung von Bauanträgen künftig nur noch maximal drei Monate dauern dürfe, ist hier ein erster Ansatz in die richtige Richtung.

Einschub: Durch die Änderung der Bayerischen Bauordnung soll eine Genehmigungsfiktion entstehen, die einen Bauantrag genehmigt, wenn dieser nicht binnen drei Monaten verbeschieden worden ist.

Aber auch die Bevölkerung ist gefragt. Auch künftig wird es ablehnende Bescheide und daraus resultierende Vorwürfe geben. Dennoch beschreibt das Sprichwort: „Wie es in den Wald hineinruft, so schallt es heraus“ die Grundlage für eine erfolgreiche Kommunikation am besten. Ein zu jederzeit **höflicher und respektvoller Umgang** (auch von Seiten der Antragsteller) ist für ein positives Miteinander unerlässlich.

Selbstverständlich gehört zu den Schwerpunkten auch das Thema „**Digitalisierung**“. Der technische Fortschritt und die Digitalisierung steigern das Bedürfnis in der Bevölkerung, staatliche Leistungen „as a service“, 24 Stunden an 7 Tagen der Woche bequem vom heimischen Sofa aus abrufen zu können. Dazu stellen sich natürlich die Fragen: „Welche Rahmenbedingungen sollen gesetzt werden, um die Teilhabe aller Menschen am technologischen Fortschritt zu gewährleisten?“ und „Wie können Verwaltungsabläufe effizienter und digitaler gestaltet werden, immer unter Wahrung von Datenschutz und Datensicherheit?“ Die Digitalisierung darf dabei nicht um ihrer selbst willen vorangetrieben werden, sondern muss sich stets an ihrem Mehrwert für

die Bürgerinnen und Bürger messen lassen. Die Bevölkerung muss im Mittelpunkt stehen!

Ziel ist es, zeitnah eine Broschüre mit den „10-Punkten für eine gelingende Bürger-Staat-Kommunikation“ herauszugeben, diese auf Regierungsebene zu verabschieden und anschließend an alle Behörden zu kommunizieren. Der Bürgerbeauftragte ist sich sicher, dass dies ein Erfolg werden kann – selbst dann, wenn Behörden sich vorerst nur an einzelnen Punkten orientieren. Mehr Sensibilität wird dadurch in jedem Fall entstehen – und zwar auf beiden Seiten.

„Bürgerrat“

Die Idee des „Bürgerrats“ ist die eines unabhängigen Gremiums, welches künftig die Arbeit des Bürgerbeauftragten begleiten und unterstützen soll. Das Gremium, mit Mitgliedern aus allen Regierungsbezirken Bayerns wird einen transparenten Maßnahmenkatalog erarbeiten, damit Bürger und Verwaltung wieder auf Augenhöhe kommunizieren.

„Bürgertreff“

Im Herbst vergangenes Jahr veranstaltete der Bürgerbeauftragte gemeinsam mit der Hanns-Seidel-Stiftung München einen „Bürgertreff“ unter dem Motto „Bürgerkommunikation #neuleben!“. Die zentrale Fragestellung dieses „Bürgertreffs“ lautete: wie kann der demokratische Diskurs wieder gestärkt und die Kommunikation zwischen Politik, öffentlicher Verwaltung und Bürgerinnen und Bürgern neu gelebt werden?

Mit den über 100 teilnehmenden Bürgerinnen und Bürgern wurde in verschiedenen Workshops erarbeitet, wie Politik und Verwaltung insbesondere Social Media und die Chancen der Digitalisierung besser nutzen können, um schneller, einfacher und zielorientierter mit den Betroffenen zu kommunizieren. Mit den Teilnehmerinnen und Teilnehmern wurden auch Erfahrungen mit



Klaus Holetschek, MdL (mitte) im Gespräch mit Tilmann Schöberl (BR) und Moderator Winfried Bürzle

bürger(un)freundlicher Behördensprache diskutiert und Wege skizziert, wie man wieder zu einer Kommunikation „auf Augenhöhe“ kommen kann.

Den ausführlichen Tagungsbericht finden Sie im Anhang an diesen Tätigkeitsbericht.

Broschüre „leichte Sprache“

Bereits im Jahr 2008 wurde durch die politische Spitze des Bayerischen Staatsministeriums des Innern, für Sport und Integration die Broschüre „Bürgernahe Sprache in der Verwaltung“ herausgegeben. Unter dem Motto „Freundlich, korrekt und klar“ erhalten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern einer Behörde Hinweise, wie behördliche Schreiben, Texte und Vorschriften formuliert werden sollten.

Kommunikation ändert sich ständig. Vor allem in den letzten zehn Jahren hat sich diese aufgrund der voranschreitenden Digitalisierung und der Aktivitäten in sozialen Medien grundlegend verändert. Nun gilt es, diese neuen Rahmenbedingungen im Sinne einer kontinuierlichen Optimierung aufzugreifen und auf neue Formen der Kommunikation passgenau zu reagieren. Vor diesem Hintergrund wird derzeit durch das Innenministerium in Zusammenarbeit mit dem Bürgerbeauftragten der Bayerischen Staatsregierung die Broschüre „Bürgernahe Sprache in der Verwaltung“ überarbeitet. Zentral ist dabei die Bürgerkommunikation auf Augenhöhe. Bürgerinnen und Bürger müssen bei Verwaltungshandlungen (noch) stärker in den Mittelpunkt rücken.

Austausch über den Tellerrand hinaus

Der Bürgerbeauftragte suchte, um für die Bürgerinnen und Bürger Bayerns eine optimale Anlaufstelle zu sein, den Kontakt mit weiteren Partnern, die ebenfalls mit Bürgeranliegen befasst sind. So führte er Gespräche und suchte den Austausch beispielsweise mit dem Petitionsausschuss des Bayerischen Landtags, mit seinen Kolleginnen und Kollegen aus anderen Bundeslän-



Frau Gabriele Morandell mit Herrn Klaus Holetschek, MdL

dern (Bürgerbeauftragter des Landes Thüringen, Herr Dr. Kurt Herzberg) und anderen europäischen (Nachbar-)Ländern (Frau Landesvolksanwältin Dr. Gabriele Morandell für Südtirol, Frau Landesvolksanwältin Mag.^a Maria Luise Berger für Tirol oder der Tschechischen Generalkonsulin Frau Anna Šabatová sowie den ungarischen Generalkonsul Gábor Tordai-Lejkó).

Zudem zeigte er sich wann immer möglich auf Veranstaltungen von Kabinettsmitgliedern, wie beispielsweise dem „Bürgerforum Europa im Dialog“ von Staatsminister



Generalsekretär der Hanns-Seidel-Stiftung,
Herr Oliver Jörg (links) mit Herrn Klaus
Holetschek, MdL

Dr. Florian Herrmann, MdL oder bei der Veranstaltung „Bürgerbeteiligung bei städtebaulichen Projekten“ von Staatsminister Dr. Hans Reichhart.

Darüber hinaus pflegte Klaus Holetschek gute Kontakte zu vielen bayerischen Behörden und anderen Institutionen. So besuchte der Bürgerbeauftragte im vergangenen Jahr das Landesamt für Pflege in Amberg, die Regierung von Schwaben in Augsburg, das Zentrum Digitalisierung.Bayern in Garching bei München und empfing Vertreter der Hanns-Seidel-Stiftung, des erzbischöflichen Ordinariats München oder von Fujitsu.

Bürgerarena

Angedacht sind auch weitere Formate der Bürgersprechstunden; insbesondere ein neues Format: die „Bürgerarena“. Dabei können Bürgerinnen und Bürger ihre Fragen zu einem bestimmten Thema mit extra ausgewählten und dazu eingeladenen Experten in einem moderierten Gespräch stellen. Je nach Schwerpunkt kann dabei ein oder mehrere Experten geladen oder auch bei einer Veranstaltung unterschiedliche Themenräume angeboten werden.

Eingaben

Parallel dazu wurde tagtäglich in der Geschäftsstelle des Bürgerbeauftragten an den eingehenden Anliegen der Bürgerinnen und Bürger gearbeitet. Immer mit dem Credo einer Beantwortung binnen 14 Tagen im Hinterkopf, hat sich das Team des Bürgerbeauftragten ans Werk gemacht. Es mussten Informationen eingeholt, Ortstermine koordiniert, telefonische Nachfragen und vieles mehr erledigt werden.

Bei einem Gesamtvolumen von rund 1.000 Eingaben, die im Jahr 2019 bearbeitet wurden, stellte dies einen beachtlichen Aufwand dar.

Festzuhalten ist an dieser Stelle auch, dass jedes Anliegen individuell und nie identisch zu anderen Anfragen ist. Umso mehr müssen sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter permanent in neuen Einzelschicksale einarbeiten und Informationen dazu sehr spezifisch und individuell einholen.

Die Geschäftsstelle des Bürgerbeauftragten geht hier mit gutem Beispiel voran. Statt die Informationen regelmäßig nur schriftlich an den Petenten zu übermitteln, wurde vergangenes Jahr deutlich mehr über persönliche Gespräche oder das Telefon abgewickelt. Das hat den erfreulichen Nebeneffekt, dass die Bürgerinnen und Bürger durch einen persönlichen Kontakt ein Mehr an Wertschätzung erfahren und die ganze Angelegenheit auf eine andere persönliche Ebene gestellt wird. Der Bürger wird gehört und erhält eine persönliche Antwort. Dieses Ziel will Klaus Holetschek erreichen – weg von einer anonymen Bearbeitung hin zu mehr Individualität!

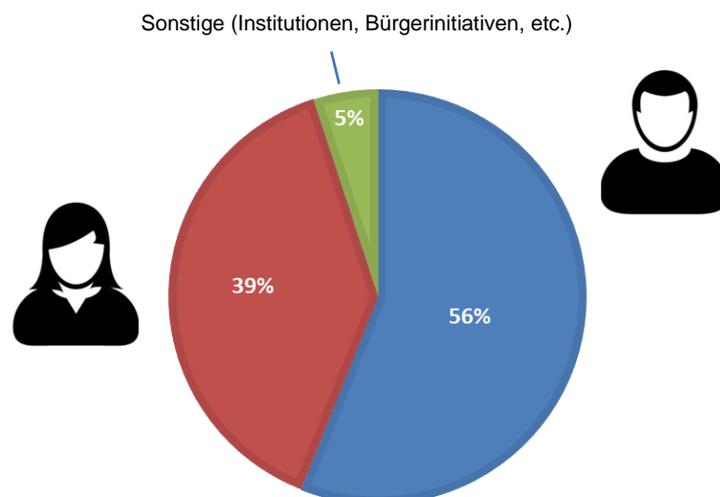
Übersicht über die Eingaben

Insgesamt sind im Jahr 2019 rund 1.000 neue Anliegen bearbeitet worden.

Anzahl der eingegangenen Anliegen nach Regierungsbezirken

	Total		2018		2019	
	Fälle	%	Fälle	%	Fälle	%
Gesamt	1820	100	800	100	1020	100
Oberbayern	481	26	216	27	265	26
Niederbayern	147	8	96	12	51	5
Oberpfalz	109	6	48	6	61	6
Oberfranken	75	4	24	3	51	5
Mittelfranken	130	7	48	6	82	8
Unterfranken	139	8	88	11	51	5
Schwaben	529	29	192	24	337	33
Andere	28	2	8	1	20	2
Keine Angabe	182	10	80	10	102	10

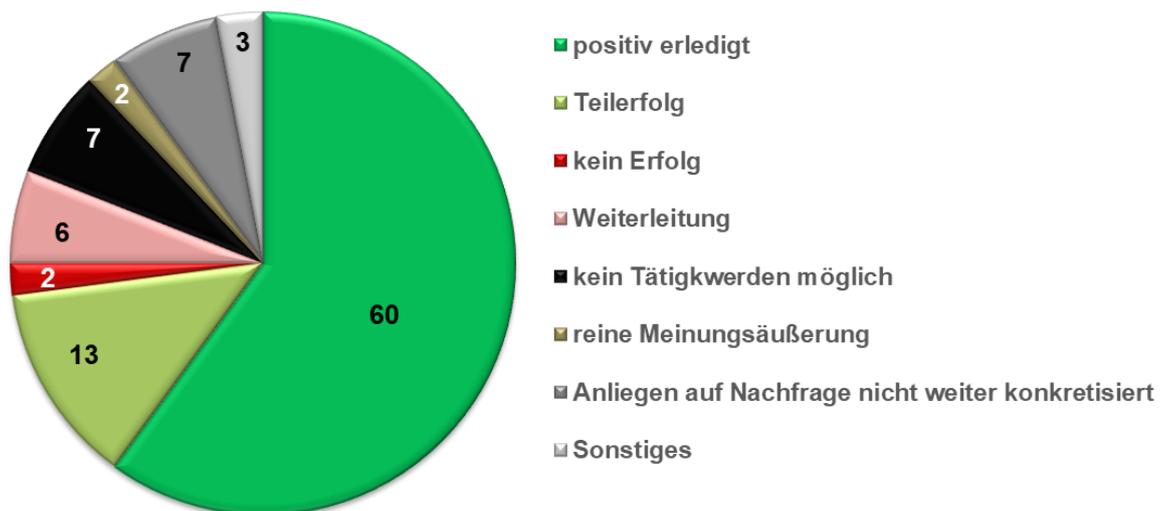
Differenziert man nach Geschlecht des Petenten, ergibt sich für das Jahr 2019 folgende Verteilung:



Art der Fallabschlüsse

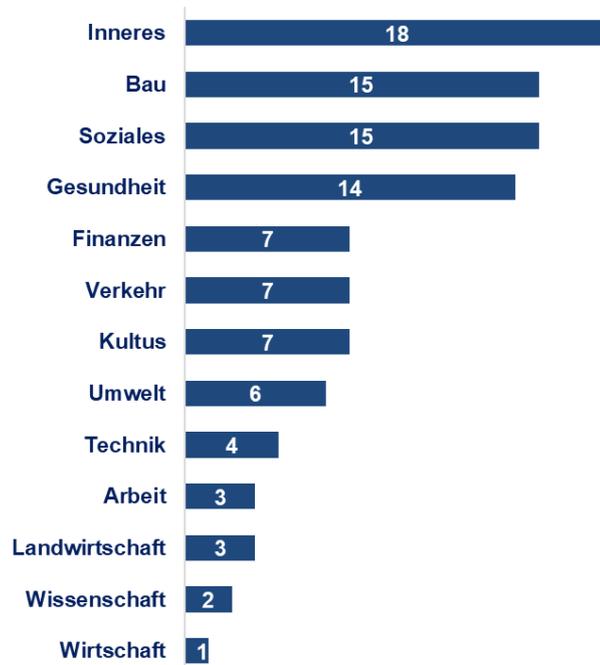
Von den im Jahr 2019 bearbeiteten 1.000 Anliegen konnte der Bürgerbeauftragte bei einer erfreulichen Anzahl (rund 70 %) weiterhelfen bzw. Lösungen erreichen. Ein kleiner Prozentsatz (ca. 10 %) fiel auf die Rubrik „konnte nicht geholfen werden“ – das lag meist jedoch an der Tatsache, dass in diesen Fällen eine persönliche Rechtsberatung gefordert wurde, die der Bürgerbeauftragte nicht leisten darf. Weiter wurden Eingaben an den Bürgerbeauftragten gerichtet, die bereits gerichtlich geprüft wurden oder Teil eines Petitionsverfahrens waren. Zwar versuchte der Bürgerbeauftragte auch hier in Einzelfällen zumindest Hintergründe zu erläutern oder die Entscheidung noch einmal in einem persönlichen Gespräch verständlich zu machen – eine Entscheidungsaufhebung oder -änderung ist in solchen Fällen jedoch nicht mehr zu erzielen.

Übergreifend kann festgestellt werden: eine Hilfestellung war überwiegend möglich!

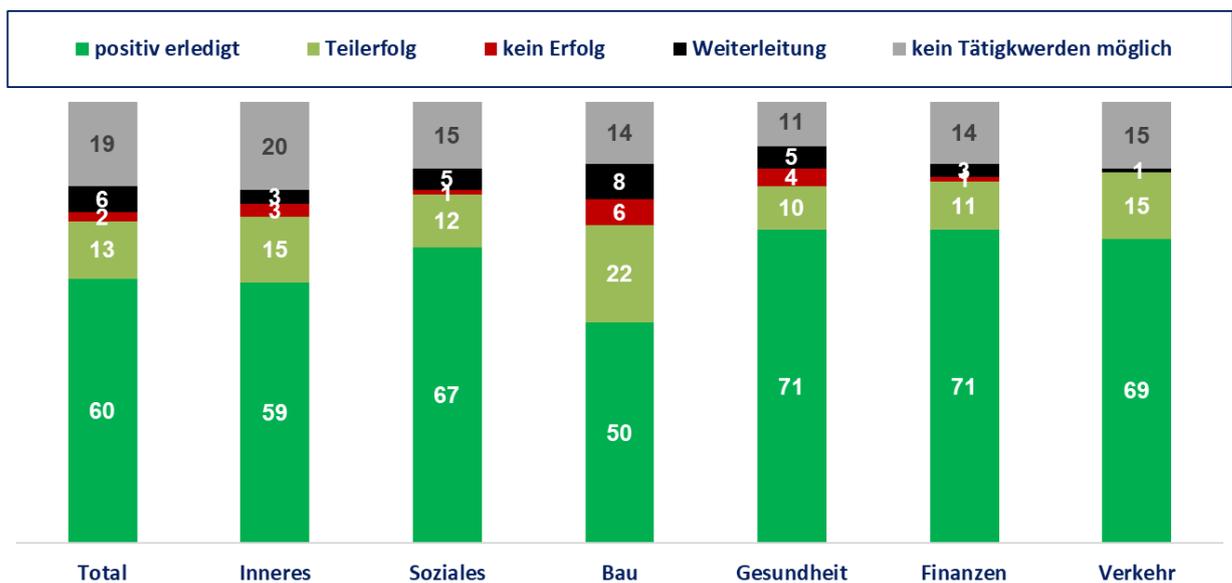


Art der Fallabschlüsse nach Sachgebieten

In Themen-/Sachgebiete unterteilt, ergibt sich bei den im Jahr 2019 bearbeiteten Anliegen (ohne die Rubrik „Sonstiges“) folgende Verteilung (in Prozent):

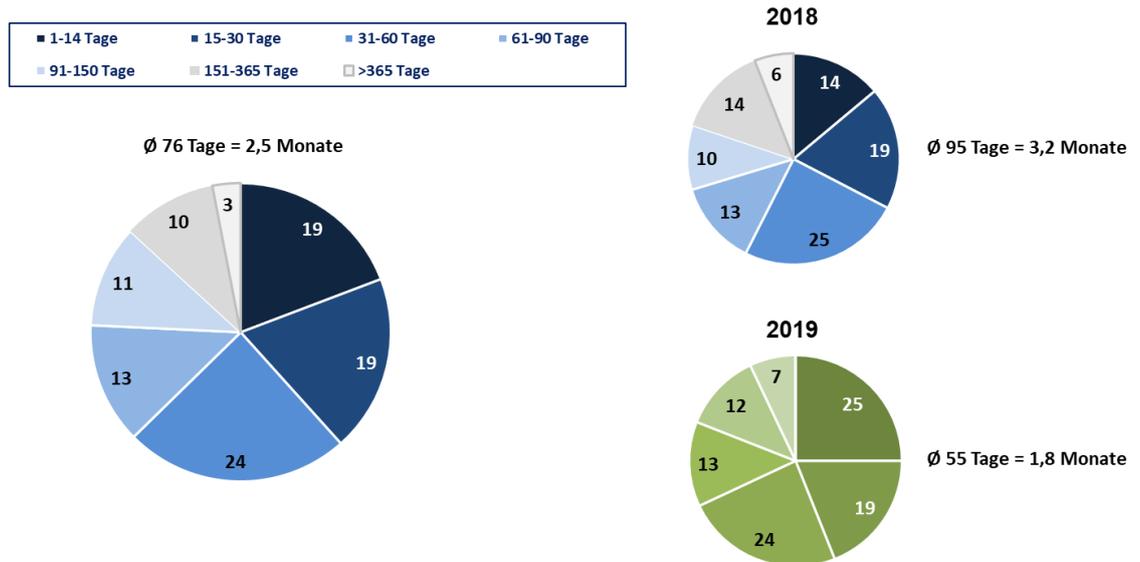


Auch hierbei zeigt sich der überwiegend positive Bearbeitungsverlauf, wobei vor allem die Bereiche Gesundheit, Finanzen, Verkehr und Soziales besonders erfolgreich abgeschlossen werden konnten:



Bearbeitungsdauer

In insgesamt zwei Drittel der Anliegen konnten innerhalb von zwei Monaten eine Antwort gegeben werden. Beim Vergleich der beiden Jahre 2018 und 2019 ist erkennbar, dass die Bearbeitungsdauer im Jahr 2019 deutlich gesenkt werden konnte.



Form der Kontaktaufnahme

An der Form der Kontaktaufnahme zum Bürgerbeauftragten hat sich im Vergleich zum Vorjahr keine nennenswerte Änderung ergeben. Weiterhin kontaktierten die Bürgerinnen und Bürger den Bürgerbeauftragten überwiegend per E-Mail (buergerbeauftragter@bayern.de) oder über das Kontaktformular auf der eigenen Internetseite (www.buergerbeauftragter.bayern.de). Selbstverständlich stand auch das Sekretariat in der Geschäftsstelle zu den üblichen Bürozeiten als erster Ansprechpartner zur Verfügung. Hier gingen täglich zahlreiche Anrufe (089/2165-2790) ein. Die Anrufer erkundigten sich dabei meistens, ob ihr Anliegen auch vom Bürgerbeauftragten bearbeitet werden kann oder fragten nach dem aktuellen Bearbeitungsstand ihrer Eingabe. Speziell für die Transparenz der Bearbeitung plant der Bürgerbeauftragte künftig eine Art „Sendungsverfolgung“ über die Webseite zu implementieren – so kann jeder Petent nachsehen und verfolgen, in welchem Bearbeitungsstand sich sein Anliegen aktuell befindet.

Natürlich erreichten den Bürgerbeauftragten auch Anliegen per Fax und Post – diese Anzahl ist jedoch so gering, dass eine Einzelerfassung nicht erfolgte.

Mit Blick auf eine zielführende Bearbeitung der Eingaben, sind folgende Informationen hilfreich:

- Name, Adresse und gerne eine Telefonnummer (für etwaige Rückfragen),
- kurze Beschreibung des Anliegens,
- Hinweise, wie der Bürgerbeauftragte unterstützen soll und
- Die Übermittlung von Bescheiden, Briefen, etc., um die es geht (bestenfalls direkt mit Ansprechpartner in der beteiligten Behörde).

Für das Jahr 2020 überlegt der Bürgerbeauftragte „Sprechstunden“ einzurichten, in denen er zu bestimmten Uhrzeiten direkt erreichbar ist. Somit ergibt sich für hilfesuchende Menschen die Möglichkeit, auch außerhalb der üblichen Bürozeiten, in direkten Kontakt mit dem Bürgerbeauftragten zu treten.

Behandlung der Eingaben

Damit Sie sich ein Bild davon machen können, was mit den Eingaben passiert, wird im Folgenden das Verfahren grob skizziert (s. Schaubild).

Mit der Institution des Bürgerbeauftragten existiert nun im Freistaat Bayern eine Anlaufstelle, an die sich jeder wenden kann, der Schwierigkeiten mit Verwaltungsbehörden hat. Der Bürgerbeauftragte kann Entscheidungen im Hinblick auf den Verwaltungsspielraum (= Ermessen) prüfen, hinsichtlich des weiteren Vorgehens beraten und insbesondere zwischen den (Streit-)Parteien vermittelnd auftreten. Als langjähriger ehemaliger Bürgermeister weiß Klaus Holetschek auch, welche Probleme oder Schwierigkeiten auf kommunaler Ebene auftreten können und kann somit gut die Lage beider Seiten nachvollziehen und sich in die jeweilige Situation hineinversetzen.

Ebenso, wenn Bürgerinnen und Bürger Fragen, Wünsche oder Anregungen rund um die bayerische Verwaltung und Politik haben oder eine Auskunft benötigen, ist der Bürgerbeauftragte der richtige Ansprechpartner.

Jedes Anliegen wird individuell bearbeitet. Zunächst wird geprüft bzw. besprochen, wie der Petent oder die Petentin bestmöglich unterstützt werden kann. Hin und wieder kann der Bürgerbeauftragte nicht weiterhelfen – insbesondere, wenn eine Angelegenheit bereits vor Gericht oder in einem Petitionsverfahren behandelt, wegen des Sachverhaltes staatsanwaltschaftlich ermittelt wurde oder das Anliegen nicht öffentlich-rechtlicher Natur ist (bspw. das Zivilrecht wie Miet-, Arbeits-, oder Vertragsrecht betrifft).

Wichtig bei der Bearbeitung ist der jederzeit gute und persönliche Kontakt zu den Beteiligten. Bei der Arbeit des Bürgerbeauftragten wird grundsätzlich das Ziel verfolgt, eine für beide Seiten akzeptable Lösung zu finden oder zumindest das Verfahren zu erläutern, um es nachvollziehbar(er) zu machen. Wenn dabei ein Kompromiss erzielt wird oder dem Anliegen des Petenten gänzlich abgeholfen werden kann, ist das umso besser.

Übersicht über den Bearbeitungsablauf

Neueingang

- neu anlegen
- ggfs. Nachfragen (konkretes Begehrt, Ansprechpartner, fehlende Unterlagen, etc.)
- ggfs. Vollmacht einholen



Bearbeitung

- Einordnung des Sachverhalts - kann geholfen werden oder nicht?
- Kontaktaufnahme mit allen Beteiligten
- eigene Recherche
- ggfs. Gesprächs- oder Ortstermin
- Antwortschreiben (Vorgabe: binnen 14 Tagen)



Abschluss/Nachbearbeitung

- Bürgerbeauftragter steht auch weiterhin als Ansprechpartner zur Verfügung
- ggfs. regelmäßiger Austausch über weitere Entwicklung
- Einladung der Bürgerinnen und Bürger zu Veranstaltungen

Fallbeispiele

Sanitäranlagen Schule:

Der Bürgerbeauftragte wurde von einem völlig aufgelösten Vater kontaktiert, dessen Tochter aufgrund der verwahrlosten Zustände der Schultoilette diese nicht mehr benutzen konnte.

Unverzüglich setzte sich der Bürgerbeauftragte mit dem zuständigen Schulträger in Verbindung. Bei der anschließenden Überprüfung wurde in der Tat festgestellt, dass bei vereinzelt Druckspülern der Druck nicht ausreichend stark eingestellt war, um größere Verunreinigungen vollständig wegspülen zu können. Geeignete Maßnahmen wurden unverzüglich in die Wege geleitet. Auch wurde das Hochbauamt im Rahmen des Bauunterhalts beauftragt, die Siphons zu überprüfen bzw. austauschen zu lassen. Schließlich wurde veranlasst, dass der Hausmeister die Toilettenbereiche künftig regelmäßig lüftet und dort entsprechende Duftmittel anbringt. Um auch langfristig für Besserung zu sorgen, wurden die beanstandeten WCs insgesamt einer baufachlichen Untersuchung unterzogen.

Der Erfolg ließ nicht lange auf sich warten und als die Rückmeldung kam, dass das junge Mädchen nun wieder gern zur Schule geht, freute das auch den Bürgerbeauftragten.

Merkzeichen „aG“:

Ein weiteres an den Bürgerbeauftragten gerichtetes Schreiben erschütterte ihn. Einer jungen Frau, erkrankt an Multipler Sklerose, wurde das Merkzeichen „aG“ im Schwerbehindertenausweis verwehrt, welches zum Parken auf Behindertenparkplätzen berechtigt. Die Begründung: sie könne doch noch kurze Wegstrecken zu Fuß zurücklegen – und dies, obwohl sie laut eigener Schilderung grundsätzlich auf einen Rollstuhl angewiesen ist.

Nach Durchsicht der Unterlagen und insbesondere den ärztlichen Attesten, wandte sich der Bürgerbeauftragte an das Zentrum Bayern Familie und Soziales, welches bereits mit dem Widerspruch der Petentin befasst war. Mit den durch den Bürgerbeauftragten vorgebrachten Argumenten dauerte es nicht lang und das Merkzeichen wurde bewilligt.

Festlegung der Dachziegelfarbe in Bebauungsplänen:

Sechs Jahre nach Einzug in sein Einfamilienhaus hat ein Bürger eine Aufforderung von dem zuständigen Landratsamt bekommen, seine anthrazitfarbenen Dachziegel zu beseitigen und die im Bebauungsplan einzig vorgegebene Farbe Rot einzuhalten. Jedoch schloss das Baugebiet unmittelbar an ein Wohngebiet aus den 60iger Jahren an, in dem ausschließlich eine dunkle Dacheindeckung erlaubt ist. Weitere Neubauten in der Ortschaft sind ebenfalls mit einem dunklen Dach gedeckt, so dass die Aufforderung für den Petenten nicht nachvollziehbar war. Die Regularien in den vorhandenen Bebauungsplänen waren zu diesem Zeitpunkt sehr eng, aber auch sehr unterschiedlich gefasst. Durch unmittelbaren Einsatz konnte der Bürgerbeauftragte sogar erreichen, dass nunmehr in allen Bebauungsplänen des gesamten Gemeindegebietes rote und dunkle Dächer zugelassen werden. Zur Freude des Petenten muss dieser sein Dach nun nicht umdecken – das Dach darf weiterhin mit dunklen Ziegeln eingedeckt bleiben.

Erhalt der deutschen Staatsangehörigkeit:

Eine Bürgerin wandte sich auf Empfehlung von SOLVIT, die Beratungsstelle der Europäischen Kommission für EU-Bürgerinnen und -Bürger sowie Unternehmen, an den Bürgerbeauftragten der Bayerischen Staatsregierung. Zu diesem Zeitpunkt bemühte sich die Petentin bereits seit Jahren darum, einen deutschen Staatsangehörigkeitsausweis zu erhalten. In der Vergangenheit hatte die Familie durch Einbürgerung auch die französische Staatsbürgerschaft erhalten. Daher mussten die zuständigen Behörden insbesondere prüfen, ob und auf welche Weise die Bürgerin die deutsche Staatsangehörigkeit erworben bzw. wieder verloren hatte. Aufgrund der Komplexität und der Änderungen des Staatsangehörigkeitsrechts im Laufe der Geschichte, handelte es sich hierbei um teilweise sehr aufwändige Verfahren. Deshalb musste die Bürgerin mehrmals verschiedene Unterlagen einreichen. Für das Verfahren hatte das zuständige Landratsamt unter anderem zu klären, welche Staatsangehörigkeit zum Zeitpunkt der Geburt bestand. Hierzu waren Auskünfte des Bundesarchivs sowie der Wehrmachtsauskunftsstelle nötig. Darüber hinaus mussten auch Unterlagen über die staatsangehörigkeitsrechtlichen Vorgänge zur Einbürgerung in Frankreich beschafft werden. Schlussendlich konnte – auch durch den Einsatz und die

Unterstützung des Bürgerbeauftragten – jedoch nachgewiesen werden, dass die Bürgerin die deutsche Staatsbürgerschaft nicht verloren hatte als ihr Vater die französische Staatsangehörigkeit angenommen hatte. Dem Antrag konnte endlich stattgegeben werden.

Schwierigkeiten mit dem Zoll:

Der Petent wandte sich an den Bürgerbeauftragten, da er Schwierigkeiten mit dem Zoll hatte. Für sein Kfz benötigte er einen neuen Auspuff. Die Probleme rührten daher, dass er nicht das Originalteil aus Deutschland kaufen wollte, welches er für über 1.000 Euro hätte nachkaufen können. Vielmehr wollte er – aufgrund seiner finanziell angespannten Situation – auf die zulässige, aber kostengünstigere Alternative aus den USA zurückgreifen.

Vom Zoll wurde jedoch mit fadenscheiniger Begründung die Einfuhr des Auspuffs verweigert. Nunmehr wusste der Petent nicht weiter, da aufgrund der längeren Überführungs- und Bearbeitungszeit auch die Zeit für einen Umtausch bereits verstrichen war.

Mit Hilfe des Bürgerbeauftragten konnte anschließend zeitnah geklärt werden, dass die Papiere des Autos und des Auspuffs nochmals überprüft werden müssen und weitere Unterlagen notwendig waren, um die Zulässigkeit des alternativen Auspuffs bestätigen zu können. Dies war dem Petenten kurzfristig möglich, so dass die Einfuhr genehmigt und der Auspuff eingebaut werden konnte.

Feedbacks der Bürgerinnen und Bürger

„Herzlichen Dank für Ihr erfreuliches Schreiben, bei welchem mir vor lauter Freude gleich die Tränen in die Augen kamen.“

Monika Sirch

„Ich möchte mich nochmals für Ihren Einsatz bedanken. Ohne Ihre Mithilfe wäre es nicht möglich gewesen.“

Markus H.

„Mein Mann und ich freuen uns sehr über Ihre positive Nachricht und möchten uns sehr herzlich bei Ihnen und auch Ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für Ihre Arbeit und die damit erreichte für uns sehr wertvolle Hilfe bedanken.“

Christel V.

„Sehr geehrter Herr Holetschek, vielen Dank für Ihre Bemühungen, das Verständnis und das Zuhören!“

Rosemarie S.

„Ein Mitarbeiter von Ihnen hat mich angerufen und mich über mein Anliegen aufgeklärt und wie die nächsten Schritte sind. Ihre Mithilfe sehe ich nicht als selbstverständlich an, daher kann ich mich bei Ihnen und Ihrem Team nur im Namen der ganzen Familie bedanken.“

Tobias S.

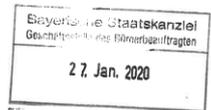
„Die Meinungen der Bürger sind ernst zu nehmen und der Bedarf an regelmäßigen, offenen Gesprächen ist sehr hoch. Da tut es gut, einen Bürgerbeauftragten zu



**BEHINDERTEN-KONTAKTGRUPPE E.V.
MINDELHEIM - BAD WÖRISHOFEN**

Behinderten-Kontaktgruppe e.V. Mindelheim-Bad Wörishofen

Herrn
Klaus Holetschek, MdL
Bürgerbeauftragter der Bayerischen Staatsregierung
Prinzregentenstraße 24
80538 München



Mindelheim, 24.01.2020

Barrierefreiheit am Bahnhof Mindelheim

Sehr geehrter Herr Holetschek,

herzlichen Dank für Ihr erfreuliches Schreiben vom 21.01.2020 mit der Stellungnahme der Bayerischen Eisenbahngesellschaft mbH, bei welchem mir vor lauter Freude gleich die Tränen in die Augen kamen.

Musste mich mit dem „Dankeschreiben“ beeilen... damit mein Schreiben Sie noch als Bürgerbeauftragter erreicht. Ich freue mich und wünsche Ihnen als Staatssekretär vom Verkehrs- und Bauministerium alles Gute.

Gerne können wir uns in naher Zukunft einmal hierüber persönlich austauschen. Schon heute sind Sie sehr herzlich als Staatssekretär und Mitglied der Behinderten-Kontaktgruppe e. V. Mindelheim – Bad Wörishofen zu unserer Mitgliederversammlung am 28. März 2020 um 14:00 Uhr im Gasthof Stern in Rammingen eingeladen.

Ihnen einen guten Start bei den neuen anstehenden Aufgaben und nochmals vielen Dank für Ihre Unterstützung!

Viele Grüße

Monika Sirch
Vorsitzende
Behinderten-Kontaktgruppe e. V.
Mindelheim – Bad Wörishofen

haben. Besonderen Dank an Herrn Holetschek und seine eindrucksvollen Sätze in seinem Antwortschreiben.“

Friedrich Z.

„Ich möchte mich an dieser Stelle ausdrücklich für Ihre wertvolle Hilfe bedanken. Menschen wie Sie geben dem Bürger das Vertrauen in den Staat wieder!“

Victor Sch.

„Ich möchte mich für Ihre schnelle Hilfe bedanken. Von meiner E-Mail an Sie bis zum Kontakt und zur Bearbeitung durch die zuständige Behörde, dauerte es nur 2 Tage!“

Karl-Heinz J.

„Herzlichen Dank für Ihre tolle Unterstützung. Es war ein langer Weg, der dann doch noch ein positives Ergebnis brachte. Ich wünsche Ihnen weiterhin ein gutes Händchen für all die Entscheidungen, die Sie zu treffen haben.“

Ute G.

„Ich möchte mich bei Ihnen explizit bedanken für Ihr Engagement als Bürgerbeauftragter der Bayerischen Staatsregierung. Ihr Nachfolger findet große Fußstapfen vor.“

Madeleine L.

„Vielen Dank für Ihre Rückmeldung. Es war für mich eine große Hilfe, mich an Sie wenden zu können!“

Walburga K.

„Vielen Dank für Ihre schnelle Rückmeldung und Ihre Unterstützung. Sie haben Recht, es sind dicke Bretter zu bohren.“

Stefan V.

„Ich danke Ihnen nochmals von ganzem Herzen. Auch wenn ich mich wiederhole, kann man ja nicht genug Dank sagen. Ich freue mich, nicht allein gelassen zu sein und über Ihre Hilfe.“

Barbara P.

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Pressemeldungen

Die Regional- und Lokalmedien wurden regelmäßig mittels Pressemitteilungen über anstehende oder durchgeführte Aktivitäten bzw. Veranstaltungen informiert. Auszüge hierzu finden Sie gebündelt im Anhang dieses Tätigkeitsberichts.

Webseite, Facebook und Instagram

Auf der Webseite (www.buergerbeauftragter.bayern.de) finden Sie Informationen über die Tätigkeit des Bürgerbeauftragten als solche, anstehende Termine, veröffentlichte Pressemitteilungen, den Tätigkeitsbericht aus dem vergangenen Jahr und weitere Meldungen des Bürgerbeauftragten der Bayerischen Staatsregierung.



Zudem war der Bürgerbeauftragte auf Facebook (<https://de-de.facebook.com/holetschek/>) und Instagram (unter klaus_holetschek) aktiv. Er freut sich, wenn Sie ihm auf diesen Plattformen folgen, Ihre Meinungen teilen und Beiträge kommentieren.

Newsletter

Vergangenes Jahr hat der Bürgerbeauftragte auch wieder über verschiedene Einzelthemen mit seinem Newsletter informiert. Dabei stellte Klaus Holetschek seine Tätigkeit und sein Aufgabenfeld vor, sprach mit einem jungen Klimaaktivisten („Friday´s for Future“) über das Thema „Umwelt und Klimaschutz“ und nahm das Gesundheitswesen in Deutschland unter die Lupe. Alle Newsletter finden Sie auf der Seite des Bürgerbeauftragten (www.buergerbeauftragter.bayern.de) zum Nachlesen.

Sommernachtslauf

Im Juli letzten Jahres stellte der Bürgerbeauftragte erneut ein Team beim „Sommernachtslauf“ in München. Mit dem neuen Slogan „Laufend informiert mit Bayerns Bürgerbeauftragten“, einem Infostand und knapp 30 Läuferinnen und Läufern – unter ihnen die Integrationsbeauftragte der Bayerischen Staatsregierung, Frau Gudrun Brendel-Fischer, MdL – konnte die Gruppe durchaus Aufmerksamkeit erregen.

Egal, ob die Wahl auf die 5,3 oder 10 km lange Strecke fiel – in einer sportlich-lockeren Atmosphäre konnte man gut miteinander ins Gespräch kommen.

Auch die Einzelergebnisse der Läufer im

Team „Bürgerbeauftragter“ konnten sich sehen lassen. So kamen allein drei Läufer bei der kurzen Strecke in die Top Ten!



Klaus Holetschek (1. Reihe, 3.v.l.) mit den Teilnehmern am Sommernachtslauf – Team Bürgerbeauftragter „Laufend informiert“.

Kooperation mit der tz München

Gemeinsam mit dem „Bürgeranwalt“ der tz München, Herrn Dietmar Gaiser, der regelmäßig freitags über Bürgeranliegen in der tz schreibt, nahm sich der Bürger-

beauftragte einzelne Fälle an und versuchte diese, vorab – ohne großen Druck der Presse – zu lösen. Beispielsweise berichtete die tz (s. Ausschnitt links) von Mario S., der aufgrund seines nur per Auto erreichbaren Ausbildungsplatzes auf seinen



Führerschein angewiesen war. Mario musste im Jahr 2016 seinen Führerschein abgeben. Um für den Beginn der Ausbildung im September 2018 nun wieder mobil zu sein, beantragte er bereits im April die Neuausstellung seines Führerscheins. Leider wurde die Ausstellung aufgrund einiger fehlender Unterlagen immer wieder verzögert. Durch die Unterstützung des Bürgerbeauftragten gelang es, den Führerschein rechtzeitig zum Beginn der Ausbildung auszustellen.

„Ohne die Hilfe des Bürgerbeauftragten hätten wir das nicht geschafft!“, kommentierte die Mutter Mario's.

Sächsische-Bayerische-Kooperation

Zusammen mit der Hochschule für angewandte Wissenschaften in Mittweida (Freistaat Sachsen) keimte die Idee zu einer länderübergreifenden „sächsisch-bayerischen Kooperation“ hinsichtlich der Thematik „Bürgerkommunikation“ auf. Nach einem ersten Besuch in der Staatskanzlei Sachsen und Gesprächen mit Herrn Oliver Schenk, Staatskanzleichef und Staatsminister für Bundesangelegenheiten und Medien in Sachsen, soll das Konzept im Jahr 2020 weitergedacht und vorangetrieben werden.

Broschüre „Fake News“

Der Begriff der „Medienkompetenz“ ist aktuell in aller Munde. Darunter versteht man die Fähigkeit, Medien und ihre Inhalte den eigenen Zielen und Bedürfnissen entsprechend sachkundig zu nutzen. Insbesondere werden damit derzeit die Themen „FakeNews“ und „Hatespeech“ in Verbindung gebracht. Daraufhin kam der Bürgerbeauftragte auf die Idee, eine Broschüre, Handreichung oder kurzes Büchlein zu diesem Themenkomplex herauszugeben.

Das Buch, welches in Kooperation mit zwei Redakteuren geplant ist, soll zum einen das Problem darstellen (wie kommt es zu FakeNews) und zum anderen Lösungsansätze aufzeigen (wie erkennt man FakeNews) und welche Mittel und Wege es gibt, FakeNews zu verhindern.

Anlagen

Pressemitteilungen

Krankheitsbedingte Fettabsaugung als Kassenleistung –

Bayerns Bürgerbeauftragter begrüßt die Diskussion

München, den 15. Januar 2019

Der Bürgerbeauftragte der Bayerischen Staatsregierung, Klaus Holetschek, MdL begrüßt die aktuelle Diskussion, krankheitsbedingte Fettabsaugung zur Kassenleistung zu machen: „Ich weiß, wie hoch das Leid von Betroffenen mit krankhaften Fetteinlagerungen sein kann. Auch mich haben inzwischen einzelne Hilferufe erreicht, hier doch endlich ein Umdenken herbeizuführen.“ Bislang sieht jedoch der Gemeinsame Bundesausschuss der Krankenkassen und Leistungserbringer den Nutzen der Behandlungsmethode als noch nicht ausreichend belegt an. „Bis es soweit ist, tragen die meist verzweifelten Patienten die horrenden Kosten der Behandlung selbst“, so Holetschek weiter. Er sieht den Vorstoß von Bundesgesundheitsminister Jens Spahn, den Leistungskatalog der Kassen künftig mitzugestalten, als einen ersten richtigen Schritt. Holetschek betont: „Hier zeigt die Politik, dass sie wo nötig auch gegenüber den Organen der Selbstverwaltung die Anliegen der Patientinnen und Patienten mit Nachdruck bekräftigt und eine klare Erwartungshaltung artikuliert. Ich werde mich dafür einsetzen, dass dies noch viel öfter geschieht.“

Carmen Makowski, die eine Selbsthilfegruppe in Memmingen leitet und beruflich im Pflegedienst tätig ist, betont: „Wir sind rund 3,8 Mio. Betroffene nebst Partner, Ehemänner und Kinder, die so sehr hoffen, dass das Leid, physisch wie psychisch, endlich ein Ende hat und uns bedarfsgerecht und adäquat geholfen wird. 3,8 Mio. Betroffene, denen das Leben durch die notwendigen Liposuktionen wieder lebenswert gemacht und denen die täglichen Schmerzen, Einschränkungen und Stigmatisierungen genommen wird“.

Für Rückfragen stehen der Bürgerbeauftragte der Bayerischen Staatsregierung, Klaus Holetschek, MdL als auch Frau Makowski direkt unter [ma-kowski.c1964@gmail.com](mailto:makowski.c1964@gmail.com) zur Verfügung.

„Auf ein Wort“ mit dem Bürgerbeauftragten der Bayerischen Staatsregierung im Landkreis Neu-Ulm

München, den 15. Februar 2019

„Mir ist der direkte Dialog mit den Bürgerinnen und Bürgern überall in Bayern sehr wichtig“, sagte Klaus Holetschek, der Bürgerbeauftragte der Bayerischen Staatsregierung. Wie im vergangenen Jahr versprochen, finden auch in diesem Jahr weitere Bürgersprechstunden statt. Am 14. Februar 2019 war Holetschek zu Gast bei Landrat Thorsten Freudenberger im Landkreis Neu-Ulm. Dieser freute sich: „Bei dieser Form der Bürgersprechstunde haben die Bürgerinnen und Bürger aus dem Landkreis Neu-Ulm die Gelegenheit, ihre Anliegen vorzubringen und diese über den Bürgerbeauftragten direkt in die Bayerische Staatsregierung einzuspeisen.“

Klaus Holetschek sieht in diesem Modell erst den Anfang einer ganzen Reihe solcher Bürgersprechstunden. „Hinhören, verstehen, handeln – darum geht es mir bei meiner Arbeit“, betonte der Bürgerbeauftragte. „Natürlich ist mir bewusst, dass auch und gerade Bürgermeister und Landräte viel und häufig mit den Bürgerinnen und Bürgern im Austausch sind“, erläuterte Holetschek. Dennoch ist er positiv gestimmt, will er doch, dass dieses Format auch andere Landräte oder Bürgermeister aufgreifen. „Nur so können wir städte- und landkreisübergreifende Themen erkennen und gezielt angehen“, sieht Holetschek einen klaren Vorteil solcher gemeinsamen Aktionen.

Die Bandbreite an Themen an diesem Tag war groß und ging von Fragen der Privaten Krankenversicherung über staatliche Unterstützungen und Ausweitung des ÖPNV bis hin zu Fragen zur Taxitarifordnung. Bei Gesprächen mit rund 20 Bürgerinnen und Bürgern vergingen die drei Stunden wie im Flug. „Ich schätze den direkten Kontakt mit unseren Bürgerinnen und Bürgern sehr. Verwaltungshandeln darf nicht in anonymen Büroräumen stattfinden. Die gemeinsame Bürgersprechstunde mit dem Bürgerbeauftragten der Staatsregierung ist ein wichtiges Instrument, um aktuelle Fragen vor Ort direkt an die politische Spitze heranzutragen“, bekräftigte Landrat Freudenberger. Auch Holetschek zog ein positives Fazit: „Ich nehme ein paar Anregungen und Ideen mit, bei denen ich meine, es lohnt sich, diese in der Diskussion mit der Staatsregierung zu vertiefen.“

European Network of Ombudsmen – Konferenz der Ombudsleute aus Europa in Brüssel

München, den 12. April 2019

Am 8. und 9. April fand in Brüssel die jährlich stattfindende Konferenz der Ombudsleute aus ganz Europa statt. Neben der Europäischen Bürgerbeauftragten Emily O'Reilly als Gastgeberin nahmen über 100 Ombudsleute einzelner europäischer Länder an dieser Konferenz teil; darunter beispielsweise die Bürgerbeauftragten aus Frankreich, Belgien, Finnland, Dänemark, Luxemburg, Spanien, Tschechischen Republik und sogar Malta und Zypern. Auch aus Deutschland reisten Ombudsleute für die beiden Tage nach Brüssel.

Der Tenor der Tagung lag eindeutig darauf, die Transparenz und die Zusammenarbeit zwischen politischen Entscheidungsträgern und den Bürgerinnen und Bürgern zu stärken. Dabei bietet dieses europäische Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten untereinander hierzu eine wichtige Plattform. „Ich freue mich, als Bürgerbeauftragter der Bayerischen Staatsregierung, ein Teil davon zu sein!“ begrüßt Klaus Holetschek dieses Format. „Als Vertrauenspersonen helfen wir bei Bürgeranliegen und setzen uns dafür ein, Politik gemeinsam mit den Bürgerinnen und Bürgern zu gestalten“ bekräftigt Holetschek.

Gerade die bevorstehende Europawahl bietet den Bürgerinnen und Bürgern die Chance ihr Recht, aber auch ihre Pflicht auf eine unmittelbare Beteiligung an der politischen Willensbildung wahrzunehmen. Klaus Holetschek appelliert: „Die Bürgerinnen und Bürger sollten ihre Stimme nutzen und so ihr Land und unser Europa aktiv mitgestalten.“

5G: Bürgerbeauftragter fordert verantwortungsvolleren Umgang

München, den 29. August 2019

Die Digitalisierung und damit einhergehend der Ausbau der 5G-Technologie bietet große Potenziale für die Wirtschaft und uns Menschen. Auch für den Bürgerbeauftragten der Bayerischen Staatsregierung und Landtagsabgeordneten Klaus Holetschek ist das unbestritten: „Es gibt bereits unzählige Beispiele, wie die 5G-Technik unser Leben verbessern kann.“

In all der Euphorie über die Umsetzung der Technologie machen sich die Bürgerinnen und Bürger Bayerns allerdings auch Sorgen über die gesundheitlichen Auswirkungen durch den Ausbau und den Einsatz von 5G. „Diese Sorgen müssen alle Verantwortlichen viel ernster nehmen“, fordert Klaus Holetschek. „Die Bevölkerung muss ausreichend informiert, d.h. Bürgerinnen und Bürger fortlaufend über Forschungsergebnisse und Grenzwerte sowie über den Ausbau unterrichtet werden“, so Holetscheks Forderung weiter. „Wir müssen den Dialog mit den Bürgern suchen!“, fügt der Bürgerbeauftragte noch hinzu, denn: „Schließlich habe jede und jeder auch seine Gesundheit ein Stück weit selbst in der Hand.“

Dabei sieht Holetschek aber auch die Mobilfunkbetreiber in der Pflicht: „Diese müssen sich noch viel stärker präventiv engagieren.“

Bürgerbeauftragter der Bayerischen Staatsregierung

Klaus Holetschek: „Im Grunde bin ich eine Art Seismograph für die Bürgeranliegen“

München, den 30. Dezember 2019

Wenn Bürgerinnen und Bürger sich in Diskussionen mit Verwaltungen, Ämtern und Behörden in Bayern überfordert fühlen, dann kommt der Bürgerbeauftragte der Bayerischen Staatsregierung ins Spiel. Diese Anlaufstelle, geschaffen von Ministerpräsident Dr. Markus Söder, MdL im Frühjahr 2018, ist Klaus Holetschek. „Als Bürgerbeauftragter trete ich oft als Mittler zwischen den Parteien – meist Bürgerinnen und Bürger mit Behörden – auf und erkläre, schlichte und berate“, so der 55-jährige Jurist aus Memmingen.

„Der Bürgerbeauftragte ist eine unabhängige Instanz, das schätzen die Bayern. Dadurch kann ich Ortstermine wahrnehmen oder Gesprächsrunden initiieren. Als Bürgerbeauftragter habe ich festgestellt: Oftmals liegen Unklarheiten zwischen den Beteiligten“, so Klaus Holetschek. Daher hat er sich zum Ziel gesetzt, die Kommunikation zwischen Bürger und Staat zu verbessern. „Im Moment erarbeite ich einen 10-Punkte Plan, um Missverständnisse gleich im Vorfeld auszuräumen, Bürgerinnen und Bürger auf der einen Seite und Verwaltung auf der anderen Seite für ein besseres Miteinander zu sensibilisieren und so wieder ein stärkeres „Wir-Gefühl“ zu erzeugen.“ Das fängt beim typischen Amtsdeutsch an: „Raumübergreifendes Großgrün“, „Grundstücksentwässerungsanlage“, „nichtlebende Einfriedung“ – solche Verwaltungsbegriffe will der Bürgerbeauftragte Holetschek künftig vermeiden, wo es geht und rechtlich möglich ist. Diese sollen wieder durch einfache und für alle verständliche Begriffe wie „Baum“, „Dachrinne“ und „Zaun“ ersetzt werden. „Die Kommunikation untereinander muss auf Augenhöhe stattfinden“, so Klaus Holetschek und das bedeutet für ihn „nah am Bürger, verständlich in der Sprache und klar in der Sache.“ Aber natürlich ist Kommunikation keine Einbahnstraße. „So wie man in den Wald hineinruft, so schallt es heraus“, so Klaus Holetschek, daher sind für ihn alle Beteiligten, also Bürger und Behörden, gleichermaßen gefordert!

Der Bürgerbeauftragte konnte 2019 in Bayern einiges bewegen. Rund 1000 neue Bürgeranfragen hat er im abgelaufenen Jahr bearbeitet. Dabei konnte er in ca. 60%

erfolgreich unterstützen, erläutern oder vermitteln und lediglich in ca. 10,3% gar nicht weiterhelfen. Dies liegt oft daran, dass der Bürgerbeauftragte nicht tätig werden darf, wenn bereits staatsanwaltschaftliche oder gerichtliche Verfahren eingeleitet oder die Anliegen bereits als Petition vor dem Bayerischen Landtag behandelt wurden. Künftig soll ein Bürgerrat mit Mitgliedern aus allen bayerischen Bezirken die Arbeit des Bürgerbeauftragten begleiten und unterstützen. Das Gremium wird einen transparenten Maßnahmenkatalog erarbeiten, damit Bürger und Verwaltung wieder auf Augenhöhe kommunizieren.

Überwiegend wandten sich die Bürgerinnen und Bürger mit Fragen aus den Gebieten Innere Verwaltung (Kommunale Abgaben, Integration und Asyl – rund 16,5%), Soziales (Jugendhilfe, Rente, Arbeitslosigkeit – ca. 14%) oder Gesundheit (Landespflegegeld, Krankenkassen, Fachkräftemangel – rund 12%) an Klaus Holetschek.

„Mich erreichen Anliegen zu allen denkbaren Lebenssituationen“, so Holetschek. Dabei kristallisieren sich einzelne Schwerpunkte heraus wie beispielsweise Anfragen zu den Themen Landespflegegeld, Windkraft, 5G oder Rente bzw. Arbeitslosigkeit. „Immer dann, wenn ich feststelle, dass ein Bereich vermehrt Unklarheiten hervorbringt, werde ich politisch aktiv“, betont Holetschek. „Im Grunde bin ich eine Art Seismograph für die Bürgeranliegen.“ So wurde beispielsweise das Staatsministerium für Umwelt und Verbraucherschutz beim Thema 5G tätig und stellt mittlerweile ein Infoportal zu Chancen und Risiken online bereit. Zuvor hatte der Bürgerbeauftragte den zuständigen Staatsminister auf die Vielzahl ihm gegenüber geäußerten Sorgen aufmerksam gemacht.

Aber es sind auch individuelle Fälle, für die sich Klaus Holetschek einsetzt: Ein Bürger wurde – sechs Jahre nach Einzug in sein Einfamilienhaus – aufgefordert, seine anthrazitfarbenen Dachziegel zu beseitigen und die vorgegebene Farbe Rot einzuhalten. Da das Baugebiet an ein Wohngebiet anschloss, in dem ausschließlich eine dunkle Dacheindeckung vorhanden war, wandte sich der Bürger an den Bürgerbeauftragten, der vermittelte. Und siehe da: Durch dessen Einsatz konnte sogar erreicht werden, dass nunmehr auf dem gesamten Gemeindegebiet rote und dunkle Dächer zugelassen sind.

„Klar gibt es Vorschriften – und jeder sollte sich an diese halten“, stellt Holetschek fest, „dennoch war es für mich erfreulich zu sehen, dass durch intensive Gespräche auch die Behörde hier über den Tellerrand hinausgeblickt und die zuvor starre Regelung, für die es meiner Meinung nach keinen Grund gab, gelockert hat.“

Ein anderer Einzelfall erschütterte Holetschek auf menschlicher Ebene. Einer an Multipler Sklerose erkrankten jungen Frau wurde das Merkzeichen „aG“ verwehrt. Mit „aG“ darf man auf Behindertenparkplätzen parken. Das Merkzeichen „aG“ im Schwerbehindertenausweis erhalten Personen mit außergewöhnlicher Gehbehinderung. Die Begründung der Verwaltung war, die Dame könne noch kurze Wegstrecken zu Fuß zurücklegen – und dies, obwohl sie laut eigener Schilderung grundsätzlich auf einen Rollstuhl angewiesen sei. Nach Durchsicht der Unterlagen und der ärztlichen Atteste, wandte sich der Bürgerbeauftragte an das Zentrum Bayern Familie und Soziales, welches bereits mit dem Widerspruch der Dame befasst war. Mit den durch den Bürgerbeauftragten vorgebrachten Argumenten dauerte es nicht lange und das Merkzeichen „aG“ wurde bewilligt.

Auf das Jahr zurückblickend ist sich Klaus Holetschek bewusst: „Die Institution des Bürgerbeauftragten kommt bei den Bürgerinnen und Bürgern in Bayern gut an. Ich erhalte viel Dank und Zuspruch für meine Arbeit.“ Dennoch ist ihm auch bewusst, dass es im Hinblick auf eine gute Bürgerkommunikation und Bürgerbeteiligung noch einiges zu tun gibt.

Erreichen können Sie den Bürgerbeauftragten unter www.buergerbeauftragter.bayern.de oder per E-Mail an buergerbeauftragter@bayern.de.

Tagungsbericht „Bürgertreff“

München, den 8. Oktober 2019

Wie kann der demokratische Diskurs gestärkt und die Kommunikation zwischen Politik, öffentlicher Verwaltung und Bürgerinnen und Bürgern neu gelebt werden – online wie offline? Hierzu lud der Bürgerbeauftragte der Bayerischen Staatsregierung, Klaus Holetschek, MdL am Wochenende gemeinsam mit der Hanns-Seidel-Stiftung (HSS) zu einem Bürgertreff ein.

Moderator Winfried Bürzle führte durch den Tag und begrüßte die Gäste auf ungewöhnliche Art. So seien ihm auf seinem Weg ins Konferenzzentrum der HSS „unterschiedliche Oberbauzustände“, „raumübergreifendes Großgrün“ und so manche „nichtlebende Einfriedung“ begegnet. Erst nach entsprechender Übersetzung wurde klar: Bürzle war auf seiner Anreise so manchem Straßenbuckel, Baum und Zaun begegnet. Kompliziertes Behördendeutsch – ein zentrales Thema der Veranstaltung. „86 Prozent der Bevölkerung haben Schwierigkeiten, amtliche Schreiben zu verstehen“, wie Holetschek betonte und weiter feststellte: „Die Sprache ist daher ein wichtiges Thema, das wir angehen müssen. Wie bürgerfreundliche Behörden-sprache und Rechtssicherheit besser zusammenfinden können, das müssen wir genau so wie die Digitalisierung in die Grundausbildung der Verwaltungsangestellten aufnehmen. Vom Beamten zum Bürgerberater, das muss unser Anspruch sein!“ Auch Dietmar Gaiser, Bürgeranwalt der tz, unterstrich: „Achtsamkeit und Herzensbildung – das ist wichtig.“

Darüber hinaus war ein zentrales Thema der Workshops, wie Politik und Verwaltung Social Media und die Chancen der Digitalisierung nutzen können, um besser mit den Bürgerinnen und Bürgern zu kommunizieren. Der stellvertretende Vorsitzende der HSS Markus Ferber, MdEP, appellierte: „Der Dialog ist das Kernstück unserer freiheitlichen demokratischen Grundordnung! Wir müssen daher wegkommen von der ‘Monolog-Gesellschaft’ und mehr miteinander als übereinander reden!“ Holetschek hob die Bedeutung des guten Tons hervor: „Im Bierzelt wie im Blog gilt: So wie man in den Wald hineinruft, so schallt es heraus.“ Tilmann Schöberl, Moderator von „Jetzt red` I“ beim Bayerischer Rundfunk sagte: „Wir brauchen Emotionen in der Diskussion, aber ohne Panik und Schaum vor dem Mund!“

Alexander Maack von der Hochschule Mittweida zeigte im Gespräch mit den Bürgerinnen und Bürgern auf, dass „das Internet und speziell die sozialen Medien die Komplexität politischer Kommunikation wesentlich gesteigert haben.“ Bürgerkommunikation in sozialen Netzwerken sei essentiell für die Politik, so Maack. Ludwig Reicherstorfer vom Think Tank i.RightsLab verdeutlichte: „Bei der hohen Anzahl an Kanälen und Möglichkeiten, miteinander zu kommunizieren, ist es heute umso wichtiger, sich seiner Zielgruppe und der passenden Tonalität bewusst zu sein.“ Dr. Heidrun Thaiss, Leiterin der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung, erklärte: „Erfolgreiche Online-Kommunikation braucht positive visuelle Ästhetik, hohe Usability und passgenauen Inhalt.“ Politikwissenschaftler Adrian Sonder forderte daher: „Parteien müssen Bürgerkommunikation und Meinungsaustausch strategischer planen und regelmäßiger durchführen. Dabei müssen sich Mitglieder und Nicht-Mitglieder mit geeigneten Formaten wiederfinden können.“ Maximilian Rückert, Referent Digitalisierung und Politik, Medien der HSS, ergänzte: „Politische Stiftungen müssen zur Dialogplattform ´von denen da unten und denen da oben` werden.“ In der Diskussionsrunde empfahl Schöberl: „Für einen erfolgreichen Bürgerdialog brauchen wir auch die sozialen Medien. Was in den sozialen Medien passiert, dürfen wir aber nicht überbewerten. Das ist auch nur ein kleiner Teil der Wirklichkeit.“

Adriana Groh von der Open Knowledge Foundation warb in ihrem Workshop dafür, dass Bürgerinnen und Bürger wie auch Politiker technische Innovationen nutzen sollten, um die Kommunikation miteinander nezugestalten. „Für den Diskurs auf Augenhöhe und Vertrauen ist offenes Wissen online wie offline eine entscheidende Voraussetzung.“ Arne Baltissen, Vorstandsmitglied der MACH AG, einer der führenden Softwarepartner des öffentlichen Sektors, machte klar: „Deutschland liegt beim Thema E-Government noch hinter vielen anderen Staaten zurück. Insbesondere bei der Schaffung eines ´zentralen digitalen Zugangstors` gibt es noch viel Potential.“ Dabei sei es wichtig, „dass Politik und öffentliche Verwaltung weiter Vertrauen schaffen und sich mit den Bürgern über Technologien austauschen, die zukünftig eingesetzt werden. Veranstaltungen wie der heutige Bürgertreff sind hierbei wertvolle Plattformen“, so Baltissen. Jonas Müller und Marc Lenze von Fujitsu zeigten auf, wie Zukunftstechnologien helfen werden, Transparenz und Vertrauen zwischen Behörden und Bürgerinnen und Bürgern zu stärken: „Die Zukunft des Schutzes persönlicher Daten liegt in der Blockchain.“ Rudolf Schleyer, Vorstandsvorsitzender der Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern, gab praxisnahe Einblicke in die

„Bürgerservice-App“. Mehr Bürgernähe geht nicht! Dem Bürgerbeauftragten dankte Schleyer: „Es ist uns wichtig, dass digitale Bürgerservices so bürgerfreundlich wie möglich sind. Dafür ist das Feedback der Bürgerinnen und Bürger unerlässlich. Daher danke ich Klaus Holetschek für seine Initiative der heutigen Workshops und nehme viele wichtige Eindrücke mit.“

In der Podiumsdiskussion gab Bayerns Bürgerbeauftragter anschließend zu bedenken: „Wir brauchen viel mehr Zeit für persönliche Gespräche! Wenn wir dafür die Möglichkeiten der Digitalisierung nutzen, dann haben wir die Chancen und Risiken richtig verstanden und umgesetzt! Den Menschen aber, den darf die Digitalisierung nie ersetzen.“ Holger Kiesel, Beauftragter der Bayerischen Staatsregierung für die Belange von Menschen mit Behinderung, fügte hinzu: „Der technische Fortschritt bietet große Chancen für den Alltag von Menschen mit Behinderung, beispielsweise bei der Mobilität, Motorik und Kommunikation. Diese Chancen müssen wir nutzen, um die politische Teilhabe aller zu stärken – online wie offline.“

Holetschek versprach: „Das, was wir gemeinsam mit den Bürgerinnen und Bürgern erarbeitet haben, wird nicht in der Schublade verschwinden!“ Und für alle, die vor Ort nicht mit dabei sein konnten, bestand das Angebot, die Diskussion im Live-Stream zu verfolgen, live zu kommentieren und mitzudiskutieren. Aufgrund des großen Interesses plant der Bürgerbeauftragte künftig, bayernweit Bürgertreffs durchzuführen. Als nächstes kommt er gemeinsam mit dem Bayerischen Ministerpräsidenten, Dr. Markus Söder, am 21. Oktober 2019 nach Memmingen. Unter dem Motto: „Weniger befehlen, mehr erklären und vor allem mehr diskutieren“ will der Bürgerbeauftragte 10 Punkte einer gelingenden Bürgerkommunikation entwickeln.

Auszug Presseberichte

Seite: 12

Datum: 24.01.2019

Augsburger Allgemeine



„Keine Scheu, den Finger in die Wunde zu legen“

Interview Der CSU-Abgeordnete Holetschek verteidigt seine Arbeit als Bürgerbeauftragter der Staatsregierung

Herr Holetschek, vergangenes Jahr wurde über die Aufstockung der Zahl der Beauftragten der Staatsregierung heftig gestritten. Jetzt beginnt die Landtagsdebatte über das dazugehörige Gesetz. Als Bürgerbeauftragter sind Sie einer von ihnen. Was ist konkret Ihre Aufgabe?

Holetschek: Meine Aufgabe ist, für Bürger bei Meinungsverschiedenheiten mit Behörden oder Institutionen Ansprechpartner zu sein. Ich sehe mich als eine Art Kümmerer. In Österreich heißen die Beauftragten Volksanwälte. Das trifft es ziemlich gut. Es geht darum, Interessen der Bürger zu vertreten und in die Politik zu transportieren. Außerdem bemühe ich mich laufend darum, Vorschläge und Ideen zu entwickeln, wie man die Kommunikation zwischen Bürgern und Staat verbessern kann. Auch im Zeitalter der Digitalisierung muss der Mensch im Mittelpunkt stehen.

Sie sind seit März 2018 mit einer kurzen Unterbrechung im Amt. Wie viele Bürger haben sich schon an Sie gewandt? Wie vielen konnten Sie helfen?

Holetschek: Wir haben mittlerweile über 800 Anfragen. Da geht es um viele Einzelschicksale. Da kommt es darauf an, die Bürger nicht als Aktenzeichen zu betrachten, sondern sie und ihr Anliegen ernst zu nehmen. Grob gesagt, konnten wir etwa einem Drittel der Leute helfen, ein Drittel konnten wir weitervermitteln, bei einem Drittel war leider nichts zu machen – da geht es meistens um laufende Gerichts- und Petitionsverfahren, in die ich nicht

eingreifen kann.

Können Sie Beispiele nennen?

Holetschek: Da geht es um alle möglichen politischen Themen und ganz praktische Alltagsprobleme. Die Schwerpunkte liegen im Sozialbereich, bei Gesundheit oder Bauen und Wohnen. Nur ein Fall: Eine Mutter kam mit einer schwerstbehinderten Tochter zu einer Bürgersprechstunde in Mittelfranken, weil sie einfach nicht mehr weiterwusste. Sie fand sich im Dschungel der Behörden nicht mehr zurecht und brauchte jemanden, der ihr beratend



Klaus Holetschek

Klaus Holetschek (CSU) Foto: dpa und unterstützend zur Seite stand. Hier konnten wir helfen.

Die Kritik, das wissen Sie, richtet sich nicht gegen Ihre Arbeit. Die Kritiker wenden ein, dass die Ernennung so vieler Beauftragter einer Vergrößerung des Kabinetts durch die Hintertür gleichkommt. Die Zahl der Minister

und Staatssekretäre ist durch die Verfassung begrenzt. Eigentlich sollte ja jeder Landtagsabgeordnete ein Bürgerbeauftragter sein. Was können Sie, was ein Abgeordneter nicht kann?

Holetschek: Ich gehe selbstverständlich davon aus, dass jeder Abgeordnete, Bürgermeister oder Landrat sich als Bürgerbeauftragter versteht. Ich war ja selber zwölf Jahre Bürgermeister und kann das, glaube ich, gut einschätzen. Aber die Anfragen, die aus ganz Bayern zu mir kommen, und die Tatsache, dass es in mehreren Bundesländern in Deutschland oder auch in Europa mittlerweile solche Beauftragte gibt, beweist doch, dass ein Bedarf da ist. Der große Vorteil eines Regierungsbeauftragten ist, dass ich die Themen aus ganz Bayern gebündelt bekomme und wie ein Seismograf wirken kann. Ich sehe so, was alles schief läuft im Verhältnis der Bürger zu Staat und Behörden.

Hätte man die Beauftragten nicht beim Landtag ansiedeln können, so wie den Datenschutzbeauftragten?

Holetschek: Das hätte man sicher machen können, klar. Damit ist ja die Frage verknüpft, wie unabhängig der Beauftragte ist. In der Praxis bin ich aber ganz froh und es ist auch sehr nützlich, die Rückendeckung der Regierung zu haben. Aber nur damit das klar ist: Ich scheue mich auch nicht, den Finger in die Wunde zu legen. Ich fühle mich in erster Linie als Bürgerbeauftragter, nicht als Regierungsbeauftragter.

Interview: Uli Bachmeier

Seite: 13
Datum: 09.04.2019

NZ NÜRNBERGER
ZEITUNG



Klaus Holetschek ist Bayerns erster Bürgerbeauftragter

Jobbeschreibung? Volksanwalt!

VON CHRISTIANE KRODEL

Klaus Holetschek kommen viele Worte in den Sinn, um seine Arbeit zu beschreiben: Vermittler, Dolmetscher, Lotse. Mit am besten gefällt ihm der Begriff Volksanwalt. So nennen die Österreicher ihren Beauftragten für Bürgeranliegen. Holetschek ist das bayerische Pendant.

MÜNCHEN — Als Klaus Holetschek im März 2018 zum Beauftragten für Bürgeranliegen ernannt wurde, konnte er niemanden fragen, was auf ihn zukommen würde. Es gab schlichtweg keinen Vorgänger. Einen Bürgerbeauftragten hatte es in Bayern bis dato nicht gegeben. Holetschek musste von Null anfangen. Er begann, eine Geschäftsstelle mit Personal aufzubauen, Flyer und Visitenkarten zu drucken und sich um die Einrichtung einer Website zu kümmern. Die neu geschaffene Stelle sprach sich bei den Bürgern schnell herum: In den ersten fünf Monaten gingen über 700 Anfragen ein.

Als Bürgerbeauftragter soll der 54-jährige gebürtige Landshuter zwischen den Bürgern, der Landesregierung und der öffentlichen Verwaltung vermitteln. Dabei ist er unabhängig. Die Menschen würden jemanden wollen, der sich um ihre Angelegenheiten kümmere, sagt der Jurist und Landtagsabgeordnete (CSU).

Bis heute haben ihn und sein Team etwa 1000 Anfragen erreicht. Holetschek hat sich das Ziel gesetzt, dass jeder Bürger eine Reaktion auf seine Anfrage bekommt. Es soll ein Zeichen sein, dass sich jemand ihrer Sache annimmt. Holetschek will, so sagt er, jedem Bürger binnen zwei Wochen antworten – und wenn es nur der Hinweis ist, dass die Bearbeitung des Anliegens noch dauert.

Die Bandbreite der Probleme ist riesig. Mal geht es um das Landespflege-

geld, mal um Lärmschutz, Energiesanierung oder Vereine, die Hilfe brauchen. Zu Holetscheks ersten Fällen gehörte ein Verein, der sich um die Bedürfnisse von Menschen mit Behinderung kümmerte. Die Vereinsmitglieder hatten sich für ein spezielles Projekt eingesetzt. Dieses sollte ermöglichen, dass sich Schwerbehinderte im Ort beraten lassen konnten.

Der Verein bewarb sich beim Bundessozialministerium um bereitgestellte Fördermittel – ihr Projekt wurde aber nicht berücksichtigt. Der Verein wandte sich an Holetschek und bat um Hilfe. Die Mitglieder fanden es unzumutbar, dass Schwerbehinderte für eine Beratung etwa 70 Kilometer weit fahren sollten. Holetschek kontaktierte das Ministerium, das es doch noch ermöglichen konnte, das Projekt zu unterstützen.



Foto: Andreas Gabbert, dpa

Bürgerbeauftragter
Klaus Holetschek

Angebot ist kostenlos

Die kostenlose Hilfe des Bürgerbeauftragten

suchen sowohl Jüngere als auch Ältere, Alleinerziehende oder Eltern – wie ein Ehepaar aus München. Die beiden hatten ihre Tochter 2013 bei einem Verkehrsunfall in München verloren. Die Frau war von einem Lkw überrollt worden. Die Eltern stritten mit der Versicherung über die Mitschuld der Tochter am Unfall. Zudem sorgte sich das Paar um die Zukunft ihrer Enkeltochter, da sie selbst bereits über 70 Jahre alt waren. Die Eltern sahen sich einem Dschungel aus Behörden und Institutionen

gegenüber.

Dass die Zuständigkeit hin- und hergeschoben wird, ist kein Einzelfall. „Das ist das was die Menschen müde macht“, betont Holetschek. „Irgendwann verlieren sie die Energie.“ Im Gegensatz zu den an einem Streit Beteiligten hat Holetschek den Vorteil, als Außenstehender auf den Fall zu blicken. Es ermöglicht, Lösungen zu erkennen, die bislang übersehen wurden. Holetschek setzt sich mit Behörden in Verbindung, hakt nach und schaltet – wenn es nötig ist – neben dem ersten ein zweites Ministerium ein. Als Schlüssel haben sich persönliche Gespräche mit den zuständigen Mitarbeitern erwiesen. Das kostet Zeit. Rentiert sich aber.

Dass Bürger und Behörden streiten, habe auch mit der Angst der Behörden zu tun, einen Präzedenzfall zu schaffen, erzählt er. Denn wird ein Anliegen jenseits von Verwaltungsstrukturen geregelt, kann daraus ein Maßstab für andere Fälle werden. Abläufe und Kostenabrechnungen, so die Befürchtung, würden dann komplizierter werden.

Obwohl er sich als Volksanwalt versteht, kann sich Holetschek nicht um jeden Fall kümmern. Handelt es sich bei dem Anliegen um Entscheidungen von Gerichten und Staatsanwälten, um ein Thema, das bereits in einem Petitionsverfahren behandelt wurde oder um zivilrechtliche Angelegenheiten wie Miet- oder Arbeitsverträge sind seine Hände gebunden.

Klaus Holetschek will aber nicht nur Probleme lösen, sondern auch Verbesserungen anstoßen – etwa bei der Kommunikation zwischen Staat und Bürgern. Bescheide etwa strotzen vor juristischen und verwaltungsrechtlichen Fachbegriffen. „Wir müssen weg von den typischen juristischen Formulierungen und den Menschen die Dinge einfacher erklären.“

Als Beweis, dass die Kommunikation optimiert werden sollte, sieht Holetschek seine Arbeit. Denn obwohl sich die Bürger mit ihren Sorgen auch an ihr Stadtoberhaupt oder an Abgeordnete wenden könnten, kontaktieren sie ihn zu Hunderten. Ein Patentrezept wie es besser wer-