

Tätigkeitsbericht

4. Amtsjahr / 2021

Der Bürgerbeauftragte der Bayerischen Staatsregierung
Michael Hofmann, MdL



Impressum

Herausgeber und Redaktion

Der Bürgerbeauftragte der
Bayerischen Staatsregierung
Michael Hofmann, MdL
Prinzregentenstraße 24
80538 München

E-Mail: buengerbeauftragter@bayern.de
Web: www.buengerbeauftragter.bayern.de
Telefon: 089 / 2165 2790
Telefax: 089 / 2165 2797

Bildnachweise

Alle Bilder, sofern nicht anders ausgewiesen: Bayerische Staatskanzlei / S. 4: Frank Röthel / S. 6: Regional Fernsehen Oberbayern; Oberpfalz TV / S. 7: Europäische Ombudsstelle / S. 9: Screenshot <https://www.gesundheitsregionenplus.bayern.de/>, abgerufen am 30. August 2022; grafische Bearbeitung: HUND B. communication

Stand: September 2022

Inhaltsverzeichnis

Vorwort Michael Hofmann, MdL.....	4
Themenschwerpunkte	7
Bürgerdialog bei den regionalen Fernsehsendern	7
ENO Konferenz	7
Besuch einer Delegation Abgeordneter des Landtags Baden-Württemberg	8
ConSozial Nürnberg.....	8
Bericht im Bayerischen Kabinett	8
Informationsaustausch mit Vertretern der Bayerischen Polizei- gewerkschaften.....	9
Bürgerräte in den Gesundheitsregionen ^{plus}	9
Austausch über den Tellerrand hinaus.....	10
Bürgernähe leben	10
Eingaben	11
Zuordnung der Eingaben	12
Anzahl der eingegangenen Anliegen nach Regierungsbezirken...	13
Art der Fallabschlüsse	13
Bearbeitungsdauer	14
Form der Kontaktaufnahme.....	14
Fallbeispiele	15
Stimmen von Petentinnen und Petenten	18

VORWORT

Bürgerbeauftragter

Michael Hofmann, MdL



Michael Hofmann, MdL –
seit Mai 2020 Bürgerbeauftragter der
Bayerischen Staatsregierung

Liebe Bürgerinnen und Bürger des Freistaats Bayern und darüber hinaus,

inzwischen kann ich auf zwei Jahre im Amt als Bürgerbeauftragter der Bayerischen Staatsregierung zurückblicken. Wie bereits das erste Jahr, war auch das zweite geprägt von der Coronapandemie. Das hatte zur Folge, dass persönliche Begegnungen – wenn überhaupt – nur mit gebotenen Abstand und unter strengen Schutzmaßnahmen möglich waren. Die Arbeit als Bürgerbeauftragter war somit weiterhin ganz anders, als ich sie mir vor Antritt des Amtes vorgestellt hatte. Manches war dadurch erschwert, dafür haben sich an anderer Stelle ganz neue und durchaus interessante Möglichkeiten ergeben.

Ich bin stolz darauf, dass der seit 2020 auf meiner Internetseite www.buergerbeauftragter.bayern.de/corona angebotene Überblick zu den jeweils aktuellen Coronamaßnahmen so viel Anklang gefunden hat. Das Angebot an Informationen konnte ich mit der Zeit immer weiter ausbauen und verbessern; die Aktualität stand dabei stets im Vordergrund. Auf meiner Webseite haben sich nicht nur Bürgerinnen und Bürger, die sich bei streckenweise unübersichtlichen Regelungen nicht mehr auskannten, informiert – nein, selbst Verbände, Kommunen und andere Landesregierungen haben auf dieses Angebot des Bayerischen Bürgerbeauftragten aktiv hingewiesen und sich dort nach den geltenden Regelungen erkundigt. Viele haben ihre Fragen über das Kontaktformular zusätzlich direkt an mich gerichtet, die ich dann individuell beantwortet habe. Die zahlreichen positiven Rückmeldungen, die ich von Bürgerinnen und Bürgern, von den Kolleginnen und Kollegen Abgeordneten im Bayerischen Landtag sowie aus der Politik und Verwaltung erhalten habe, zeigen, dass ich hier tatsächlich auf dem direkten Weg behilflich sein konnte – das freut mich ungemein.

Ein Online-Auftritt ersetzt natürlich nicht den direkten Kontakt. Es war und ist mir ein großes Anliegen, diesen direkten Austausch zu ermöglichen. Nachdem um den Jahreswechsel 2021/2022 eine Verbesserung der Infektionssituation noch nicht wirklich absehbar schien, entstand in Abstimmung mit Herrn Ministerpräsidenten Dr. Markus Söder, MdL, die Idee, Bürgersprechstunden im Fernsehen abzuhalten – in Zusammenarbeit und unter der Regie der privaten regionalen Fernsehsender, die es in Bayern gibt. Ende Januar starteten Herr Ministerpräsident und ich die sich gezielt über viele Wochen erstreckende Tour durch alle sieben bayerischen Regierungsbezirke; beginnend bei TV Oberfranken in Hof, endend bei TV Mainfranken in Würzburg. Im Vorfeld der einzelnen Fragerunden baten die Regionalsender die Bürgerinnen und Bürger um Zusendung der Fragen, die sie dem Ministerpräsidenten-

ten und mir stellen wollten. Dieses Projekt war – das bestätigten auch die Vertreterinnen und Vertreter der TV-Sender – ein voller Erfolg. Es beweist, dass Bürgernähe in unterschiedlichen Formen möglich ist und dass Bürgerbeteiligung in den verschiedensten Formaten funktionieren kann.

Liebe Leserinnen und Leser, die Anzahl der Anfragen, die mich als Bürgerbeauftragten erreichen, nimmt weiter stark zu. Das mag damit zu tun haben, dass das Amt an sich mehr und mehr bekannt wird. Es ist gleichzeitig auch Beleg dafür, dass ein offenes Ohr und der direkte Draht zu den Bürgerinnen und Bürgern für ausgewogene und menschnahe Politik ebenso unerlässlich sind, wie für Behörden und Verwaltung. Genau das ist das Ziel, welches ich mit meiner Tätigkeit als Bürgerbeauftragter eng verknüpfe: Die politischen Entscheidungen und daraus abgeleitete Maßnahmen müssen für die Betroffenen nachvollziehbar und verständlich gemacht werden. Dafür ist es wichtig, über Entscheidungen und Beweggründe zu sprechen, Fragen aufzunehmen, bei Entscheidern nachzuhaken und ein mögliches Ermessen vollständig auszuschöpfen. Kurz gefasst geht es immer darum, Kommunikation herzustellen, Verständnis zu schaffen und Lösungen anzubieten.

Abschließend danke ich all jenen, die sich vertrauensvoll an mich wenden, aber auch den vielen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in den Behörden, Ämtern, Regierungen und Ministerien, die mich bei der Aufarbeitung der Anliegen und Probleme, die die Bürgerinnen und Bürger an mich herantragen, unterstützen. Besonderen Dank spreche ich meinem Team aus, das für die Menschen in unserem Freistaat und im Dienst der Sache hartnäckig bleibt und ohne das diese Erfolgsbilanz nicht möglich wäre. Bei der Lektüre des Tätigkeitsberichtes wünsche ich Ihnen viel Freude. Und wie immer gilt: Kommen Sie bei Fragen gerne auf mich zu!

Ihr



Michael Hofmann, MdL
Bürgerbeauftragter der Bayerischen Staatsregierung



Rundreise durch Bayern: die Bürgerdialoge mit Ministerpräsident Dr. Markus Söder und Michael Hofmann fanden in allen sieben Regierungsbezirken statt

THEMENSCHWERPUNKTE

Bürgerdialog bei den regionalen Fernsehsendern

Gemeinsam mit dem Bayerischen Ministerpräsidenten, Dr. Markus Söder, MdL, habe ich – beginnend im Januar 2022 – in allen sieben Regierungsbezirken ein neues Format von Bürgersprechstunden durchgeführt. Wir waren zu Gast bei den regionalen Fernsehsendern: Bei TV Oberfranken in Hof, Oberpfalz TV in Amberg, Frankenfernsehen in Nürnberg, Niederbayern TV in Deggendorf, a.tv in Augsburg, Regionalfernsehen Oberbayern in Rosenheim und TV Mainfranken in Würzburg.

Die Bürgerinnen und Bürger aus der jeweiligen Region konnten ihre Fragen stellen, Anregungen und Kritik äußern. Der Bürgerdialog fand dann im Rahmen einer einstündigen moderierten Gesprächsrunde statt, bei der wir auf die verschiedenen Themen eingegangen sind. Anfragen, die im Rahmen der Sendung zu kurz gekommen sind oder gar nicht berücksichtigt werden konnten, habe ich im Nachgang beantwortet. Das Format hat den Bürgerinnen und Bürgern die Möglichkeit gegeben, sich auf direktem Weg mit dem Ministerpräsidenten und mir auszutauschen – etwas, das durch die Coronapandemie über fast zwei Jahre hinweg nur sehr eingeschränkt möglich war.

Dieses Format des Bürgerdialogs ist entstanden, um den direkten Austausch mit den Bürgerinnen und Bürgern zu ermöglichen – und zwar unabhängig von der zum Zeitpunkt der jeweiligen Sendung vorherrschenden Pandemiesituation. Die hervorragende Zusammenarbeit mit den privaten Fernsehsendern, die

wir im Laufe der sechs Monate besucht haben, hat aus diesem Projekt eine echte Erfolgsgeschichte gemacht. Jeder der Sender hat das Konzept auf seine individuelle Art und Weise umgesetzt – immer aber hatten die Bürgerinnen und Bürger die Gelegenheit, die politischen Prozesse zu hinterfragen, Antworten zu erhalten und damit womöglich auch Entscheidungen besser nachvollziehen zu können.

ENO Konferenz

Ende April 2022 lud die Europäische Bürgerbeauftragte, Emily O'Reilly, wieder zur European Network of Ombudsmen-Conference ein. Das Treffen fand dieses Jahr in Straßburg statt. Aufgrund einer Terminkollision war es mir nicht möglich, daran teilzunehmen. Ich hoffe aber, diese Gelegenheit nächstes Jahr wahrnehmen zu können und viele meiner europäischen Kolleginnen und Kollegen kennenzulernen.



Bürgerdialog: Blick in die Regie von TVA Augsburg



Emily O'Reilly – Europäische Bürgerbeauftragte

Besuch einer Delegation Abgeordneter des Landtags Baden-Württemberg

Hoherfreut war ich, als mich im Mai eine Delegation Abgeordneter des Baden-Württembergischen Landtags besucht hat. Die Mitglieder des dortigen Petitionsausschusses waren an einem Austausch über die Arbeitsweise und die Inhalte der eingehenden Bürgeranfragen interessiert. Bei den tagesfüllenden Gesprächen kristallisierte sich schnell heraus, dass es eine Vielzahl an Parallelen gibt – aber auch den ein oder anderen Unterschied. Hieraus wird wieder einmal deutlich, dass ein (grenzüberschreitender) Austausch wichtig ist, um den Blick auch über den eigenen Tellerrand zu heben.

ConSozial Nürnberg

Im November 2021 konnte – aufgrund der vorübergehend etwas entspannteren Infektionssituation – die ConSozial, Deutschlands größte Kongress-Messe der Sozialwirtschaft, in Nürnberg wieder stattfinden. Meine Geschäftsstelle präsentierte sich dort mit einem eigenen Stand. Interessierte Besucherinnen und Besucher konnten sich über die Arbeit des Bürgerbeauftragten informieren und seine Möglichkeiten kennenlernen, sie im Austausch mit staatlichen Institutionen und der Verwaltung zu unterstützen. Der Stand war gut besucht und bot eine schöne Gelegenheit, sich all jenen vorzustellen, die den Bürgerbeauftragten als Anlaufstelle noch nicht kannten.



Michael Hofmann (dritter von rechts) mit der Delegation aus Baden-Württemberg.

Bericht im Bayerischen Kabinett

Alle Beauftragten sind durch das Gesetz über die Beauftragten der Bayerischen Staatsregierung (Bay-BeauftrG) gehalten, dem Kabinett in jeder Legislaturperiode zwei Mal über ihre Tätigkeit zu berichten. Der Wechsel in der Person des Bürgerbeauftragten – ich übernahm das Amt im Mai 2020 von Klaus Holetschek, MdL, der kurz zuvor als Staatssekretär ins Kabinett berufen worden war – und die seit März 2020 überwiegend bestimmenden Coronathemen erschwerten eine Terminierung. Im November 2021 war es dann aber soweit und ich konnte dem Kabinett berichten – kurz nach Veröffentlichung meines ersten Tätigkeitsberichts, der den Zeitraum Juni 2020 bis Juni 2021 umfasst. In der Kabinettsitzung entwickelte sich eine rege Diskussion, aus der ich auch einzelne Arbeitsaufträge mitnahm. Das alles bestimmende Thema ist und bleibt die Art und Weise, wie Behörden und staatliche Stellen mit den Bürgerinnen und Bürgern kommunizieren. Ministerpräsident Dr. Markus Söder, MdL, bat mich ausdrücklich, dieses Thema verstärkt in den Fokus zu nehmen. Zudem ist dort die Idee einer neuen Form der Bürgersprechstunden entstanden, der bereits angesprochenen Bürgerdialoge im Fernsehen, die dann kurze Zeit später bereits umgesetzt werden konnte.



Ministerpräsident Dr. Markus Söder und Michael Hofmann mit dem Tätigkeitsbericht des Bürgerbeauftragten für 2020/21.

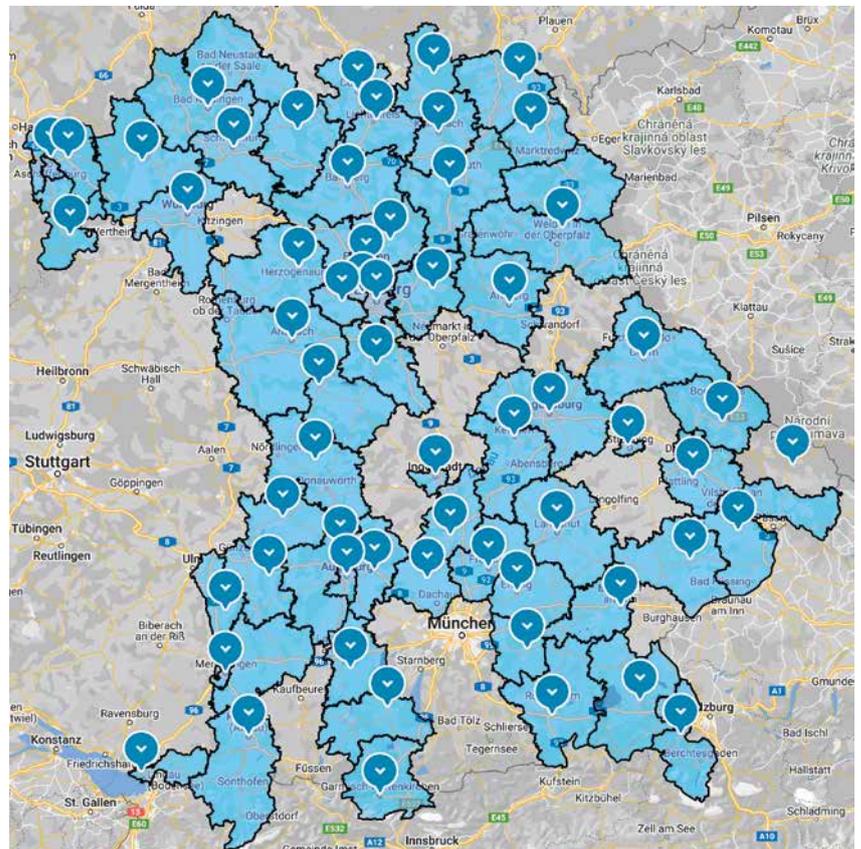
Informationsaustausch mit Vertretern der Bayerischen Polizeigewerkschaften

Aufgrund der Tatsache, dass mich als Bürgerbeauftragten immer mehr Anfragen mit Polizeibezug erreichen, habe ich mich mit Herrn Staatsminister Joachim Herrmann, MdL, und mit Vertretern der Bayerischen Polizeigewerkschaften ausgetauscht. Alle Beteiligten sind sich einig, dass der Bürgerbeauftragte natürlich auch Anliegen mit Polizeibezug sowie Anliegen von Polizeibeamtinnen und Polizeibeamten bearbeiten kann und soll. Klar ist auch: Als Bürgerbeauftragter bin ich keine Strafverfolgungsbehörde, nehme also keine Strafanzeigen entgegen, ebensowenig bin ich als eine Art Superrevisionsinstanz in den Rechtsweg eingebunden. Es kann und darf daher nicht erwartet werden, dass der Bürgerbeauftragte Entscheidungen aufhebt oder die Sachverhaltsaufklärung oder Rechtsfindung beeinflusst. Ich kann als Ansprechpartner aber dazu beitragen, Missverständnisse und Unklarheiten auszuräumen. Sehr erfreulich ist, dass die Zahl dieser Beschwerden überschaubar blieb und dass das Problem für die Betroffenen zumeist geringfügig war.

Bürgerräte in den Gesundheitsregionen^{plus}

Im Juli 2021 fand in Karlsfeld die Auftaktveranstaltung der Initiative für mehr Bürgerbeteiligung in der Gesundheitspolitik statt, die der Bayerische Staatsminister für Gesundheit und Pflege, Klaus Holetschek, MdL, ins Leben gerufen hat. Bei der Auftaktveranstaltung wurden insbesondere die Teilnehmerinnen und Teilnehmer des Bürgerrats benannt, die gesundheits- und pflegepolitische Themen für die Region diskutieren und am Ende bestenfalls zu einer auf die Bedürfnisse der Menschen in der Region ausgerichteten Lösung kommen sollen. Im Jahresverlauf trafen sich die Mitglieder des Bürgerrats weitere vier Mal – bei der Abschlussveranstaltung im Juli 2022 werde ich ebenfalls wieder dabei sein. Es interessiert mich insbesondere, wie die Zusammenarbeit in dem Gremium funktioniert hat, ob tatsächlich – wie vom Gesundheitsminister vorgegeben – überwiegend Themen diskutiert worden sind, die der Allgemeinheit dienen, oder doch einzelne Mitglieder versucht haben, vordringlich ihre Interessen in den Vordergrund zu rücken.

Überblick über die 60 Gesundheitsregionen-Plus in Bayern



Austausch über den Tellerrand hinaus

Nach dem letztjährigen Austausch mit der Bürgerbeauftragten von Rheinland-Pfalz, Barbara Schleicher-Rothmund, besuchte mich im März 2022 der Bürgerbeauftragte des Freistaats Thüringen, Dr. Kurt Herzberg, in München. In ausführlichen und intensiven Gesprächen, die sowohl im Bayerischen Landtag als auch in der Geschäftsstelle des Bürgerbeauftragten stattfanden, zeigte sich, dass die tägliche Arbeit viele Parallelen aufweist; gleichzeitig haben wir aber auch einzelne Unterschiede ausmachen können.

Bürgernähe leben

Im Frühjahr 2022 wandte sich Felix, ein 18-jähriger Schüler der Friedel-Eder-Schule, einer freien heilpädagogischen Waldorfschule in München-Daglfing, an mich: Er interessiert sich sehr für Politik und wollte daher gerne einer Kabinettsitzung beiwohnen. Dass dies aufgrund der streng vertraulichen Themen, die in der Sitzung besprochen werden, nicht möglich ist, wurde ihm während unseres Austauschs schnell klar. Stattdessen besuchte Felix mich Ende Juni im Bayerischen Landtag. Dort konnte er von der Besuchertribüne aus eine Plenumsitzung beobachten und im Anschluss seine Fragen mit mir besprechen. Zu unserem Treffen kamen – als Überraschung für Felix – auch die Präsidentin des Bayerischen Landtags, Ilse Aigner, MdL, der Staatskanzleichef, Staatsminister Dr. Florian Herrmann, MdL, und die Staatsministerin für Familie, Arbeit und Soziales, Ulrike Scharf, MdL.



Dr. Kurt Herzberg, Bürgerbeauftragter des Freistaats Thüringen, zu Besuch in München.



Staatsminister Dr. Florian Herrmann, MdL, Landtagspräsidentin Ilse Aigner, MdL, Staatsministerin Ulrike Scharf, MdL und Bürgerbeauftragter Michael Hofmann beim Besuch von Felix (Mitte) im Bayerischen Landtag.

EINGABEN

Im Zeitraum von Juli 2021 bis Juni 2022, den dieser Bericht abdeckt, hat die Anzahl der Eingaben mit insgesamt über 2300 einen neuen Höchstwert erreicht.

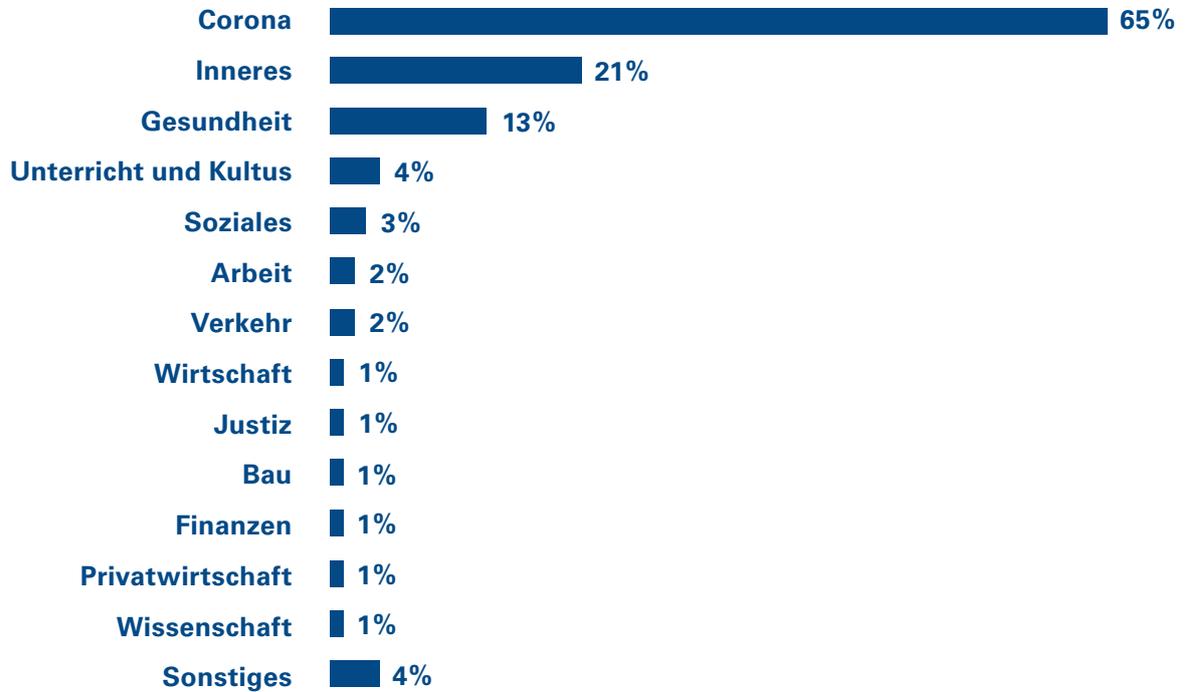
Erneut und nicht überraschend lag der Schwerpunkt – zumindest bis in das späte Frühjahr 2022 hinein – beim Themenblock Corona. Durch die gerade zum Herbst 2021 und Winter 2021/22 wieder notwendige Verschärfung der Regelungen bestand in der Bevölkerung ein hoher Informationsbedarf. Die Entscheidungsträger sahen sich oft mit dem Vorwurf konfrontiert, die einzelnen Bestimmungen seien zu komplex und unübersichtlich. Tatsache ist, dass die meisten Bestimmungen – das trifft aber auf sämtliche Gesetze und Verordnungen zu – sehr abstrakt gehalten waren. Nischen oder Einzelfallkonstellationen konnten sich damit selten identifizieren. Dies – und das soll ausdrücklich betont sein – ist aber auch nicht die Aufgabe einer solchen Regelung. Viele Bürgerinnen und Bürger haben sich an mich als Bürgerbeauftragten gewandt, um für ihre individuelle Situation zu klären, welche Vorgaben aktuell gelten. Neben der von allen Seiten aufgrund ihrer Übersicht und Klarheit gelobten Webseite des Bürgerbeauftragten konnte ich bei den Fragestellern auch mit rascher Beantwortung der Anfragen punkten. Überwiegend erhielten die Petentinnen und Petenten noch am selben, spätestens aber am nächsten oder übernächsten Werktag eine Antwort. Dies war auch unerlässlich, ging es doch zumeist um eilige Fragen, wie beispielsweise zur Einreise, geltenden Zutrittsbeschränkungen oder Schließungsanordnungen.

In meiner Funktion als Bürgerbeauftragter sehe ich es darüber hinaus als meine Pflicht an, die Staatsregierung über etwaige Missstände zu informieren. Umso erfreulicher war es, wenn es gelang, Gesundheitsminister Klaus Holetschek, MdL, oder Staatskanzleichef Dr. Florian Herrmann, MdL, im persönlichen Austausch auf Umstände aufmerksam zu machen, die in der Bayerischen Infektionsschutzmaßnahmenverordnung nicht berücksichtigt oder missverständlich dargestellt waren und in der Folge dann angepasst werden konnten.

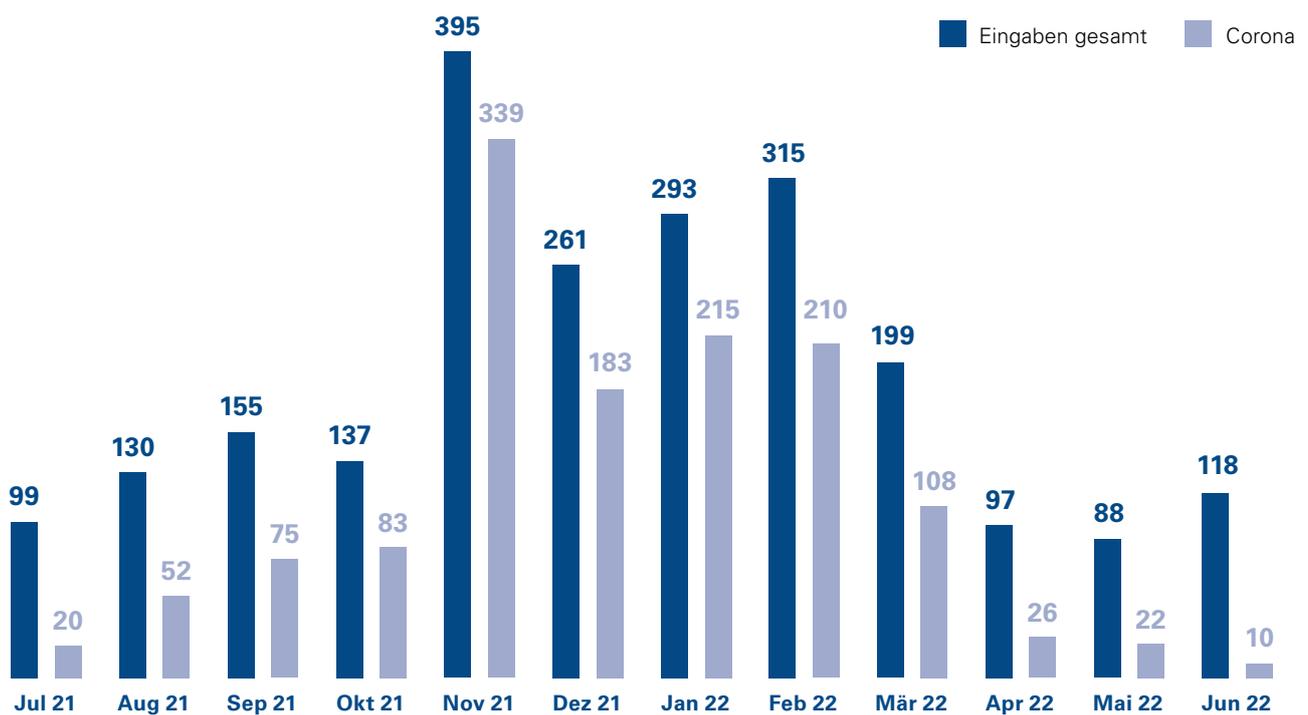
Mit der schrittweisen Aufhebung der Corona-Maßnahmen ab Frühjahr 2022 änderten sich auch die Inhalte der Eingaben. Beinahe konnte der Eindruck entstehen, die Corona-Pandemie hätte alle anderen Probleme und Fragestellungen in den Hintergrund rücken lassen. Je weniger die Pandemie im Tagesgeschehen eine Rolle spielte, desto mehr Fragen zu alltäglichen Schwierigkeiten erreichten mich. Schwerpunktmäßig geht es dabei beispielsweise um finanzielle Hilfen sämtlicher Art, Mobilitätsprobleme oder steuerrechtliche Fragestellungen. Dabei ist die Anzahl der Anliegen nur geringfügig weniger geworden – der durch die Corona-Pandemie größer gewordene Bekanntheitsgrad des Bürgerbeauftragten als Anlaufstelle für Fragen bei Schwierigkeiten mit Behörden zeigt sich jetzt noch deutlicher.

Zuordnung der Eingaben

Die eingegangenen Anfragen verteilen sich folgendermaßen auf die verschiedenen Themengebiete:



Im Jahresverlauf zeigt sich, wie sich die Anzahl an Eingaben zum Thema Corona im Vergleich zu allen sonstigen Themen verhält – und in welchen Monaten die Bürgerinnen und Bürger besonders hohen Informationsbedarf hatten:

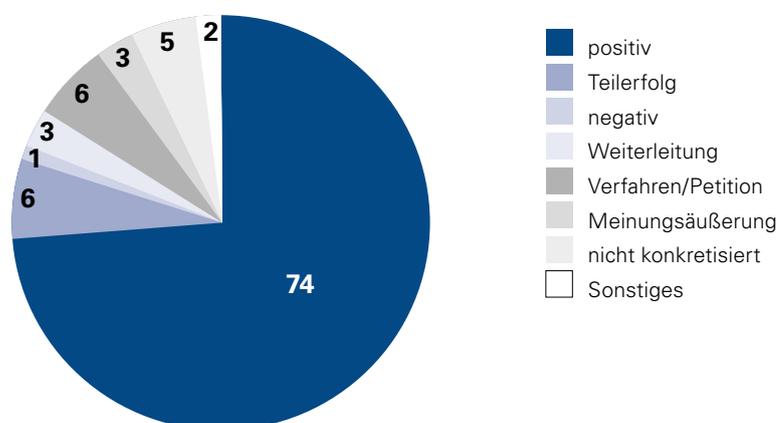


Anzahl der eingegangenen Anliegen nach Regierungsbezirken

	2020/2021		2021/2022	
	Fälle	%	Fälle	%
Gesamt	1690	100	2308	100
Oberbayern	444	26	503	22
Niederbayern	120	7	125	6
Oberpfalz	65	4	99	4
Oberfranken	170	10	124	5
Mittelfranken	132	8	143	6
Unterfranken	89	5	121	5
Schwaben	158	9	169	7
Andere	125	7	156	7
Keine Angabe	387	23	868	38

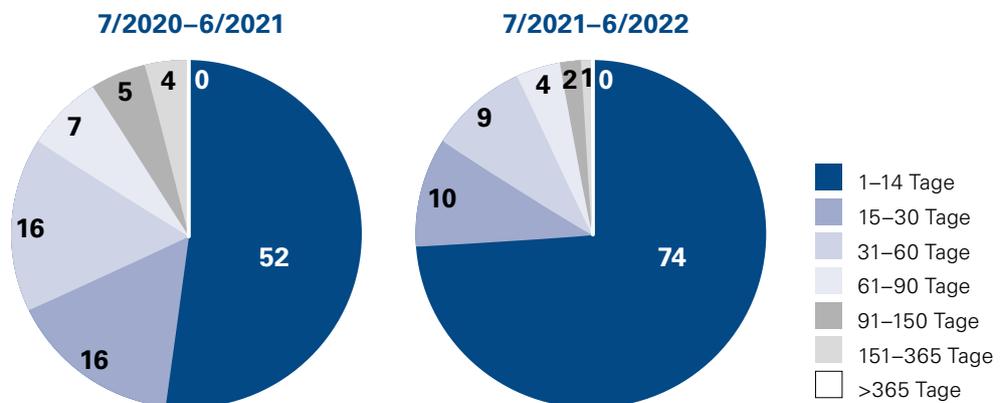
Art der Fallabschlüsse

Durch den Fokus auf die nachvollziehbare und verständliche Erläuterung der aktuellen Corona-Bestimmungen konnte ich den Fragestellern auch in diesem Berichtszeitraum überwiegend weiterhelfen. Bei insgesamt fast drei Viertel der Anliegen, die im Zeitraum Juli 2021 bis Juni 2022 an mich adressiert wurden, konnte ein positives Ergebnis erzielt oder die Frage der Petentin bzw. des Petenten zufriedenstellend beantwortet werden. Wie immer wieder deutlich gemacht, kann ich jedoch nicht mehr einschreiten, wenn in der betreffenden Angelegenheit bereits ein Gerichtsverfahren läuft oder abgeschlossen wurde.



Bearbeitungsdauer

Gerade die Bearbeitungsdauer bei den Anfragen zum Thema Corona kann sich sehen lassen. Diese lag im Berichtszeitraum bei durchschnittlich ein bis zwei Tagen. Was Eingaben zu anderen Themenbereichen angeht, liegt die durchschnittliche Bearbeitungszeit im Schnitt bei 15 Tagen. Dies mag dem einen oder anderen noch immer lange erscheinen. Die Zahl bildet jedoch einen Durchschnittswert ab. Zudem darf nicht vergessen werden, dass die Petentinnen und Petenten regelmäßig Zwischennachrichten erhalten und gegebenenfalls auch mündlich über den Zwischenstand informiert werden. Ebenso verlängert sich die Bearbeitungsdauer bei Angelegenheiten, die zwischen den Beteiligten teilweise monate-, nicht selten auch jahrelang hin- und herwechseln, bevor der Bürgerbeauftragte damit befasst wird.



Form der Kontaktaufnahme

An der Form der Kontaktaufnahme zum Bürgerbeauftragten hat sich im Vergleich zu den Vorjahren keine nennenswerte Änderung ergeben. Weiterhin wenden sich die Bürgerinnen und Bürger überwiegend über die E-Mail-Adresse buergerbeauftragter@bayern.de oder das Kontaktformular auf der Internetseite www.buergerbeauftragter.bayern.de an den Bürgerbeauftragten. Rund 95% der Eingaben erreichen mich somit digital. Selbstverständlich stand auch das Sekretariat in der Geschäftsstelle zu den üblichen Bürozeiten als erste Anlaufstelle zur Verfügung. Hier gingen täglich zahlreiche Anrufe ein. Häufig ging es darum, ob der Bürgerbeauftragte für das jeweilige Anliegen der richtige Ansprechpartner ist, vielfach aber auch um den aktuellen Bearbeitungsstand einer Eingabe. Bei unkomplizierten Fragestellungen erhielten die Anruferinnen und Anrufer auch gleich direkt am Telefon Auskunft.

Die immer mehr vernachlässigbare Form der Kontaktaufnahme per Brief oder Fax wurde nur noch so selten wahrgenommen, dass keine Einzelerfassung mehr erfolgte.

Wenn Sie wissen wollen, wie mit Ihrer Eingabe im Detail umgegangen wird, gibt Ihnen das Erklärvideo auf der Webseite des Bürgerbeauftragten konkretere Einblicke: www.buergerbeauftragter.bayern.de.

Fallbeispiele

Bau

Die Petentin kam mit einem sehr ungewöhnlichen Anliegen auf mich zu. Die schnellste Verbindung zwischen ihrer Heimatgemeinde und dem Nachbarort verläuft entlang eines öffentlichen Feld- und Waldweges, den insbesondere Fußgänger und Radfahrer nutzen. Bedauerlicherweise nutzen diesen Weg auch ortskundige Autofahrer gern als Abkürzung. Die Petentin hält das vor allem für die Fußgänger und Radfahrer zu gefährlich und wandte sich mit der Bitte um Unterstützung an den Bürgerbeauftragten. Ich konnte hier ein Zusammenwirken beider Gemeinden erreichen: Jetzt wird der Weg zum einen in einen tatsächlich beschränkt öffentlichen Feld- und Waldweg umgewandelt – damit darf beispielsweise nur noch der landwirtschaftliche Verkehr dort fahren. Zum anderen erhält der Weg eine neue und unmissverständliche Beschilderung. Den Radfahrern und Fußgängern ist damit sicher geholfen!

Hochschule

Wer sein Studium ohne einen so genannten „unabdingbaren Grund“ abbricht, hat möglicherweise keinen Anspruch auf BAföG. Mit der Frage, welche Möglichkeiten der Ausbildungsförderung es dennoch gibt, hat sich ein junger Mann an mich gewandt: Er hatte sein Studium nach einigen Semestern abgebrochen und stattdessen eine Ausbildung begonnen. Bei dieser arbeitet er Vollzeit und erhält kein Ausbildungsgehalt. Inzwischen im dritten und letzten Jahr seiner Ausbildung angelangt, gerät er zunehmend an seine finanziellen Grenzen; er hat die Ausbildung bislang vollständig aus eigener Tasche bezahlt. Um dies leisten zu können, hat er nebenbei noch zwei Jobs auf geringfügiger Basis angenommen, befürchtet nun aber dennoch, seine Ausbildung aus finanziellen Gründen kurz vor Schluss abbrechen zu müssen. Zunächst habe ich ihn darin bestärkt, noch einmal BAföG zu beantragen und bei der zuständigen Stelle nachzuhaken. Darüber hinaus habe ich ihn auf das Angebot „Komm weiter in B@ayern“ aufmerksam gemacht: Das Bayerische Staatsministerium für Familie, Arbeit und Soziales bietet auf dieser Plattform umfangreiche Informationen zur Aus- und Weiterbildung an, auch in Bezug auf eine mögliche finanzielle Unterstützung. Es ist mir gelungen, dem Petenten dort einen direkten Ansprechpartner zu vermitteln, der ihm unkompliziert und schnell weiterhelfen konnte.

Medien

Ein Paar hat sich getrennt, der Mann ist aus der gemeinsamen Wohnung ausgezogen. Die Frau beglich weiterhin sämtliche Rechnungen für die Wohnung, so auch den Rundfunkbeitrag, häufig wird er noch als GEZ-Beitrag bezeichnet. Umso überraschter war die Frau, als eines Tages ein Brief des Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio ins Haus flatterte, der sie darüber informierte, dass sie mit beinahe 500 Euro im Zahlungsrückstand sei. Was die Petentin nicht wusste – und ich vermute, vielen geht es ähnlich: Das Beitragskonto beim Beitragsservice ist an die Person gebunden, die es einrichtet und nicht an eine Wohnung. Auf den konkreten Fall bezogen bedeutete das, dass der Mann mit seinem Umzug das Beitragskonto mitgenommen hatte; seine ehemalige Partnerin hingegen zahlte unwissentlich für ihn den Beitrag weiter. Der vom Beitragsservice ermittelte Zahlungsrückstand bezog sich auf das inzwischen parallel bestehende Kundenkonto der Frau, für das noch keine Zahlungen geleistet worden waren. In den Vertragsbedingungen des Beitragsservice ist klar hinterlegt, dass das Kundenkonto personengebunden ist. Die Forderung an die Petentin war somit grundsätzlich berechtigt. Ich habe ihr deshalb empfohlen, sich bezüglich der Rückforderung der Zahlungen, die sie auf das Beitragskonto ihres früheren Mannes geleistet hatte, anwaltlich beraten zu lassen. Schließlich hätte der Mann seiner ehemaligen Partnerin spätestens in dem Moment, als er von der GEZ darauf aufmerksam gemacht worden war, mitteilen müssen, dass sie für ihn bezahlt. Dies könnte im Fall des Unterlassens sogar zu einer Straftat werden. Bitte denken Sie im Fall eines Umzugs, beispielsweise nach Auflösung einer Wohngemeinschaft, daran, sich direkt mit dem Beitragsservice in Verbindung zu setzen, um gleich klare Verhältnisse zu schaffen, was ihr Beitragskonto betrifft.

Schule

Ein besorgter Vater wandte sich an den Bürgerbeauftragten, da ihm vom zuständigen Landratsamt horrende Bußgelder auferlegt wurden, weil er seine schwerbehinderte Tochter in der Schule nicht auf Covid-19 testen lassen wollte. Zwar legte er ein Attest vor, welches belegte, dass die Tochter sich tatsächlich nicht testen lassen kann; dieses wurde

aber von der Schulleiterin nicht anerkannt. Die Tochter blieb daraufhin unentschuldig dem Unterricht fern – die Bußgelder waren die logische Folge.

Inzwischen geht das Mädchen wieder in die Schule – auch die übrigen Differenzen konnten durch meine Vermittlung ausgeräumt werden. Nun bleibt zu hoffen, dass sich auch mit dem Landrat eine gütliche Einigung hinsichtlich des offenen Bußgeldbetrags erzielen lässt.

Soziales

Die Petentin hatte sich nach dem Tod ihres Mannes an den Bürgerbeauftragten gewandt – die Deutsche Rentenversicherung hatte es abgelehnt, ihr eine Witwenrente auszubezahlen. Da die Hochzeit erst wenige Monate vor dem Tod des Mannes stattgefunden hatte, vermutete die Versicherung eine sogenannte Versorgungsehe – also eine Hochzeit, die nur erfolgt ist, damit die Hinterbliebene eine Witwenrente erhält. Dies wird angenommen, wenn einer der Ehegatten innerhalb eines Jahres nach der Hochzeit verstirbt und zum Zeitpunkt der Eheschließung bereits von den todbringenden Umständen wusste.

In dem konkreten Fall lag die Sache jedoch etwas anders: Die Petentin und ihr verstorbener Mann waren über Jahrzehnte liiert, hatten ein Haus gebaut und zwei gemeinsame Kinder im Teenageralter. Den Plan zu heiraten hatten sie – auch vor Freunden – immer wieder besprochen, aber noch nicht in die Tat umgesetzt. Zuletzt verschoben sie die Hochzeit wegen der Einschränkungen aufgrund der Corona-Pandemie. Im März 2021 fand die Hochzeit schließlich statt. Der Mann war zu diesem Zeitpunkt zwar bereits schwer erkrankt, dennoch kam sein Tod wenige Monate später – auch für die behandelnden Ärzte – unerwartet plötzlich.

In einem intensiven Austausch mit allen Beteiligten ist es mir gelungen, die Bedenken der Deutschen Rentenversicherung auszuräumen. Ich konnte darlegen, dass das Ehepaar sich über viele Jahre hinweg ein gemeinsames Leben aufgebaut und dass die Absicht zu heiraten, lange bestanden hatte. Die Versicherung hat die Zahlung der Witwenrente schließlich bewilligt, die Petentin erhält nun die für sie und ihre Kinder nach dem Tod des Ehemanns und Vaters wichtige monatliche Zahlung.

Umwelt

Die Ehefrau eines kürzlich verstorbenen Waldbesitzers meldete sich bei mir, da sie befürchtete, infolge des Todes ihres Ehemanns die kurz zuvor noch von ihm beantragte Prämie zum Erhalt und zur nachhaltigen Bewirtschaftung der Wälder nicht mehr zu erhalten. Ausgereicht wird die Zahlung durch die Fachagentur Nachwachsende Rohstoffe e.V.. Es ist mir gelungen, die Dame zu beruhigen und mit dem Verein zu klären, dass auch Hinterbliebene förderberechtigt sind – die Petentin erhält nun die von ihrem verstorbenen Ehemann beantragte Zahlung.

Verkehr

Dass die Parkplatzsuche in vielen Ortschaften in Bayern nicht ganz einfach ist, steht außer Frage. Dass es keine Lösung sein kann, sich der Einfachheit halber mit dem Auto in eine Einfahrt zu stellen, und sei es auch – vermeintlich – nur ganz kurz, aber ebenfalls. Mit genau diesem Problem hatte sich eine Dame aus Niederbayern an mich gewandt: Immer wieder parken in der Zufahrt zu ihrem Wohnhaus fremde Fahrzeuge – meist, weil sich die Fahrerin oder der Fahrer ihr oder sein im nahegelegenen Restaurant bestelltes Essen abholt. Da dies regelmäßig geschieht, fühlt die Dame sich stark beeinträchtigt, schließlich kann sie selbst aufgrund der zugeparkten Einfahrt oft nicht losfahren. Sie hat auch die Sorge, dass der Rettungsweg versperrt sein könnte, sollten Feuerwehr oder Krankenwagen einmal gebraucht werden.

Ich habe mich in meiner Funktion als Bürgerbeauftragter mit der örtlichen Gemeindeverwaltung in Verbindung gesetzt – zunächst, um zu klären, weshalb dort kein Halteverbotsschild aufgestellt war. Es stellte sich heraus, dass es sich bei der Zufahrt um einen Privatweg handelt, bei dem die Gemeinde für sich keine Zuständigkeit sieht. Ein Schild wollte sie deshalb nicht aufstellen. Mein Kompromissvorschlag wurde jetzt in die Tat umgesetzt: Die Gemeinde hat auf dem Straßenabschnitt vor der Einfahrt eine Zick-Zack-Linie aufzeichnen lassen. Durch diese wird nun verdeutlicht, dass das Halten und Parken in diesem Bereich nicht möglich sind. Die Petentin kann ihre Einfahrt jetzt ungehindert nutzen.

Weiterbildung

Die Petentin in diesem Fall will sich nach Abschluss ihrer Ausbildung beruflich noch einmal neu orientieren. Sie arbeitet bereits seit mehreren Jahren in ihrem erlernten Beruf, möchte jetzt aber die Fachoberschule (FOS) besuchen und sich weiterbilden. Der Notendurchschnitt, den sie bei der Abschlussprüfung vor einigen Jahren erreicht hat, reicht für die Aufnahme an der FOS jedoch nicht aus. Sie hat deshalb beim Bürgerbeauftragten nachgefragt, ob es für sie dennoch Möglichkeiten zur Weiterbildung an der Fachoberschule gibt.

Tatsächlich gibt es einen Weg: Angesichts der Tatsache, dass die Petentin bereits eine abgeschlossene Berufsausbildung vorweisen kann, ist die Aufnahme an einer Fachoberschule möglich, auch wenn ihr Notendurchschnitt in den Kernfächern Deutsch, Englisch und Mathematik nicht ausreicht. Voraussetzung ist, dass sie einen Vorkurs an der Fachoberschule absolviert und so einen entsprechenden Eignungsnachweis erbringt. Diese Informationen habe ich der jungen Frau übermittelt, sie hat daraufhin ihre Anmeldung zum Vorkurs eingereicht und ist nun auf dem besten Weg, ihre beruflichen Ziele in die Tat umzusetzen.

Stimmen von Petentinnen und Petenten

Viele Bürgerinnen und Bürger halten mich auf dem Laufenden, was den Ausgang der Angelegenheit angeht, mit der sie sich an mich gewandt haben, oder bedanken sich, wenn ich Ihnen weiterhelfen konnte. Einige der schönsten Rückmeldungen habe ich hier zusammengestellt – ich freue mich, wenn ich am Ende eines Verfahrens weiß, dass die Mühen sich gelohnt haben!

„Ich bedanke mich für die kurze und richtungsweisende Antwort – sie haben die Informationen klar strukturiert und auf den Punkt gebracht. Ihre Antwort hilft mir sehr weiter.“

Tanja W. hatte sich mit Fragen zu den aktuellen Corona-Regelungen an den Bürgerbeauftragten gewandt

„Ohne Ihre Hilfe und die Unterstützung wären wir nicht so weit gekommen. (...) Wir sind Ihnen unendlich dankbar für die rasche Vermittlung und einfühlsame Unterstützung.“

Tijana D. hatte sich mit Fragen zur Anerkennung von Abschlüssen beim Bürgerbeauftragten gemeldet

„Vielen Dank für Ihre Antwort. Die Geschwindigkeit der Bearbeitung hat mich wirklich begeistert.“

Olaf P. hatte Fragen zu den aktuellen Corona-Regelungen

„Vielen Dank für Ihre tatkräftige Unterstützung! Schön, dass die Einrichtung eines Bürgerbeauftragten geschaffen wurde, an die man sich vertrauensvoll wenden kann.“

Fritz H. erbat Unterstützung im Austausch mit einer staatlichen Behörde

„Endlich ist eine Lösung da. Ich danke Ihnen für Ihren Einsatz – wer weiß, wie lange es ohne Ihre Unterstützung noch gedauert hätte!“

Ronan Z. konnte der Bürgerbeauftragte bei seinen Fragen zur Rentenversicherung weiterhelfen

„Das ist eine tolle Nachricht – ich danke Ihnen sehr herzlich für Ihre Bemühungen, ohne die wir in der Behörde vermutlich keinen so kurzfristigen Termin bekommen hätten!“

Gregor J. hatte um Unterstützung bei einem Behördentermin gebeten

„Ein riesengroßes Dankeschön an Sie und Ihr Team. Sie haben den Begriff „bürgernah“ hundertprozentig umgesetzt.“

Karin O. nach einem persönlichen Austausch mit dem Bürgerbeauftragten

„Ich möchte mich ausdrücklich bedanken: Ihre Antwort kam schnell, sie ist kein Schema-F-Text, sondern geht auf mein Problem ein – und das so qualifiziert, dass ich damit bei den Behörden ein Umdenken erreichen konnte.“

Reimer R. konnte der Bürgerbeauftragte weiterhelfen, als dieser Fragen zu den Corona-Regelungen hatte

