



Tätigkeitsbericht

des Bürgerbeauftragten
der Bayerischen Staatsregierung

Amtsjaar 2020/2021



Impressum

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

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

Stand: Oktober 2021

Inhaltsverzeichnis

Vorwort Bürgerbeauftragter Michael Hofmann, MdL	4
Vorwort Staatsminister Klaus Holetschek, MdL	6
Der (neue) Bürgerbeauftragte	8
Geschäftsstelle des Bürgerbeauftragten	8
Profil des Bürgerbeauftragten	9
Themenschwerpunkte	10
Bürgersprechstunden	10
Digitale Bürgersprechstunden	10
ENO Konferenz	11
Sächsisch-Bayerische Kooperation	11
ConSozial Nürnberg	11
10-Punkte-Plan für eine gelingende Bürger-Staat- Kommunikation	12
Bürgerbeiräte in den Gesundheitsregionen ^{plus}	12
Austausch über die Landesgrenzen hinaus	13
Eingaben	14
Überblick	14
Übersicht über die Eingaben	16
Art der Fallabschlüsse nach Themen	16
Corona	16
Verteilung auf die Regierungsbezirke	17
Art der Fallabschlüsse	17
Bearbeitungsdauer	18
Form der Kontaktaufnahme	19
Fallbeispiele	20
Rückmeldungen der Bürgerinnen und Bürger	22
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit	24
Pressemeldungen	24
Corona: Aktueller Informationsüberblick auf der Webseite	24
Kooperation mit der tz München	24
Pressemitteilungen	25

VORWORT

Bürgerbeauftragter

Michael Hofmann, MdL



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

Liebe Mitbürgerinnen und Mitbürger,

gerne und voller Vorfreude habe ich im Juni 2020 das Amt des Bürgerbeauftragten der Bayerischen Staatsregierung übernommen. Infolge des Wechsels meines Vorgängers Klaus Holetschek, MdL, in das Kabinett der Bayerischen Staatsregierung – inzwischen ist er Staatsminister für Gesundheit und Pflege – war die Position des Bürgerbeauftragten neu zu besetzen. Dass die Wahl des Ministerpräsidenten dabei auf mich gefallen ist, freut mich außerordentlich. Als Rechtsanwalt und aufgrund meiner früheren Erfahrungen im Petitionsausschuss des Bayerischen Landtags war ich zuversichtlich, mich schnell in die Aufgaben einzuarbeiten und diesen auch gewachsen zu sein. Insbesondere die Tatsache, zusammen mit einem Team von motivierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern den Menschen in Bayern dabei zu helfen, Probleme zu lösen und ihnen Sorgen zu nehmen, treibt mich an. Mit dieser breiten Kenntnis spreche ich bei den Verantwortlichen und nötigenfalls in der Öffentlichkeit Missstände und Schwierigkeiten offen an. Meine Erwartungshaltung ist, dadurch auch für strukturelle Defizite eine dauerhafte Lösung zu finden oder zumindest anzustoßen.

Als Bürgerbeauftragter lebt man von persönlichen Kontakten und dem direkten Austausch. Ich habe mich also auf Veranstaltungen, Bürgersprechstunden, Messen und viele weitere Aktionen gefreut. Leider hat mir die Corona-Pandemie hier einen dicken Strich durch die Rechnung und meine Vorhaben gemacht. Nichtsdestotrotz habe ich mich davon nicht unterkriegen lassen und andere Kanäle genutzt, um Kontakte aufzubauen und mit Ihnen ins Gespräch zu kommen. So habe ich etwa in meiner dritten Woche im Amt eine digitale Konferenz mit mehr als 20 Betreibern von Escape-Game-Räumen abgehalten. Mit den aus diesem Austausch gewonnenen Erkenntnissen gelang es mir, die Bayerische Staatsregierung für die speziellen Bedürfnisse der Betreiberinnen und Betreiber zu sensibilisieren. Im weiteren Verlauf der Pandemie fanden diese dann explizit Berücksichtigung in den Regelungen. An diesem Beispiel wird erkennbar, wie kleinteilig das Wirken des Bürgerbeauftragten sein kann – wie hoch jedoch der Wert dieser Arbeit für die einzelnen Betroffenen ist. Ich habe die Anfangszeit meiner Amtsperiode genutzt, um das Profil des Bürgerbeauftragten zu schärfen, eigene Themenschwerpunkte herauszuarbeiten und die Institution des Bürgerbeauftragten in der Bevölkerung noch stärker bekanntzumachen. Weitere Informationen dazu finden Sie nachstehend in diesem Bericht.

Liebe Leserin, lieber Leser, der vorliegende Tätigkeitsbericht bildet die Amtszeit von Klaus Holetschek bis zum 5. Februar 2020 sowie mein erstes volles Amtsjahr als Bürgerbeauftragter von Juni 2020 bis Mai 2021 ab. Im weiteren Verlauf spreche ich einzelne Vorhaben an, die ich in den kommenden Jahren meiner Amtszeit umsetzen möchte. Die Institution des Bürgerbeauftragten ist in Bayern eine vergleichsweise junge Einrichtung. In anderen Bundesländern existiert diese Funktion bereits seit Jahrzehnten – in Rheinland-Pfalz beispielsweise seit 1974!

Die Bekanntheit dieses Angebots weiter zu steigern, noch mehr Verständnis für die Nöte der Menschen und für die Notwendigkeit dieses Amtes bei den beteiligten Behörden und Amtsträgern zu schaffen, das müssen und werden zwangsläufig Schwerpunkte meiner Arbeit sein. Der Bürgerbeauftragte ist kein über allem schwebendes Gericht, keine Superrevisionsinstanz – vielmehr bin ich vermittelnd tätig. Verantwortungsvolle Bürgerschaft und Verwaltung sind kein Gegensatz, sie brauchen einander. Deshalb geht es nicht nur darum, Missstände aufzudecken, sondern Kompromisse aufzuzeigen und auf sie hinzuarbeiten. Viel zu oft noch werden Behörden und Verwaltung als Obrigkeit wahrgenommen. Beim Bürgerbeauftragten stehen die Bürgerinnen und Bürger mit ihren Anliegen im Mittelpunkt der täglichen Arbeit. Es geht mir um den Einsatz für eine Lösung, die im besten Fall beide Seiten zufriedenstellt. Wo Ermessensspielraum vorhanden ist, sollte er regelmäßig zugunsten der Betroffenen ausgeübt werden. Die Art und Weise der Kommunikation zwischen Verwaltung und Bürgerinnen und Bürgern ist dabei von besonderer Bedeutung. Diese Kommunikation zu verbessern bleibt weiterhin im Zentrum aller Anstrengungen.

Sehr geehrte Damen und Herren, ich bin zuversichtlich, dass die Institution des Bürgerbeauftragten weiter an Bedeutung gewinnt und damit den Menschen in Bayern und den Abläufen in Behörden zugutekommt. Nun wünsche ich Ihnen viel Freude beim Lesen. Und sollten Sie einmal die Unterstützung des Bürgerbeauftragten benötigen, freue mich auf Ihre Kontaktaufnahme!

Ihr

Michael Hofmann, MdL
Bürgerbeauftragter der Bayerischen Staatsregierung

VORWORT

Staatsminister

Klaus Holetschek, MdL



Klaus Holetschek, MdL –
Bayerischer Staatsminister für
Gesundheit und Pflege

Liebe Mitbürgerinnen und Mitbürger,

knapp zwei Jahre lang – von März 2018 bis Februar 2020 – durfte ich selbst Bürgerbeauftragter der Bayerischen Staatsregierung sein. Und ich habe dieses Amt sehr gern ausgeübt! Bis heute – zwischenzeitlich als Bayerischer Staatsminister für Gesundheit und Pflege – profitiere ich von den Erfahrungen aus dieser Tätigkeit und denke gerne zurück. Der Blickwinkel des Bürgerbeauftragten ist ein ganz besonderer – und seine Aufgabe umso wichtiger: Er soll helfen, Sie – die Bürgerinnen und Bürger – näher an die politische Entscheidungsfindung heranzuführen und die Politik verständlicher und greifbarer zu machen.

Wir Politiker sprechen viel und über ganz unterschiedliche, komplexe Themen. Es muss unser Anliegen sein, unsere Entscheidungen und die politischen Maßnahmen auf Augenhöhe zu kommunizieren. Diese müssen transparent und nachvollziehbar sein. Daher pflichte ich Michael Hofmann vollkommen bei, wenn er sagt, dass die Verwaltung viel zu oft noch als Obrigkeit wahrgenommen wird. Natürlich ist Kommunikation keine Einbahnstraße, aktives Zuhören und ein offener Austausch sind zentral. Daher sind für mich alle Beteiligten, also Bürgerinnen und Bürger sowie Behörden, gleichermaßen gefordert! Nur gemeinsam können wir etwas bewegen.

Ich bin überzeugt, dass mit Michael Hofmann ein bestens geeigneter Bürgerbeauftragter gefunden wurde. Ich wünsche ihm weiterhin alles Gute und eine glückliche Hand bei seinen Entscheidungen.

Klaus Holetschek, MdL
Bayerischer Staatsminister für Gesundheit und Pflege

Der (neue) Bürgerbeauftragte

Kurz vor dem Ende seines zweiten Amtsjahres wurde Klaus Holetschek, MdL, am 6. Februar 2020 von Herrn Ministerpräsidenten Dr. Markus Söder, MdL, zum Staatssekretär im Bayerischen Staatsministerium für Wohnen, Bau und Verkehr ernannt. Eine parallele Ausübung des Amtes des Bürgerbeauftragten ist nicht möglich, weshalb die Funktion zunächst vakant blieb.

Mit Wirkung vom 28. Mai 2020 berief Herr Ministerpräsident Dr. Markus Söder, MdL, den Forchheimer Landtagsabgeordneten Michael Hofmann (47) zum neuen Bürgerbeauftragten. Seither setzt sich Michael Hofmann für die Anliegen der Bürgerinnen und Bürger ein, tritt mit den zuständigen Ämtern und Institutionen in Verbindung, führt lösungsorientierte Gespräche und regt Ortstermine an. Herr Hofmann ist verheiratet, hat zwei Kinder und ist seit dem Jahr 2013 Mitglied des Bayerischen Landtags. Der studierte Jurist ist derzeit zudem Mitglied im Ausschuss für Staatshaushalt und Finanzfragen des Bayerischen Landtags.

Geschäftsstelle

Zur Jahresmitte 2021 sind in der Geschäftsstelle des Bürgerbeauftragten der Bayerischen Staatsregierung acht Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beschäftigt. Aufgrund von Personalwechsell mussten im Jahr 2020 vier Stellen nach- oder neu besetzt werden. Erfreulicherweise konnten hierfür hochmotivierte und erfahrene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gewonnen werden. Bei der bereits jetzt absehbar weiter steigenden Zahl an Eingaben und zur Umsetzung aller geplanten Vorhaben ist der Bedarf an weiterem Personal nicht ausgeschlossen, insbesondere, wenn dies nicht zu Lasten der bisherigen Qualitätsstandards gehen soll.

Michael Hofmann schätzt es, durch ein kompetentes und erfahrenes Team unterstützt zu werden. Nur durch den großen Einsatz eines jeden Teammitglieds war es im vergangenen Jahr – insbesondere auch in der Zeit, als die Stelle des Bürgerbeauftragten vakant war – möglich, die eingehenden Anliegen zeitnah und angemessen zu bearbeiten.

Profil des Bürgerbeauftragten

Michael Hofmann sieht das Amt des Bürgerbeauftragten als „Notrufsäule“ für die Bürgerinnen und Bürger. Im allgemeinen Sprachgebrauch ist eine Notrufsäule eine Einrichtung, die dazu dient, in einem Notfall Hilfe anzufordern. Diese Funktion lässt sich auch auf die Institution des Bürgerbeauftragten der Bayerischen Staatsregierung übertragen. Als Anlaufstelle für Bürgerinnen und Bürger unterstützt der Bürgerbeauftragte bei Missverständnissen oder Schwierigkeiten, die in der Kommunikation mit Behörden oder durch deren Entscheidungen entstehen. Genau wie eine Notrufsäule unterscheidet er dabei nicht, wer Unterstützung sucht. Zwar sind auch dem Bürgerbeauftragten in gewissen Angelegenheiten die Hände gebunden. Dennoch erhält Jede und Jeder, die oder der sich an den Bürgerbeauftragten wendet, eine Antwort.



Michael Hofmann, MdL bei der Übergabe der Urkunde durch den Bayerischen Ministerpräsidenten, Dr. Markus Söder, MdL.

THEMENSCHWERPUNKTE

Bürgersprechstunden

Aufgrund der Corona-Pandemie, die zum Amtsantritt von Michael Hofmann bereits weltweit zu Einschränkungen, insbesondere von persönlichen Treffen führte, konnten in den Jahren 2020 und 2021 keine Bürgersprechstunde stattfinden. Der Bürgerbeauftragte ist aber zuversichtlich, in absehbarer Zeit mit einer Tour durch Bayern wieder den direkten Kontakt mit den Bürgerinnen und Bürgern vor Ort herstellen zu können. Michael Hofmann ist dieser unmittelbare Austausch sehr wichtig. Nur so lassen sich aus seiner Sicht die mit den Anliegen meist verbundenen Befindlichkeiten und Hintergründe am besten wahrnehmen.

Digitale Bürgersprechstunden

Um den Umständen aufgrund der Corona-Pandemie gerecht zu werden, trat der Bürgerbeauftragte vermehrt digital mit den Bürgerinnen und Bürgern in Kontakt. Bereits zu Beginn seiner Amtszeit im Juni nutzte Michael Hofmann verschiedene Online-Plattformen, um sich mit Petenten in Verbindung zu setzen und das weitere Vorgehen und über Lösungen zu sprechen. Dies funktionierte reibungslos – Michael Hofmann kann sich daher durchaus vorstellen, dieses digitale Format auch nach dem Ende der Corona-Pandemie fortzuführen. Gerade wenn Bürgerinnen und Bürger aus unterschiedlichen Regionen Bayerns betroffen sind, können sie auf diese Weise gleichzeitig beteiligt und gehört werden. In digitaler Form war es Michael Hofmann möglich, mit potenziellen Kooperationspartnern in Verbindung zu treten. So fanden unter anderem Gespräche mit dem Präsidenten der Technischen Universität München, Herrn Professor Thomas Hofmann, und dem Rektor der Hochschule Mittweida (Sachsen), Herrn Professor Dr. phil. Ludwig Hilmer, über digitale Medien statt.



Die Geschäftsstelle des Bürgerbeauftragten in der Prinzregentenstraße 24 in München.

ENO Konferenz

Die grundsätzlich im Frühjahr eines jeden Jahres in Brüssel stattfindende „European Network of Ombudsmen Conference“ fiel 2020 und 2021 aufgrund der Corona-Pandemie aus. Dennoch lud die Europäische Bürgerbeauftragte, Frau Emily O'Reilly, Ende Oktober 2020 zu einer zweitägigen digitalen Veranstaltung ein. Bei unterschiedlichen Seminaren konnten sich die Bürgerbeauftragten der einzelnen Länder zu verschiedenen Themen austauschen.

Zudem gab es Diskussionsveranstaltungen, beispielsweise zu der Frage, welche Auswirkungen die COVID-19-Pandemie auf die Mitglieder des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten und deren Aufgaben hat. Erste Erkenntnisse und den Bericht zur Tagung finden Sie auf der Internetseite des Bürgerbeauftragten. Michael Hofmann freut sich, sollte die Konferenz im kommenden Jahr wieder live stattfinden, viele seiner Kolleginnen und Kollegen dann auch persönlich kennenzulernen.

Sächsisch-Bayerische Kooperation

Hinsichtlich der geplanten Sächsisch-Bayerischen Kooperation haben auch in der bisherigen Amtszeit Michael Hofmanns weiterführende Gespräche stattgefunden. Im Kern geht es dabei um die Idee einer länderübergreifenden Zusammenarbeit zur Thematik der Bürgerkommunikation.

Gemeinsam mit der Hochschule für angewandte Wissenschaften in Mittweida (Sachsen) und ihrem Rektor Professor Dr. phil. Ludwig Hilmer, soll nunmehr ein Konzept ausgearbeitet werden, aus dem Michael Hofmann dann einen klaren Arbeitsauftrag vergeben kann.

Messe ConSozial in Nürnberg

Wenngleich die Durchführung zwischenzeitlich sogar geplant war, fiel letztlich auch die Messe ConSozial – Deutschlands größte Kongressmesse der Sozialwirtschaft – in Nürnberg aus. Eine Teilnahme wie im Jahr 2019 war für den Bürgerbeauftragten 2020 somit nicht möglich.

Er wird aber auf der am 10. und 11. November 2021 wieder stattfindenden Messe mit einem eigenen Stand vertreten sein. Da den Bürgerbeauftragten regelmäßig auch eine Vielzahl an Anliegen aus dem sozialen Bereich erreichen, bietet sich diese Messe geradezu dazu an, den Bürgerbeauftragten und seine Funktion vorzustellen und als Anlaufstelle direkt vor Ort zu sein.



Die Europäische Bürgerbeauftragte Emily O'Reilly bei der European Ombudsmen Conference 2019.

THEMENSCHWERPUNKTE

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

Den von Klaus Holetschek, MdL, kurz vor dem Ende seiner Amtszeit veröffentlichten „10-Punkte-Plan für eine gelingende Bürger-Staat-Kommunikation“ will Michael Hofmann weiterführen. Hierzu befindet er sich bereits in intensivem Austausch mit der Bayerischen Staatskanzlei und dem Bayerischen Staatsministerium des Innern, für Sport und Integration.

Ergänzend will der Bürgerbeauftragte weitere Informationen und Rückmeldungen aus der Bevölkerung sammeln. Da ein direkter Kontakt mit den Bürgerinnen und Bürgern durch die Corona-Pandemie lange erschwert war und nach wie vor nicht ohne Einschränkungen möglich ist, ist eine Überarbeitung und Neupräsentation nicht vor dem Jahr 2022 zu erwarten. Der derzeitige 10-Punkte-Plan steht auf der Internetseite des Bürgerbeauftragten zum Download zur Verfügung.

Partizipation gehört zu den Grundprinzipien der Demokratie. Michael Hofmann bittet die Bürgerinnen und Bürger, ihm Beispiele zu ihren Erfahrungen oder Befürchtungen im Umgang mit Verwaltungsbehörden zu schildern und ihre Anregungen für die Kommunikation mit Behörden einzubringen.

Ziel ist es, den Behörden mit dem 10-Punkte-Plan Leitplanken für einen gelingenden

Austausch mit den Bürgerinnen und Bürgern zur Verfügung zu stellen und ein Mehr an Sensibilität auf beiden Seiten zu erreichen.

Bürgerbeiräte in den Gesundheitsregionen^{PLUS}

Gemeinsam mit Staatsminister Klaus Holetschek, MdL, plant der Bürgerbeauftragte, die Bürgerbeteiligung in der Gesundheitspolitik zu steigern. Gesundheits- und pflegepolitische Themen gehen jede Einzelne und jeden Einzelnen unmittelbar an. Dies hat uns nicht zuletzt auch die Coronapandemie vor Augen geführt. Daher sollen die Bürgerinnen und Bürger künftig gerade bei Gesundheitsthemen noch stärker einbezogen werden. Wenn das Gesundheitssystem wieder mehr von den Menschen her gedacht und transparenter gestaltet wird, profitieren alle davon – vorausgesetzt, es steht nicht allein die Verteilung der finanziellen Mittel innerhalb des Systems im Mittelpunkt. Die Schaffung eines Bürgerrats, in dem Bürgerinnen und Bürger gemeinsam mit Experten vor Ort Erfahrungen austauschen und Handlungsempfehlungen entwickeln, könnte ein erster Schritt in die richtige Richtung sein. Aktuell wird im Bayerischen Staatsministerium für Gesundheit und Pflege ein entsprechendes Konzept erarbeitet. Ein erstes Pilotprojekt ist für die zweite Jahreshälfte 2021 geplant.



Der Bürgerbeauftragte der Bayerischen Staatsregierung, Michael Hofmann, im Gespräch

Austausch über die Landesgrenzen hinaus

Erfreut war Michael Hofmann, als kurz nach seinem Amtsantritt die Anfrage zu einem Treffen mit der Bürgerbeauftragten des Landes Rheinland-Pfalz, Frau Barbara Schleicher-Rothmund, einging. Der Bürgerbeauftragte ist sich sicher, dass ein regelmäßiger Austausch gerade mit Partnerinnen und Partnern, die ebenfalls mit Bürgeranliegen befasst sind, gut ist, um für die Bürgerinnen und Bürger Bayerns den bestmöglichen Service zu bieten. Das Gespräch fand in den Büroräumen der Geschäftsstelle des Bürgerbeauftragten Michael Hofmann statt – natürlich unter Einhaltung der Hygiene- und Abstandsregelungen. Michael Hofmann blickt mit Vorfreude und Zuversicht auf den weiteren Austausch und kann sich vorstellen, den Kreis auch auf andere Kolleginnen und Kollegen zu erweitern. Inhalt des Gesprächs mit Barbara Schleicher-Rothmund war auch die Aufnahme des bayerischen Bürgerbeauftragten in die Gruppe der parlamentarisch bestellten Bürgerbeauftragten in Deutschland. Schleicher-Rothmund sicherte zu, dies im Kreis der Bürgerbeauftragten zu diskutieren.



Barbara Schleicher-Rothmund, die Bürgerbeauftragte des Landes Rheinland-Pfalz

EINGABEN

Überblick

Im Jahr 2020 gingen insgesamt über 1.200 Eingaben beim Bürgerbeauftragten der Bayerischen Staatsregierung ein. Davon entfielen auf die Amtszeit von Klaus Holetschek, MdL, knapp 200 Anfragen. Trotz der viermonatigen Vakanz auf der Stelle des Bürgerbeauftragten (6. Februar bis 28. Mai 2020) gingen im Vergleich zum Vorjahr rund 18 Prozent mehr Anfragen ein. Eine der Ursachen für diesen Anstieg war die Coronapandemie: Im Jahr 2020 lag der Anteil der Eingaben mit Pandemiebezug bei rund 30 Prozent.

In seinem ersten halben Amtsjahr als Bürgerbeauftragter der Bayerischen Staatsregierung – im Zeitraum Juni bis Dezember 2020 – konnte Michael Hofmann etwa 800 bearbeitete Anfragen verzeichnen. Gerade im Zeitraum der zweiten Coronawelle und im Zusammenhang mit den sich immer wieder ändernden Voraussetzungen für die Gewährung von Wirtschaftshilfen war eine starke Verunsicherung bei den Betroffenen spürbar. Dies spiegelte sich in den Eingaben wider: So waren die Monate Juni und November bis Dezember 2020 deutlicher von Anfragen mit Coronabezug geprägt als die übrigen Monate.

Im Zeitraum Januar bis Ende Juni 2021 nahm die Anzahl der neu eingegangenen Anfragen weiter zu und stieg auf rund 900. In einzelnen Monaten war der Informationsbedarf der Bürgerinnen und Bürger so hoch, dass der Bürgerbeauftragte sogar doppelt so viele Eingaben verzeichnet hat, wie im Vergleichszeitraum ein Jahr zuvor. Die Coronapandemie gab auch hierbei den Ausschlag – insbesondere Fragen zur Reiserrückkehr, Wirtschaftshilfen oder coronabedingten Beschränkungen standen auf der Agenda.

Insgesamt bearbeitete Michael Hofmann in seinem ersten Amtsjahr (Anfang Juni 2020 bis Ende Juni 2021) somit knapp 1.700 Anfragen – zum Vergleichsjahr 2019 ist dies eine Steigerung von 42 Prozent.

Erfreulicherweise blieb das Leben neben Corona nicht stehen. So erreichten den Bürgerbeauftragten das ganze Jahr über auch weiterhin unterschiedliche Anfragen zu allen möglichen Themen- und Aufgabengebieten.

Die Beobachtung aus den vergangenen Jahren, dass die eingehenden Anfragen überwiegend Einzelanliegen von Bürgerinnen und Bürgern beinhalteten, hat sich auch in dem eineinhalbjährigen Rückblick bestätigt. Anders als Fragen zu Ausgangsbeschränkungen oder Wirtschaftshilfen für Unternehmerinnen und Unternehmer – die sich teilweise zumindest in ähnlicher Form wiederholten und daher standardisierter beantwortet werden konnten – galt und gilt es bei den Einzelanfragen, diese individuell zu erfassen und Lösungen zu erarbeiten. Bei der Vermittlung zwischen der betroffenen Person und der zuständigen Behörde ist hierfür bisweilen Fingerspitzengefühl notwendig.

Nach wie vor ist ein direkter Kontakt mit der Petentin oder dem Petenten auch gleich zu Beginn immens wichtig, um die genaueren Hintergründe zu erfassen. Jede Petentin und jeder Petent erhält eine Eingangsbestätigung. Dies kann schriftlich wie telefonisch erfolgen und bietet die Gelegenheit, direkt Nachfragen zu stellen, weitere Unterlagen anzufordern oder sich ergänzend über das Anliegen auszutauschen. Bereits diese Kontaktaufnahme wird durch die Petenten regelmäßig positiv wahrgenommen. Viele sind erstaunt, von einer Institution derart schnell eine Reaktion zu erhalten.

Gerade auf diese zügige Bearbeitung und Reaktion ist der Bürgerbeauftragte stolz, zeigt dies den Bürgerinnen und Bürgern doch, dass öffentliche Institutionen schnell und serviceorientiert arbeiten. Dieses Vorgehen will Michael Hofmann weiter etablieren. Schließlich sind die Art und Weise der Bürgerkommunikation und die Bürgerfreundlichkeit ein hohes Gut, welches gerade angesichts aktueller Herausforderungen nicht in den Hintergrund rücken darf.

Positive Rückmeldungen erhielt der Bürgerbeauftragte in den vergangenen Monaten auch darauf, dass seine Geschäftsstelle für die Fragen der Bürgerinnen und Bürger eine direkte Anlaufstelle darstellt: Sie erhalten keine anonyme E-Mail oder werden auf eine Servicehotline mit langer Warteschleife verwiesen.

Diese Aussagen bestätigen die Vermutung des Bürgerbeauftragten, wie wichtig es ist, dass die Bürgerinnen und Bürger mit ihren Anliegen ernst genommen werden und das dahinterstehende Schicksal berücksichtigt wird. Durch einen persönlichen Kontakt erfahren die Bürgerinnen und Bürger und ihr Anliegen ein Mehr an Wertschätzung. Allein dadurch wird die ganze

Angelegenheit auf eine andere Ebene gehoben. Genau diese Perspektive will Michael Hofmann bei den Behörden verankern.

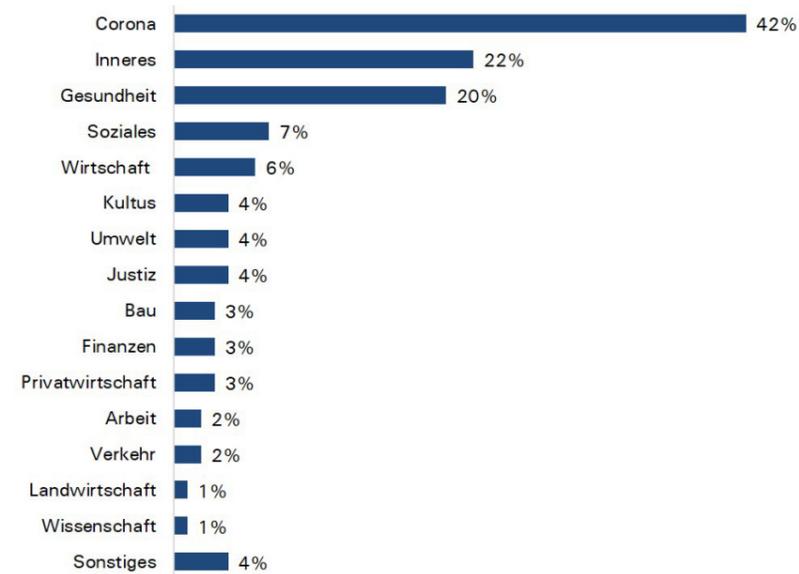
Ein weiteres Anliegen des Bürgerbeauftragten ist es, die Antworten und Bescheide von Ämtern sprachlich zu vereinfachen. Textbausteine oder allgemeine, nicht auf das jeweilige Anliegen zugeschnittene Floskeln sorgen für Frustration, statt den Bürgerinnen und Bürgern weiterzuhelfen. Es ist daher das erklärte Ziel des Bürgerbeauftragten, einen Wandel weg von einer anonymen Bearbeitung hin zu mehr Individualität anzuregen.

Übersicht über die Eingaben

Insgesamt wurden im ersten Amtsjahr (Juni 2020 bis Juni 2021) rund 1.700 neu eingegangene Anliegen gezählt.

Art der Fallabschlüsse nach Themen

Folgende Themen- und Sachgebiete wurden bei den Eingaben in diesem Zeitraum bedient:



Corona

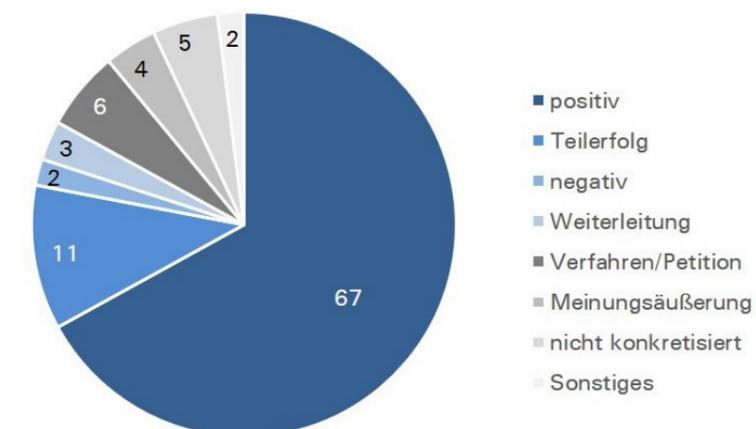
Neben dem Bereich Innere Verwaltung/Kommunales war – in der Amtszeit von Michael Hofmann – das Themengebiet Corona mit knapp 300 Einzelanfragen, das entspricht rund 42 Prozent der Gesamtfälle im Zeitraum bis 30. Juni 2021, der Schwerpunkt, der die Bürgerinnen und Bürger beschäftigt hat. Dabei wurden an den Bürgerbeauftragten überwiegend Fragen zu den Infektionsschutzmaßnahmenverordnungen, zu Ausgangsbeschränkungen und zu den jeweils aktuellen Bestimmungen herangetragen (ca. 53%). Hinsichtlich des Themenfelds Wirtschaftshilfen/Soforthilfe, bei dem der Bürgerbeauftragte eng mit dem Staatsministerium für Wirtschaft, Landesentwicklung und Energie zusammenarbeitet, traten insbesondere Soloselbständige und Jungunternehmer an den Bürgerbeauftragten heran (13%). Dabei ging es in erster Linie um Fragen der Antragsberechtigung und Antragsstellung oder um mögliche Alternativen, wie man Unterstützung erhalten kann. Ergänzt wurden die Anfragen rund um Corona mit Themengebieten wie Maskenpflicht (8%), Einreise und Quarantäne (6%), Pflegebonus und Verpflegungspauschale (3%), Kinderbetreuung und Schulschließung (3%), Tests und Impfungen (2%) sowie Fragen nach Schutzausrüstung (2%) und Allgemeines (7%).

Verteilung auf die Regierungsbezirke

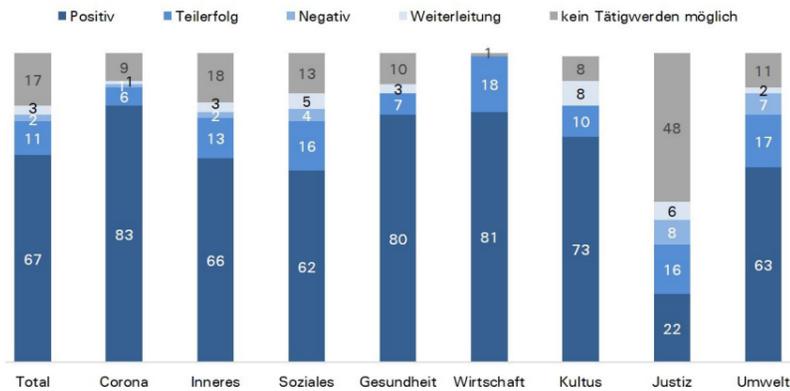
	2020		2020/2021	
	Fälle	%	Fälle	%
Gesamt	1204	100	1690	100
Oberbayern	339	28	444	26
Niederbayern	101	8	120	7
Oberpfalz	57	5	65	4
Oberfranken	128	11	170	10
Mittelfranken	111	9	132	8
Unterfranken	69	6	89	5
Schwaben	195	16	158	9
Andere	53	4	125	7
Keine Angabe	151	13	387	23

Art der Fallabschlüsse

Erfreulicherweise konnte der Anteil an Fällen, bei denen der Bürgerbeauftragte weiterhelfen oder eine Lösung herbeiführen konnte, auf dem Niveau der Vorjahre gehalten werden. Auch in den wenigen Wochen der Amtszeit von Klaus Holetschek, MdL, im Jahr 2020 und im ersten Amtsjahr von Michael Hofmann, MdL, war dies bei knapp 75 Prozent der Anliegen möglich. Lediglich bei rund zehn Prozent konnte der Bürgerbeauftragte nicht weiterhelfen. Vielfach lag das daran, dass die Petenten sich eine kostenlose Rechtsberatung erhofften, die der Bürgerbeauftragte nicht leisten kann. Nicht tätig werden konnte der Bürgerbeauftragte auch bei Eingaben, die bereits gerichtlich abgeurteilt oder Teil eines Petitionsverfahrens waren (7%). Zwar versuchte der Bürgerbeauftragte auch hier in Einzelfällen zumindest Hintergründe zu erläutern oder die Entscheidung in einem persönlichen Gespräch verständlich zu machen – eine Aufhebung oder Änderung der Entscheidung ist in solchen Fällen jedoch nicht möglich.

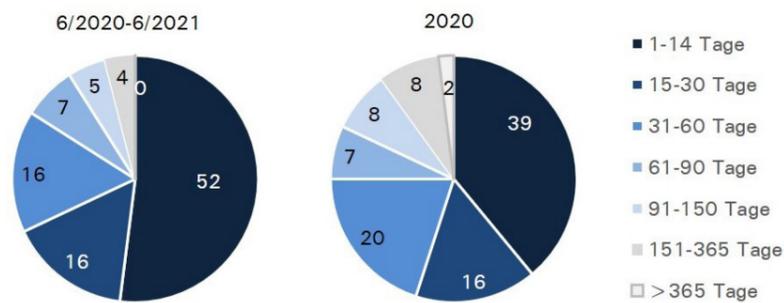


Schließlich wurden Anfragen nicht weiterbearbeitet, wenn die Petenten – trotz Nachfrage – keine Konkretisierung ihres Anliegens vornahmen (3%) oder wenn es sich um reine Meinungsäußerungen handelte (5%). Insbesondere in den Bereichen Corona, Gesundheit, Soziales und Umwelt war eine überdurchschnittlich erfolgreiche Bearbeitung der Anliegen möglich:



Bearbeitungsdauer

Positiv fällt in der Bilanz ebenfalls auf, dass die Bearbeitungsdauer der eingegangenen Anliegen im Vergleich zum Vorjahr erneut gesenkt werden konnten. So wurden in den ersten sechs Monaten der Amtszeit von Michael Hofmann über 50 Prozent der Eingaben innerhalb von 14 Tagen beantwortet.



Form der Kontaktaufnahme

An der Form der Kontaktaufnahme zum Bürgerbeauftragten hat sich im Vergleich zu den Vorjahren keine nennenswerte Änderung ergeben. Weiterhin kontaktierten die Bürgerinnen und Bürger den Bürgerbeauftragten überwiegend per E-Mail an buergerbeauftragter@bayern.de oder über das Kontaktformular auf seiner Internetseite. Rund 95 Prozent der Eingaben erreichen den Bürgerbeauftragten somit digital. Selbstverständlich stand auch das Sekretariat in der Geschäftsstelle zu den üblichen Bürozeiten als erster Ansprechpartner zur Verfügung. Hier gingen täglich zahlreiche Anrufe ein. Die Anrufer erkundigten sich dabei überwiegend, ob der Bürgerbeauftragte für ihr Anliegen überhaupt der richtige Ansprechpartner sei oder fragten nach dem aktuellen Bearbeitungsstand ihrer Eingabe. Bei einfachen Fragen konnten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auch direkt am Telefon Auskunft geben und damit den Anrufern weiterhelfen. Die immer mehr vernachlässigbare Form der Kontaktaufnahme per Brief oder Fax wurde nur so selten wahrgenommen, dass eine Einzelerfassung nicht erfolgte.

Wenn Sie wissen möchten, wie mit Ihrer Eingabe im Detail umgegangen wird, gibt Ihnen das Erklärvideo auf der Internetseite des Bürgerbeauftragten konkretere Einblicke.

Fallbeispiele

Soziales

Vater und Sohn leben gemeinsam in einer bezahlbaren Wohnung. Aufgrund einer Eigenbedarfskündigung und daraus folgender drohender Wohnungslosigkeit wandte sich der Vater an den Bürgerbeauftragten. Zuvor hatte er bereits erfolglos versucht, über die zuständige Kommune eine Sozialwohnung zugewiesen zu bekommen. Die Behörde erkannte zunächst weder die Eilbedürftigkeit noch akzeptierte sie das Zusammenleben von Vater und Sohn. Laut Behörde war der Sohn mit erstem Wohnsitz in einem Schülerwohnheim gemeldet.

Der Bürgerbeauftragte nahm unmittelbar Kontakt mit der betreffenden Behörde auf und sorgte dafür, dass zum einen der Umzug des Sohnes vom Schülerwohnheim zum Vater anerkannt wurde und zum anderen der Petent sofort einen Zugang zum kommunalen Wohnungsnetzwerk erhielt. Damit stehen die Chancen gut, dass der Petent zeitnah eine neue Wohnung für sich und seinen Sohn findet.

Jobcenter

Der Petent hatte es selbstständig nicht mehr geschafft, die vom Jobcenter angeforderten Unterlagen einzureichen. Das Jobcenter stellte daraufhin – wegen fehlender Mitwirkung – die Zahlung der Grundsicherung ein. Der Bürgerbeauftragte erreichte binnen eines Monats, dass die Zahlung wieder aufgenommen wurde. Hieran geknüpft war nicht nur der allgemeine Lebensunterhalt, sondern auch die Miet-, Heiz- und Stromkosten sowie ein Beitrag zur Krankenversicherung.

Verkehr

Der Petent lebte seit seinem 15. Lebensjahr in Großbritannien und erwarb dort auch seinen Führerschein. Dieser hatte allerdings eine EU-Zulassung. Als es ihn Jahre später beruflich in die Schweiz verschlug, ließ er den Führerschein in eine schweizerische Fahrerlaubnis umschreiben – mit Bezug auf die EU-weite Gültigkeit seiner Fahrerlaubnis. Nach seiner Rückkehr nach Bayern und aufgrund des bevorstehenden Austritts Großbritanniens aus der EU ging er von sich aus zur Fahrerlaubnisbehörde, um seinen Führerschein in einen deutschen umschreiben zu lassen. Die Fahrerlaubnisbehörde zeigte ihn wegen Fahrens ohne Fahrerlaubnis bei der Staatsanwaltschaft an. Der Bürgerbeauftragte konnte schließlich im Zusammenspiel mit der Staatsanwaltschaft und der Fahrerlaubnisbehörde erwirken, dass das Strafverfahren eingestellt und die Fahrerlaubnis des Petenten in eine deutsche umgeschrieben wurde.

Bau

Der Bauantrag der Petentin wurde aufgrund diverser Nachfragen und Komplikationen im zuständigen Landratsamt mehrere Monate verzögert. Die Petentin befürchtete nun, dass sie – aufgrund der befristeten Möglichkeit – das Baukindergeld nicht mehr würde beantragen können. Voraussetzung für das Baukindergeld war ein eingereichter Bauantrag. Der Bürgerbeauftragte setzte sich eiligst dafür ein, dass die aufgetretenen Probleme gelöst werden konnten, so dass es der Petentin noch möglich war, rechtzeitig den Antrag auf Baukindergeld zu stellen.

Ordnungsrecht

Ein Petent beschwerte sich beim Bürgerbeauftragten, da auf seinem Grundstück bei starken Niederschlägen regelmäßig überschwemmungsartige Zustände entstehen. Er machte die Gemeindeverwaltung dafür verantwortlich, da diese den zugehörigen Entwässerungsgraben nicht reinigen würde. Der Bürgerbeauftragte konnte dafür sorgen, dass wenige Wochen später die Gräben gereinigt wurden. Die Entwässerung des eigenen Grundstücks jedoch ist Aufgabe des jeweiligen Grundstückseigentümers.

Ausländerrecht

Die Petentin hat als Thailänderin eine unbefristete Aufenthaltserlaubnis in Deutschland. Um ihre Mutter auf dem Sterbebett begleiten zu können, musste sie jedoch nach Thailand reisen. Nun drohte die Behörde, ihr die Aufenthaltserlaubnis zu entziehen, wenn sie länger als sechs Monate im Ausland verweilen würde. Nach Intervention des Bürgerbeauftragten stellte die Behörde fest, eine Ausnahmeregelung übersehen zu haben – der Petentin konnte so ein Aufenthalt auch über die sechs Monate hinaus zugesichert werden.

Kommunalrecht

Eine Petentin stritt sich mit der Gemeindeverwaltung über einen auf Gemeindegund stehenden, aber in ihr Grundstück hineinragenden Baum. Dessen Blätter verschmutzen regelmäßig ihre Regenrinne. Durch Kontaktaufnahme mit dem Bürgermeister ließ sich innerhalb kurzer Zeit eine Lösung finden – die Dachrinne wird nun zwei Mal im Jahr durch die Stadt gereinigt.

Gesundheit

Corona, Corona, Corona – den Bürgerbeauftragten erreichen eine Vielzahl an Anfragen zum Thema Corona. Von Fragen zu den geltenden Beschränkungen über ausbleibende Wirtschaftshilfen bis hin zu Themen wie Teststrategie und Maskenpflicht – alles geht beim Bürgerbeauftragten ein und wird innerhalb weniger Tage beantwortet.

Rückmeldungen der Bürgerinnen und Bürger

„Ich bedanke mich für Ihre Antwort und möchte Ihnen meinen aufrichtigen Respekt bekunden, da es nicht wie von anderen offiziellen Stellen ein kurzer 08/15 Abfertigungstext geworden ist.“

Harald B.

„Der Bürgerbeauftragte der Bayerischen Staatsregierung, MdL Michael Hofmann, hat sich sehr um meine Angelegenheit bemüht. Ihm ist es gelungen, einen akzeptablen Kompromiss in meiner Angelegenheit auszuhandeln. Dafür danke ich ihm sehr.“

Klaus M.

„Sie haben mir sehr geholfen. Ich danke Ihnen bestens!!!“

Gabriele W.

„Ich bedanke mich ganz herzlich bei Ihnen für Ihr Engagement, die Zeit und die Mühe, mit der Sie sich für uns eingesetzt haben.“

Barbara O.

„Ich weiß wirklich nicht, wie ich Ihnen danken soll, von mir und meiner Mama. Es ist ein sehr gutes Beispiel dafür, wie effektiv und notwendig die Institution ist, die Sie vertreten. Vielen Dank.“

Svetlana K.

„Ich möchte mich bei Ihnen bedanken, dass Sie sich immer umgehend zurückgemeldet haben und bemüht waren. Gut zu wissen, dass es Sie gibt!“

Andrea D.

„Das ist ja mal eine konkrete Antwort, die ich seit Jahren von anderen Behörden vermisst habe. Bisher habe ich nur unverbindliche Satzbausteine erhalten. Sie haben mir wieder etwas Mut gegeben.“

Erik K.

„Ich bin herzlich dankbar für Ihre Unterstützung. Ich bin einmal mehr davon überzeugt, dass Ihre Institution die einzige in Deutschland ist, die engagiert und zuverlässig arbeitet. Ich weiß, wie viele Menschen sich auf Sie verlassen und Ihre Unterstützung erwarten. Deshalb bin ich geschmeichelt, dieses Privileg zu haben, von Ihrer professionellen Hilfe zu profitieren. Ich wünsche Ihnen, dass Sie die schwierige Aufgabe niemals aufgeben und Ihre edle Arbeit selbstlos fortsetzen.“

Radoslav A.

„Danke – gut, dass es Sie gibt!“

Manfred T.

„Ich bin überrascht und erfreut: überrascht, dass sich die Geschäftsstelle des Bürgerbeauftragten tatsächlich so schnell mit meiner Angelegenheit befasst hat und ich eine Antwort bekommen habe. Und erfreut bin ich natürlich, dass eine Lösung für mein Anliegen gefunden wurde. Eine tolle Arbeit, die Sie leisten – bürgernah, kompetent und wirkungsvoll!“

Alexander K.

Pressemeldungen

Die Medien in Bayern wurden mittels Pressemitteilungen immer wieder über Aktivitäten, Veranstaltungen und Positionen des Bürgerbeauftragten informiert.

Corona: Aktueller Informations- überblick auf der Webseite

Auf www.buergerbeauftragter.bayern.de finden Sie zudem Informationen über die Tätigkeit des Bürgerbeauftragten, anstehende Termine, veröffentlichte Pressemitteilungen, den Tätigkeitsbericht aus den vergangenen Jahren und weitere Meldungen zum Bürgerbeauftragten der Bayerischen Staatsregierung. Zum Jahresende 2020 hin war der Bürgerbeauftragte wiederholt dem Vorwurf an die Staatsregierung ausgesetzt, es gäbe keine aussagekräftige, alle Maßnahmen und Bestimmungen abbildende Übersicht zum Themenkomplex Corona. Dies nahm Michael Hofmann zum Anlass, auf seiner Webseite eine Zusammenfassung über die Informationen und Veröffentlichungen der verschiedenen bayerischen Staatsministerien und Institutionen zur Corona-Pandemie bereitzustellen.

Dieser Überblick wird laufend aktualisiert – die im Zusammenhang mit einer Veränderung der Maßnahmen teilweise sprunghaft ansteigenden Zugriffszahlen bestätigen die Notwendigkeit eines solchen Übersichtsangebots. Phasenweise besuchten täglich über 10.000 Bürgerinnen und Bürger die Homepage und informierten sich so über die aktuell geltenden Regelungen im Freistaat.

Kooperation mit der tz-München

Die Zusammenarbeit mit dem „Bürgeranwalt“ der tz München, Herrn Dietmar Gaiser, der freitags regelmäßig über Bürgeranliegen schreibt, konnte 2020 und 2021 erfolgreich fortgesetzt werden. So wurde für das Anliegen des Herrn Hofherr gemeinsam eine Lösung gefunden.

Herr Hofherr zog aus dem Landkreis Ebersberg nach München und meldete seinen neuen Wohnsitz auch beim Kreisverwaltungsreferat der Stadt München. Dieses fand heraus, dass gegenüber Herrn Hofherr im Jahr 2011 – also vor über 8 Jahren – ein Verfahren wegen Trunkenheit im Verkehr geführt worden war. Herr Hofherr war damals trotz eines zu hohen Blutalkoholwerts mit dem Fahrrad von einer Feier nach Hause gefahren. Das Landratsamt Ebersberg sah hier allerdings keine Notwendigkeit, einen Entzug der Fahrerlaubnis anzuordnen. Das Kreisverwaltungsreferat der Landeshauptstadt München sah das – auch aufgrund einer zwischenzeitlich ergangenen Entscheidung des Bundesgerichtshofs anders – und verlangte nun nachträglich von Herrn Hofherr eine Medizinisch-Psychologische Untersuchung. Durch Intervention des Bürgerbeauftragten konnte Herr Hofherr seinen Führerschein auch ohne MPU neu beantragen, da er sich vom Kraftfahrtbundesamt in Flensburg hat bestätigen lassen, dass er in den letzten Jahren dort keine Eintragungen erhalten hatte. Herr Hofherr war zwischenzeitlich weiterhin Auto gefahren.

Pressemitteilungen

Bürgerbeauftragter Holetschek: Bürger dürfen nicht Spielball von Algorithmen werden

München, den 14. Januar 2020

„Im Zuge der weiteren Digitalisierung unseres Alltags brauchen Bürgerinnen und Bürger klare Transparenz bei digitalen Bewertungsportalen und dürfen nicht Spielball von Algorithmen werden.“ So kommentiert der Bürgerbeauftragte der Bayerischen Staatsregierung Klaus Holetschek das jüngste Urteil des Bundesgerichtshofs (BGH) (VI ZR 496/18).

Der BGH hatte am Dienstag geurteilt, dass die Online-Bewertungsplattform Yelp auch weiterhin seine in bis zu fünf Sternen ausgedrückte Gesamtbewertung von Unternehmen und Dienstleistungen auf eine automatisierte Auswahl stützen darf. Damit hat der BGH ein Urteil des Oberlandesgerichts (OLG) München vom vergangenen Jahr aufgehoben.

Die Einstufung von Bewertungen, die auf Yelp gemacht werden, in „empfohlen“ und „nicht empfohlen“ sei durch die Berufs- und Meinungsfreiheit geschützt, so der BGH. Ein Gewerbetreibender müsse Kritik an seinen Leistungen und die öffentliche Erörterung geäußerter Kritik grundsätzlich hinnehmen, so die Richter.

In einer Zeit, in der Bewertungsplattformen mehr den Entscheidungsprozess der Bürgerinnen und Bürger beeinflussen, müssen diese Bewertungen transparent für jeden nachvollziehbar sein, so der Bürgerbeauftragte Holetschek. Dies gelte für Yelp und andere Bewertungsplattformen im Internet. „Im Sinne der Bürgerinnen und Bürger müssen die Verantwortlichen klar die Funktionsweisen der Bewertungsportale darlegen“, fordert Klaus Holetschek.

Kriterien, die in den Algorithmus von Yelp eingehen, seien die Qualität, die Vertrauenswürdigkeit und die bisherige Aktivität des Nutzers, der eine Bewertung abgibt. Dieser Filter solle Gefälligkeitsbewertungen und Fälschungen aussortieren. Zudem würden Beiträge von Nutzern aussortiert, die Yelp nicht gut genug kenne.

Bürgerbeauftragter Holetschek: „Wir müssen uns hinter die Menschen im Ehrenamt stellen.“

München, den 27. Januar 2020

„Wir brauchen eine neue Verantwortungskultur in unserer Gesellschaft“, so die Forderung des Bürgerbeauftragten der bayerischen Staatsregierung Klaus Holetschek. Auf einer kommunalpolitischen Veranstaltung der Hanns-Seidel-Stiftung in München stellte Holetschek klar: „Wir müssen uns hinter die Menschen im Ehrenamt stellen. Der Staat reguliert sich zu Tode. Wir müssen Wege finden, die Leute zu schützen, die mutig sind, Sachen voranbringen und im Ehrenamt Verantwortung übernehmen.“

Der Landtagsabgeordnete Klaus Holetschek lobte das Engagement der anwesenden Kommunalpolitiker. „Die Kommunalpolitik ist die unmittelbarste Ebene. Es ist kein Beruf, sondern eine Berufung, die du mit Herz und Leidenschaft verfolgen musst. Die Kommunalpolitik ist für mich die Basis meines politischen Handelns.“

Der Bürgerbeauftragte forderte aber gleichzeitig die Bürgermeister und Kommunalpolitiker auf, neue Kommunikationsformen zwischen Bürger und Verwaltung zu finden. „Wir müssen wieder Wege finden, vom Bürger her zu denken. Aktiv zuhören ist eine wichtige Aufgabe für mich als Bürgerbeauftragter.“ Fest stünde: „Wir müssen die Kommunikation mit dem Bürger wieder anders aufbauen. Wir müssen versuchen, mit den Menschen klar in einer verständlichen Sprache zu reden.“ Im Moment entwickelt er einen 10-Punkte-Kriterienkatalog, wie die Kommunikation zwischen Bürger und Verwaltung verbessert werden kann. „Wir brauchen eine Sprache, die verständlich und rechtssicher ist.“ Kommunikation sei ein großer und wichtiger Teil, wie die Politik auf Menschen zugehen und sie auf Augenhöhe mitnehmen kann.

Kritisch ging der Abgeordnete aber auch mit der eigenen Klientel ins Gericht: „Wir müssen uns in der Politik schon mal überlegen, wo wollen wir mit dieser Gesellschaft hin und wo ist der Anspruch der Politik auch bei den Menschen zu sein und uns um die Probleme dieser Menschen zu kümmern.“

Klar stellt sich Holetschek gegen Populisten in der Politik, die auf komplizierte Probleme einfache Antworten haben. „Populisten können

das. Die Zahl der Populisten, die wir in unserer Gesellschaft immer mehr haben, die kann das.“ Wir brauchen Zeit und brauchen neue Formate.

Klaus Holetschek sprach sich für eine Klar-namenpflicht in sozialen Netzwerken aus. Es sei eine andere Qualität durch die Hetze im Netz entstanden. „Wenn ein Mensch kritisiert, dann muss er es auch mit seinen Namen tun.“

Bürgerbeauftragter Klaus Holetschek: Mittelstand von Bonpflicht befreien

München, den 3. Februar 2020

„Keinen bürokratischen Knebel für den Mittelstand“, dies fordert der Bürgerbeauftragte der Bayerischen Staatsregierung Klaus Holetschek, MdL, angesichts der Bonpflicht in Bäckereien, Metzgereien und Friseursalons. Am Freitag wurden Holetschek von der Kreishandwerkerschaft Memmingen-Mindelheim Tausende von Bons übergeben, die die Handwerksbetriebe gesammelt haben.

Die Bonpflicht ist Teil der neuen Kassensicherungsverordnung, die Kassen durch eine technische Sicherheitseinrichtung (TSE) fälschungssicher machen sollen. „Die zertifizierte technische Sicherheitseinrichtung sorgt schon dafür, dass man getippte Umsätze nicht mehr verschwinden lassen kann“, so Holetschek.

„Es muss schnellstmöglich eine Lösung für Beträge unter 10 Euro gefunden werden“, so der Bürgerbeauftragte weiter. Es müssen die Spielräume ausgelotet werden, um den Mittelstand von der Bonpflicht zu befreien, um bürokratische Auswüchse für die Unternehmen zu vermeiden. Frankreich hat vergangene Woche die Bonpflicht für Kleinbeträge wieder abgeschafft.

„Finanzbehörden können nach Ermessen eine Befreiung von der Belegpflicht erteilen. Hier muss von Seiten der Finanzverwaltung bürgernah entschieden werden“, betonte Klaus Holetschek. Vor allem das Bäckerhandwerk ist von der Bonpflicht und damit vom Sondermüll belastet. Bei den Bäckereien fällt extrem viel Thermopapier als Sondermüll an. Bei einem Umsatz von 500 Euro fallen bei einer Tankstelle 10 Kassenbons an, bei den Friseuren rund 20 und beim Bäcker aufgrund der vielen kleinen Beträge etwa 200 Kassenbons. Mit anderen

Landtagsabgeordneten der CSU und der FW hat Klaus Holetschek deshalb einen Dringlichkeitsantrag im Bayerischen Landtag eingebracht, der die Staatsregierung zum Handeln im Sinne des Mittelstandes und des Bürgers auffordert. Dieser Antrag wurde im Landtag beschlossen.

Scheidender Bayerischer Bürgerbeauftragter: „Wir haben vieles richtig gemacht“

München, den 6. Februar 2020

„Ohne Ihre Mithilfe wäre es nicht möglich gewesen. Für Ihren Einsatz bedanken wir uns.“ solche oder ähnliche Aussagen erreichten den scheidenden Bürgerbeauftragten Klaus Holetschek regelmäßig. „Ich bin von der Resonanz überwältigt und weiß: Wir haben vieles richtig gemacht“, so der 55jährige. Wer sich in den vergangenen zwei Jahren an den Bürgerbeauftragten der Bayerischen Staatsregierung wandte, der war dort gut aufgehoben. Klaus Holetschek legte sich für jeden und jedes Anliegen ins Zeug und hatte jederzeit ein offenes Ohr für die Sorgen und Wünsche der Bürgerinnen und Bürger in Bayern.

Nach knapp zwei Jahren im Amt wechselt Holetschek nun als Staatssekretär ins Bayerische Staatsministerium für Wohnen, Bau und Verkehr. Er übernimmt dort Aufgaben rund um die wichtigen Punkte „Wohnungsnot“ und „Verkehrsprobleme“.

Bereits während seiner Zeit als Erster Bürgermeister in Bad Wörishofen und auch als Bundestagsabgeordneter war Klaus Holetschek die Beteiligung der Bürgerinnen und Bürger an der politischen Entscheidungsfindung wichtig. Beispielsweise überließ er als Bürgermeister von Bad Wörishofen bei einem Teilbereich des Haushalts den Einwohnern die Möglichkeit, sich selber Gedanken zu machen und festzulegen, für was diese Mittel einzusetzen sind. „Die Idee wurde positiv angenommen“ erinnert sich Holetschek, „und ehrlich gesagt war ich angetan und erstaunt, wie vernünftig und nachhaltig die Beteiligten mit dem Geld umgegangen sind.“

Im weiteren Verlauf seiner politischen Karriere folgten die Wahl zum stellvertretenden Landrat des Landkreises Unterallgäu sowie im Jahr 2013 schließlich die Wahl in den Bayerischen

Landtag als Abgeordneter für Memmingen.

Im März 2018 wurde Holetschek sodann zum ersten „Beauftragten der Bayerischen Staatsregierung für Bürgeranliegen“ berufen, wie das Amt verwaltungstechnisch richtig heißt – für den Volksmund ist es „der Bürgerbeauftragte“.

Michael Hofmann tritt Nachfolge von Klaus Holetschek als Bürgerbeauftragter der Bayerischen Staatsregierung an

München, den 8. Juni 2020

Der Abgeordnete des Bayerischen Landtags Michael Hofmann (45), übernimmt ab sofort das Amt des Bürgerbeauftragten der Bayerischen Staatsregierung. „Die Bürgerinnen und Bürger des Freistaats haben in mir einen direkten Ansprechpartner für ihre konkreten Anliegen, Wünsche und Anregungen. Sie stehen im Mittelpunkt meiner Arbeit – und der Gedanke, wie ich Ihnen helfen kann!“, erklärt Hofmann seine Aufgabe.

Dazu verspricht er: „Ich suche nicht nach Gründen, eine Entscheidung zu verteidigen, sondern nach Wegen für eine bessere Lösung.“ Dafür bringt der studierte Jurist und Rechtsanwalt den notwendigen, hilfreichen Blick von außen mit. Er werde im Einzelfall auch hartnäckig den Finger in die Wunde legen oder auch Initiativen für ganz Bayern entwickeln, falls sich Lösungen nur so finden lassen.

Ein besonderes Augenmerk soll dabei auch auf der Art und Weise der Kommunikation zwischen Behörden und den Bürgerinnen und Bürgern liegen. Hier will er die Arbeit seines Vorgängers nahtlos fortsetzen. „Aus meiner Sicht werden Behörden und Verwaltung zu oft als Obrigkeit wahrgenommen“, weiß Hofmann aus seiner langjährigen politischen Tätigkeit. „Je bürgernäher und verständlicher die Kommunikation, um so stabiler wird unsere Demokratie sein“, ist sich Hofmann sicher.

Weitere Informationen zum Tätigkeitsprofil oder zum Bürgerbeauftragten persönlich finden Sie unter www.buergerbeauftragter.bayern.de. Erreichbar ist Herr Hofmann wie gewohnt über E-Mail an buergerbeauftragter@bayern.de.

Bürgerbeauftragter Hofmann und Staatssekretär Holetschek für mehr Bürgerbeteiligung

München, den 16. Oktober 2020

„Unsere Gesundheit ist das Wichtigste, was wir alle haben. Gesundheits- und pflegepolitische Themen gehen jede und jeden Einzelnen unmittelbar an. Wir müssen die Bürgerinnen und Bürger bei diesen Themen deshalb noch stärker mitnehmen und einbeziehen“, fordern der Bürgerbeauftragte der Bayerischen Staatsregierung Michael Hofmann und sein Vorgänger Klaus Holetschek, jetzt Staatssekretär im Bayerischen Staatsministerium für Gesundheit und Pflege.

Holetschek macht sich dafür stark, das Gesundheitssystem wieder mehr von den Menschen her zu denken, transparenter zu gestalten und nicht nur die Verteilung der finanziellen Mittel innerhalb des Systems in den Mittelpunkt zu stellen. „Jede und jeder von uns geht zum Hausarzt, ins Krankenhaus, hat pflegebedürftige Angehörige oder muss selbst betreut werden. In der Bevölkerung haben wir deshalb einen enormen Erfahrungsschatz, wenn es darum geht, wie unser Gesundheitssystem funktioniert – und an welchen Stellen es hakt. Diesen Schatz wollen wir heben“, betonen Hofmann und Holetschek. Sie schlagen deshalb vor, dass Foren wie ein Bürgerrat geschaffen werden, in denen Bürgerinnen und Bürger gemeinsam mit Experten vor Ort Erfahrungen austauschen und Handlungsempfehlungen entwickeln.

Als Anknüpfungstelle für dieses Format könnten sich Hofmann und Holetschek die „Gesundheitsregionenplus“ vorstellen, von denen es bayernweit derzeit 50 gibt und die das Bayerische Staatsministerium für Gesundheit und Pflege unterstützt. „Die bayernweite und regionale Vernetzung der Gesundheitsregionen könnte eine gute Grundlage sein, um unser Gesundheitssystem mit den Bürgerinnen und Bürgern der jeweiligen Region weiterzudenken“, so Hofmann und Holetschek. Hierzu möchte Holetschek in einem nächsten Schritt auf die Gesundheitsregionenplus zugehen. Holetschek stellt fest: „Oftmals können für regionale Probleme auch regionale Lösungen gefunden werden. Hier macht Bürgerbeteiligung Sinn und ist erfolgreich.“

Bürgerbeauftragter Hofmann: Gemeinsam gegen Corona – Angebot zu Dialog und Diskussion

München, den 21. Oktober 2020

Analog zum Vorstoß des Ministerpräsidenten Dr. Markus Söder, MdL, der in seiner Regierungserklärung angeboten hat, zum Thema Corona wöchentlich eine Minister-Fragestunde im Landtag abzuhalten, geht der Bürgerbeauftragte Michael Hofmann auf die Bürgerinnen und Bürger zu: „Stellen Sie mir Ihre Fragen!“ Er teilt dabei die Ansicht der Staatsregierung: „Wir müssen noch besser erklären, was wir mit einzelnen Maßnahmen bezwecken, Verständnis dafür wecken und vor Nachlässigkeiten im Umgang mit dem Virus warnen.“

„Die Corona-Pandemie ist eine Herausforderung, die wir nur gemeinsam bewältigen können – die gesamte Gesellschaft muss jetzt an einem Strang ziehen“, sagt der Bürgerbeauftragte der Bayerischen Staatsregierung, der Forchheimer Landtagsabgeordnete Michael Hofmann. Eine der vordringlichen Aufgaben des Bürgerbeauftragten ist der Dialog mit den Bürgerinnen und Bürgern. „Eine konstruktive Diskussion halte ich für entscheidend“, so Hofmann: „Je bürgerfreundlicher und verständlicher die Kommunikation, umso stabiler wird unsere Demokratie sein.“

Weitere Informationen und die Kontaktdaten des Bürgerbeauftragten finden Sie unter www.buergerbeauftragter.bayern.de.

Online-Angebot des Bürgerbeauftragten bündelt Informationen zu Corona

München, den 4. Dezember 2020

„Corona betrifft alle Bürgerinnen und Bürger und fast alle Bereiche unseres Lebens“, sagt Michael Hofmann, MdL, der Bürgerbeauftragte der Bayerischen Staatsregierung. „Die Regelungen sind dementsprechend umfangreich; dazu kommt, dass sie laufend an die aktuelle Situation angepasst werden müssen. Was mir bisher gefehlt hat, ist eine übersichtliche Zusammen-

stellung von Informationen zu den wichtigsten Themen.“

Der Bürgerbeauftragte hat deshalb nun ein neues Angebot geschaffen, um den Bürgerinnen und Bürgern diesen Überblick zu geben: Die gesondert erstellte Internetseite www.buergerbeauftragter.bayern/corona bündelt Informationen zu den aktuell gültigen Regeln, beispielsweise zu staatlichen Unterstützungsangeboten, zu Tests und Impfungen, zu Quarantäne oder Statistiken. Die Seite ist nach Schlagworten sortiert und verlinkt auf die Informationsangebote von verschiedenen Ministerien und öffentlichen Institutionen. Aufgrund der Dynamik in den Regelungen wird auch die Seite kontinuierlich angepasst. Michael Hofmann: „Mit diesem Überblick existiert nun ein zuverlässiger Wegweiser in Sachen Corona.“ Darüber hinaus ruft der Bürgerbeauftragte die Bürgerinnen und Bürger ausdrücklich dazu auf, sich mit Anregungen und Kritik an ihn zu wenden.

Michael Hofmann steht als Bürgerbeauftragter auch für konkrete Anliegen der Bürgerinnen und Bürgern rund um die Corona-Pandemie zur Verfügung. Er hört zu und fragt nach, informiert und vermittelt. Der Bürgerbeauftragte ist eine zusätzliche Anlaufstelle für Fragen und Anregungen, aber auch Kritik. Erreichbar ist er über das Kontaktformular auf seiner Internetseite, per E-Mail oder per Post.

FFP2-Masken: Bürgerbeauftragter fordert bundesweit einheitliche Umsetzung, finanzielle Entlastung und einfachen Zugang

München, den 18. Januar 2021

Bayernweit gilt ab dem 18. Januar 2021 im Öffentlichen Personennahverkehr und beim Einkaufen die Pflicht, eine FFP2-Maske zu tragen. Michael Hofmann, MdL, Bürgerbeauftragter der Bayerischen Staatsregierung, begrüßt diese Regelung: „Jede korrekt angewendete FFP2-Maske spart potentiell die Kosten für eine intensivmedizinische Behandlung“. Eine Maskenpflicht darf niemanden ausschließen oder benachteiligen. „Den Kampf gegen die Pandemie können wir nur gemeinsam gewinnen – als Gesellschaft, die zusammenhält, in der jede und jeder auf die und den Nächsten schaut.“, sagt Michael Hofmann.

Mir ist es darüber hinaus wichtig, dass es auch bei den Kosten gerecht zugeht“, so der Bürgerbeauftragte der Bayerischen Staatsregierung. Wenn eine FFP2-Maskenpflicht eingeführt wird, dann müssen die Bürgerinnen und Bürger finanziell entsprechend entlastet werden. Eine Entlastung ist beispielsweise steuerrechtlich oder über die Sozialversicherungsbeiträge denkbar. Er empfiehlt den Bürgerinnen und Bürgern, die Kostenbelege aufzuheben und für eine etwaige Erstattung zu sammeln.

Michael Hofmann spricht sich dafür aus, dass der Freistaat Bayern umgehend eine bundesweite Pflicht zum Tragen der FFP2-Maske und die Frage der Kostenentlastung für die Bürgerinnen und Bürger in die Diskussion einbringt.

Der Bürgerbeauftragte zur Reform der 10H-Regelung: „Windenergie ausbauen ohne Bürgerbeteiligung abzubauen!“

München, den 21. Juli 2021

„Die Klimakrise stellt uns als Gesellschaft vor gewaltige Aufgaben, die wir nur gemeinsam lösen können. Wenn es um den Neubau von Windrädern geht, müssen die Bürgerinnen und Bürger einbezogen werden.“, sagt Michael Hofmann, der Bürgerbeauftragte der Bayerischen Staatsregierung. Er hält die in Bayern derzeit gültige 10H-Regelung diesbezüglich für einen guten Maßstab: Da geht es nicht nur um den Mindestabstand zwischen Wohnbebauung und Windkraftanlagen, sondern auch um Beteiligung der Menschen vor Ort, um die Möglichkeit, die eigene Heimat mitzugestalten – nicht zuletzt im Hinblick auf die Lebensqualität.

Bei der jetzt geplanten Reform der Regelung muss die Bürgerbeteiligung nach Ansicht des Bürgerbeauftragten mitgedacht werden: „Der Ausbau der Windenergie darf nicht an einen Abbau der Bürgerbeteiligung gekoppelt werden. Es muss der

Politik gelingen, die Bürgerinnen und Bürger von der Windkraft zu überzeugen.“, so Michael Hofmann. Er fordert, die Menschen vor Ort weiterhin einzubinden, ihre Anregungen ernst zu nehmen und einen konstruktiven Dialog zu führen, statt Maßnahmen gegen ihren Willen

umzusetzen. Den Landkreis Ebersberg, in dem im Frühjahr 2021 bei einem Bürgerentscheid für den Bau von fünf Windrädern gestimmt wurde, sieht er als Positivbeispiel. „Das Einvernehmen mit den Bürgerinnen und Bürgern ist von zentraler Bedeutung: Wir brauchen ein gutes Miteinander, um im Bereich der erneuerbaren Energien wirklich weiterzukommen“, ist Michael Hofmann überzeugt. „Die Windkraft ist ein Baustein im Umbau der Energieversorgung in Deutschland, der zum Wohl der kommenden Generationen gelingen muss.“

