

DER BÜRGERBEAUFTRAGTE DES FREISTAATS THÜRINGEN

www.buergerbeauftragter-thueringen.de

Der Bürgerbeauftragte als Brücke zwischen Bürger und Behörde

Tätigkeitsbericht 2025



Der Bürgerbeauftragte als Brücke zwischen Bürger und Behörde

Tätigkeitsbericht 2025
des Bürgerbeauftragten
des Freistaats Thüringen

Vorwort

Sehr geehrte Damen und Herren
Abgeordnete,
sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser,

mit dem vorliegenden Tätigkeitsbericht unterrichte ich den Thüringer Landtag gemäß § 5 Thüringer Bürgerbeauftragtengesetz (ThürBüBG) über die Arbeit des Bürgerbeauftragten im vorausgegangenen Jahr 2025.

Die Übergabe dieses Berichtes an den Präsidenten des Thüringer Landtags im März 2026 fällt in eine Übergangszeit: Am 25. November 2025 endete die Amtszeit von Dr. Kurt Herzberg als Bürgerbeauftragter des Freistaats. Nach dem Ende des Amtsverhältnisses bis zur Wahl eines/einer neuen Bürgerbeauftragten führt die Vertreterin im Amt, als die ich diesen Bericht vorlege, die Geschäfte.

Die vorliegende Broschüre unterrichtet über die Institution des Thüringer Bürgerbeauftragten, seine Arbeitsweise als „Bürgeranwalt“ und die Zusammenarbeit mit dem Petitionsausschuss des Thüringer Landtags. Auch gibt sie einen Einblick in die Anliegen und Fallkonstellationen, mit denen es der Bürgerbeauftragte als Ombudsperson in Verwaltungsangelegenheiten und sein Team

täglich zu tun haben. Themen von besonderem Gewicht und Interesse und daher „Brennpunkte“ im Berichtsjahr waren die – für die Betroffenen unzumutbar – lange Bearbeitungszeit von BAFöG-Anträgen im Studierendenwerk Thüringen, die rechtliche Ausgestaltung der Nachbarschaftshilfe nach dem SGB und – erneut – die Digitalisierungsprozesse in der öffentlichen Verwaltung mit ihren Licht- und Schattenseiten. Abgerundet wird der Bericht durch die Wiedergabe der Rede, die Dr. Kurt Herzberg aus Anlass seiner Verabschiedung aus dem Amt im Landtag gehalten hat und in der er einen Blick wirft auf eine staatliche Verwaltung im Umbruch zwischen Zumutung und Zuversicht.

Auch in seinem Namen danke ich den Bürgerinnen und Bürgern, die im Jahre 2025 auf das Unterstützungsangebot des Bürgerbeauftragten gesetzt und den Mitarbeitenden der Dienststelle ihr Vertrauen entgegengebracht haben, mitunter in sehr persönlichen Angelegenheiten oder höchst belastenden Lebenssituationen. Dank gilt zudem allen, die dem Bürgerbeauftragten im

Sinne einer zügigen und – soweit möglich – einvernehmlichen Klärung von Bürgeranliegen konstruktiv zugearbeitet haben, so dass in vielen Fällen gute Lösungen in der Sache gefunden werden konnten.

Im Jahre 2026 kann die Institution des Thüringer Bürgerbeauftragten auf das 25. Jubiläum ihres Bestehens blicken. Am 25. Januar 2001 nahm Dr. Karsten Wilsdorf nach seiner Wahl durch den Thüringer Landtag als erster Bürgerbeauftragter des Freistaats die Dienstgeschäfte auf. In Thüringen fanden die Überlegungen zur Einrichtung der Institution des Bürgerbeauftragten zwar schon während der Verfassungsberatungen zu Beginn der 1990er Jahre Ausdruck in zwei Verfassungsentwürfen, realisierten sich letztlich jedoch erst durch die Verabschiedung des Thüringer Gesetzes über den Bürgerbeauftragten vom 25. Mai 2000. In der Schlussdebatte

zum Gesetzentwurf formulierte der seinerzeitige Ministerpräsident Dr. Bernhard Vogel am 17. Mai 2000 im Thüringer Landtag:

„Ich hoffe, dass die Einrichtung sich so bewähren wird, wie sie sich insbesondere in den skandinavischen Ländern seit Jahrzehnten bewährt, aber auch in einigen Ländern der Bundesrepublik, und dass sie bald im Freistaat Thüringen zum Alltag gehört.“

Diese Hoffnung hat sich erfüllt. Bürgerinnen und Bürger nehmen das vom Bürgerbeauftragten verkörperte, dialogisch geprägte Dienstleistungsangebot rege in Anspruch. So lässt sich heute sagen: Der Bürgerbeauftragte – seit 25 Jahren im Dienst von Bürgern, Parlament und Verwaltung.

Erfurt, im März 2026
Dr. Anne Debus

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3
I. Der Bürgerbeauftragte	11
1. Aufgabenprofil und Arbeitsweise	12
Aufgabenprofil	12
Arbeitsweise	13
Der Bürgerbeauftragte stellt sich vor (Leichte Sprache)	16
2. Der Bürgerbeauftragte und der Petitionsausschuss des Thüringer Landtags	18
Zusammenwirken	18
Problemanzeigen	19
3. Statistik	21
Eingänge	21
Wie wenden sich die Menschen an den Bürgerbeauftragten?	22
Eingänge nach Sachgebieten	24
Abschlüsse	29
Abschlüsse nach Sachgebieten	29
Anliegentypen – Abschlussarten	30
Bearbeitung	32
Was wurde im Rahmen der Bearbeitung durch den Bürgerbeauftragten getan?	32
Ortstermine in 2025	33
Bearbeitungsdauer	33
Ergebnis der Bearbeitung	34
Zufriedenheit des Bürgers durch Erläuterung	35
II. Brennpunkte 2025	37
Brennpunkte	38
1. Überlange Bearbeitungsdauer bei BAföG-Anträgen	38
2. Entlastungsbetrag für Pflegebedürftige – wichtige Übergangsregelung verlängert!	39
3. Digitalisierung in der Öffentlichen Verwaltung	40
Vom Bürger her denken – Digitalisierung in der öffentlichen Verwaltung	
Positionspapier der parlamentarisch gewählten Bürgerbeauftragten	41

III. Bürgeranliegen konkret

47

Sachgebiet Soziales

48

Erstattungsanspruch hemmt Auszahlung der Rente	48
Wunsch- und Wahlrecht bei einer medizinischen Rehabilitation	49
Jobcenter beteiligt sich an Kosten für Hausanschluss	50
Keine Sozialhilfe bei Wiedereingliederung für Suchtkranke?	51
Gute Vernetzung des Bürgerbeauftragten kommt Bürgern zugute	52
Verlust des SV-Ausweises – was tun bei fehlendem Nachweis für die Rentenversicherung?	53

Sachgebiet Bildung, Wissenschaft und Kultur

54

Mittagessen in der Schule ohne Aufsichtspflicht und Versicherung?	54
Warten auf den Schulbus – kostenpflichtige Betreuungszeit?	55

Sachgebiet Bauen, Infrastruktur und Umwelt

57

Bedürfnisse der Anwohner finden Berücksichtigung	57
Baumfällung ohne Grund?	58
Windparks – Unsicherheiten und Aufklärungsbedarfe	58

Sachgebiet Kommunales, Haushalt und Finanzen

61

Rückstau im Kanalnetz	61
Schon lange keine Eigentümerin mehr und trotzdem grundsteuerpflichtig?	62

Sachgebiet Ordnungsrecht, Inneres und Verwaltung

63

Wo gearbeitet wird, werden auch Fehler gemacht – Auf den richtigen Umgang damit kommt es an!	63
Was Recht ist, muss Recht bleiben – Bußgeldbescheide zurückgenommen!	65
Gemeindlicher Spielplatz auf dem Nachbargrundstück oder „der jahresdurchschnittliche Ballüberflug“	66
Von Pontius zu Pilatus ... oder Schilda ist überall!	68
Eine Grundbuchangelegenheit dauert sehr lange und die Erteilung des Erbscheins lässt auf sich warten – kann der Bürgerbeauftragte da helfen?	69

Bürgerreaktionen nach Anliegenbearbeitung

72

IV. Information, Zusammenarbeit und Reflexion 75

1. Der Bürgerbeauftragte informiert 76 **... zu aktuellen Themen 76**

... in Vorträgen 77

Der Bürgerbeauftragte an der Verwaltungsfachhochschule in Gotha	77
Studierende im Gruppenpraktikum beim Thüringer Bürgerbeauftragten	77
Der Bürgerbeauftragte in der Begegnungsstätte der Volkssolidarität in Schleiz	77
Weitere Vorträge	78

... über Amt und Arbeit 78

Übergabe des Tätigkeitsberichts 2024	78
Tag der offenen Tür im Thüringer Landtag	79
Presse/Medien	80
Presseresonanz	80

2. Austausch und Zusammenarbeit 82

Gespräch mit dem Landrat des Landkreises Hildburghausen	82
Gespräch mit der ehemaligen Vorsitzenden des Landesseniorenrates Thüringen	82
Gespräch mit der Thüringer Finanzministerin	83
Treffen der Arbeitsgemeinschaft der parlamentarisch gewählten Bürger- und Polizeibeauftragten der Länder in Erfurt	83
Gespräch mit Vertretern des Landesseniorenrats	84
Dialog-Insel der Sparkasse - auch eine bürgerfreundliche Lösung für Kommunen?	85
Treffen der kommunalen Bürgerbeauftragten Thüringens	86
Gespräch mit dem Oberbürgermeister der Stadt Eisenach	87
Zweite Tagung der Bürger- und Polizeibeauftragten des Bundes und der Länder in Erfurt	87
Veranstaltungen und Workshops zur Digitalisierung	88
Weitere Gespräche – eine Auswahl	89

3. Reflexion 90

Verabschiedung von Dr. Kurt Herzberg aus dem Amt des Thüringer Bürgerbeauftragten	90
Herzbergs Rede im Wortlaut	90

V. TEAM UND KONTAKT 103

Kontakt	103
---------	-----

Abkürzungsverzeichnis	104
-----------------------	-----

Impressum	108
-----------	-----



Der Bürgerbeauftragte
des Freistaats Thüringen

I. Der Bürgerbeauftragte

Aufgabenprofil und Arbeitsweise

Der Bürgerbeauftragte und
der Petitionsausschuss des
Thüringer Landtags

1. Aufgabenprofil und Arbeitsweise

Aufgabenprofil

Dem Konzept der Institution des Bürgerbeauftragten liegt die Vorstellung zu Grunde, dass zwischen Bürgerinnen und Bürgern¹, die i.d.R. keine verwaltungsjuristischen Kenntnisse haben, einerseits und Ämtern/ Behörden andererseits in Verwaltungsangelegenheiten häufig keine „Augenhöhe“ herrscht. Die öffentliche Verwaltung, deren Aufgabe es ist, geltendes Recht auf individuelle Lebenssachverhalte anzuwenden und das Ergebnis dessen gegenüber dem Bürger zu kommunizieren, verfügt über Fachwissen und teilt sich in ihrer Fachsprache („Amtsdeutsch“) mit. Behördliche Kommunikation und behördliche Entscheidungen sind deshalb für Bürger mitunter (sehr) schwer verständlich. Hinzu kommen die allenthalben beklagte Komplexität von Rechtsnormen im Allgemeinen und die Tatsache, dass deren Anzahl und die damit verbundenen Leistungsoptionen fortlaufend gestiegen sind, so dass es für Bürger zunehmend schwierig(-er) geworden ist, sich zurechtzufinden.

In dieser Situation sollen Bürger eine Ombudsperson („Fürsprecher“) an der Seite haben, die hilft, das beschriebene „Gefälle“ auszugleichen. In diesem Sinne fungieren Bürgerbeauftragte als Scharnier zwischen dem Staat, seinem Recht und den Bürgern. Die Institution des Bürgerbeauftragten

verkörpert ein dialogisches Dienstleistungsangebot, das auf die Überwindung von Kommunikationsbarrieren und aktives Konfliktmanagement im Staat-Bürger-Verhältnis spezialisiert ist. Und das für den Bürger erfahrbar wird in Form eines Ansprechpartners ‚mit Gesicht‘, der zuhört, versteht, sortiert, erklärt, berät, unterstützt, moderiert, vermittelt, Vertrauen schafft, deeskaliert, miteinander ins Gespräch bringt, unabhängig prüft, nachfragt, Akzeptanz schafft und Verwaltung auch gegen unberechtigte Kritik und Erwartungen in Schutz nimmt. Hierin liegt der elementare Mehrwert der Institution des Bürgerbeauftragten für Bürger, Parlamente und Verwaltung.

Dementsprechend hat der Landesgesetzgeber dem Thüringer Bürgerbeauftragten fünf zentrale Aufgaben übertragen:

- die Rechte der Bürger gegenüber den Trägern der öffentlichen Verwaltung im Lande zu wahren,
- die Bürger im Umgang mit der Verwaltung zu beraten und zu unterstützen,
- Bürgeranliegen zu bearbeiten,
- im Rahmen dieser Aufgabe insbesondere auf die Beseitigung bekannt gewordener Mängel hinzuwirken sowie
- Auskunftsbegehren und Informationsersuchen zu bearbeiten.

1 Aus Gründen der leichteren Lesbarkeit wird im Bericht auf eine geschlechterspezifische Differenzierung weitgehend verzichtet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung für alle Geschlechter.

Arbeitsweise

Der Bürgerbeauftragte wird vom Thüringer Landtag gewählt. Im staatsrechtlichen Organisationsgefüge ist er daher dort zu verorten und fungiert als Hilfsorgan des Parlaments bei der parlamentarischen Kontrolle der Exekutive. Dies und der Gewaltenteilungsgrundsatz bedingen, dass sich der Bürgerbeauftragte nicht mit jedem Anliegen, das an ihn herangetragen wird, befassen darf.

Deshalb muss in jedem Fall zuerst geprüft werden, ob ein in § 3 Abs. 1 ThürBüBG benanntes, rechtlich zwingendes Befassungshindernis (Angelegenheit war oder ist vor Gericht, Gegenstand eines staatsanwalt-schaftlichen Ermittlungsverfahrens oder war/ist Inhalt eines Petitionsverfahrens) vorliegt. Nach pflichtgemäßem Ermessen kann der Bürgerbeauftragte von der Bearbeitung eines Anliegens absehen, wenn es anonym vorgebracht wird oder gegenüber einem bereits bearbeiteten Vorgang kein neues Sachvorbringen enthält.

Zweiter Schritt ist die Klärung der Zuständigkeit: Aus der gesetzlichen Aufgabenbeschreibung in § 1 Abs. 1 ThürBüBG „...Trägern der öffentlichen Verwaltung im Lande...“ folgt, dass der Bürgerbeauftragte sich nur um Angelegenheiten kümmern darf, die das Staat-Bürger-Verhältnis betreffen und bei denen eine Stelle des Landes beteiligt ist. Anders gewendet: bei Angelegenheiten, die privat- bzw. zivilrechtlicher Natur sind (z. B. arbeits-, nachbarschafts-, miet-, vertrags- oder haftungsrechtliche Sachverhalte) oder amtliche Stellen anderer Bundesländer oder des Bundes betreffen, darf der Bürgerbeauftragte nicht weiterhelfen.

Hier agiert der Bürgerbeauftragte aber i.d.R. als ‚Lotse‘. Er erläutert, dass und warum er nicht selbst tätig wird, und benennt die für das Anliegen zuständige bzw. besser geeignete Stelle (z. B. spezielle Ombudsperson, Schlichtungsstelle, ein anderer Landesbeauftragter, Ärztekammer, Verbraucherzentrale, Bundesnetzagentur, Angehörige der rechtsberatenden Berufe usw.).



Bürgerbeauftragter des Freistaats Thüringen

Im nächsten Schritt klärt der Bürgerbeauftragte, ob es sich bei dem Anliegen um eine Petition handelt oder nicht. Denn Petitionen bearbeitet nicht der Bürgerbeauftragte, sondern ausschließlich der Petitionsausschuss des Deutschen Bundestags oder eines Landtags. Petitionen sind Bitten um ein bestimmtes staatliches Tätigwerden (z. B. im Wege der Gesetzgebung) oder aber Beschwerden über ein bestimmtes staatliches Handeln. Sie werden, wenn der Bürger damit einverstanden ist, vom Bürgerbeauftragten direkt an den jeweils zuständigen Ausschuss weitergeleitet.

Die verbleibenden ca. 90 Prozent der Anliegen sind dann entweder Auskunftsbeghren und Informationsersuchen oder aber substantielle Bürgeranliegen. Bei den erstgenannten antwortet der Bürgerbeauf-

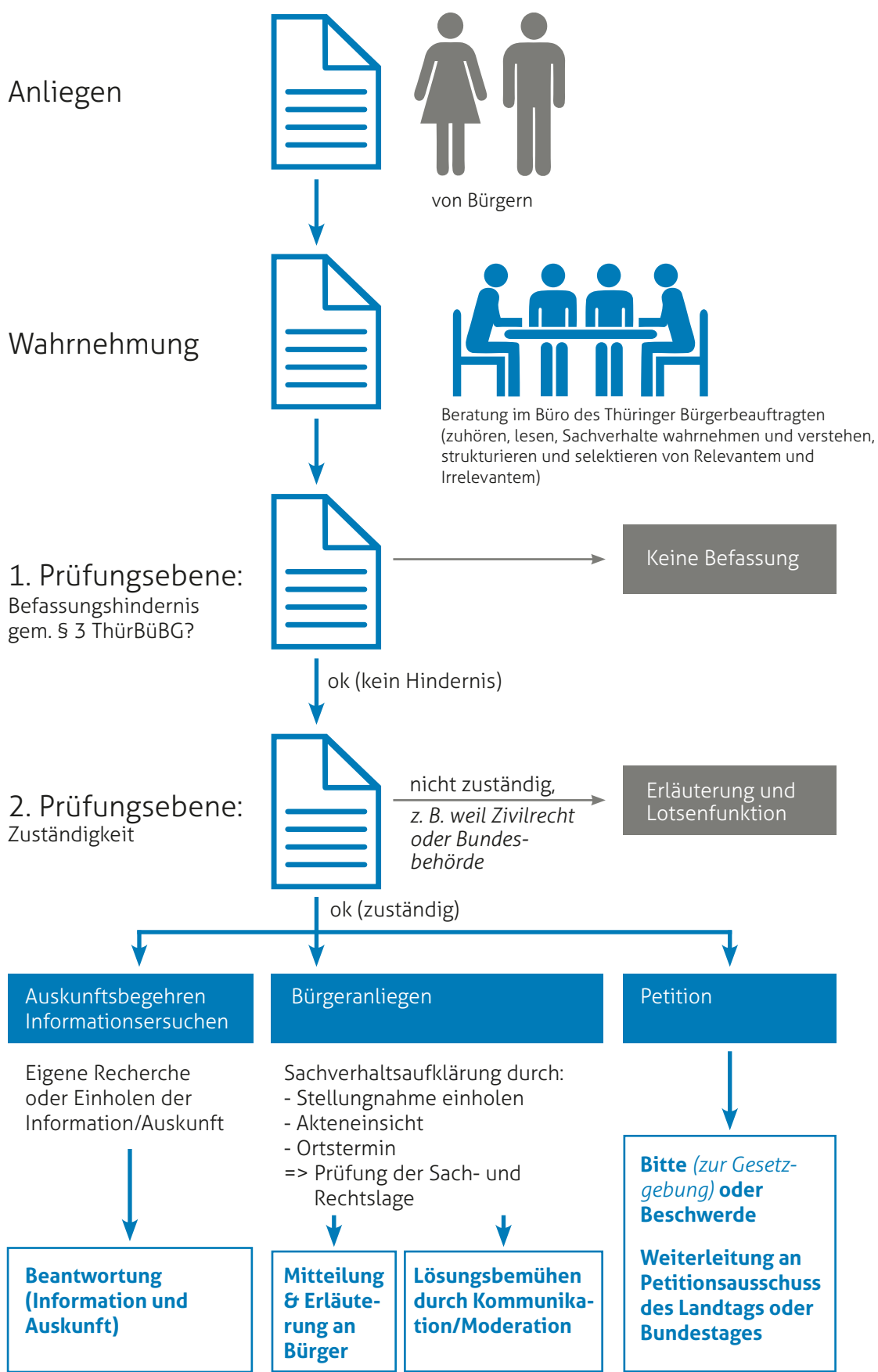
tragte unmittelbar (ggf. nach entsprechender Recherche) oder nach Einholung der begehrten Information.

Bürgeranliegen werden in mehreren abgeschichteten Schritten bearbeitet. Denn hier liegt dem Bürgerbeauftragten zunächst nur die Schilderung des Bürgers zu seiner Angelegenheit vor. Deshalb klärt der Bürgerbeauftragte erst einmal den Sachverhalt vollständig auf, indem er die betroffene Behörde bittet, ihre Sicht zum vorgetragenen Fall zu schildern. Dann prüft der Bürgerbeauftragte die Sach- und Rechtslage. Ist das betreffende Verwaltungshandeln nicht zu beanstanden, teilt der Bürgerbeauftragte dies dem Bürger mit, verbunden mit entsprechenden Erläuterungen. Anderenfalls bemüht sich der Bürgerbeauftragte durch Kommunikation/Moderation um eine – soweit rechtlich und tatsächlich möglich – vermittelnde Lösung, mitunter in einem Ortstermin. Für eine Klärung im Wege eines Ortstermins eignen sich besonders bau- oder verkehrsrechtliche Angelegenheiten. Mitunter findet aber auch eine kritische Intervention des Bürgerbeauftragten bei der betreffenden Behörde statt, um problematisches Verwaltungshandeln abzustellen oder dessen praktische Folgen abzumildern oder noch zu heilen.

So lassen sich letztlich drei „Ergebnisgruppen“ unterscheiden:

- a) Bei reinen Auskunftsbegehren und Informationsersuchen erhält der Bürger in der Regel die gewünschte Auskunft/Information.
- b) Wenn das Anliegen darin besteht, einen (aus Sicht des Bürgers vorhandenen) Mangel abzustellen bzw. einen Missstand zu beseitigen, kann der Bürgerbeauftragte in Kommunikation mit der für den Sachverhalt zuständigen Stelle dem Missstand abhelfen oder
- c) Nach Prüfung des Sachverhalts dem Bürger erklären, warum eine bestimmte Verwaltungsentscheidung wie geschehen getroffen werden konnte oder musste bzw. nicht zu beanstanden ist bzw. warum die Behörde in der betreffenden Weise tätig geworden ist.

Bearbeitungsablauf von Anliegen:



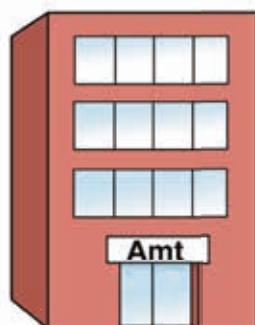
Der Bürgerbeauftragte stellt sich vor:

Ich bin der Bürger-Beauftragte von Thüringen.



Wann kann mir der Bürger-Beauftragte helfen?

Der Bürger-Beauftragte unterstützt Sie, wenn Sie ein Problem mit einer Behörde oder mit einem Amt haben. Der Bürger-Beauftragte hilft dabei, eine Lösung zu finden.



Der Bürger-Beauftragte unterstützt jeden Bürger in Thüringen. Für die Unterstützung müssen Sie kein Geld bezahlen.



Vielleicht haben Sie einen Brief von einer Behörde bekommen. Sie verstehen nicht, was die Behörde in dem Brief schreibt. Und was die Behörde Ihnen sagen möchte.

Der Bürger-Beauftragte erklärt Ihnen, was die Behörde in dem Brief geschrieben hat. Vielleicht haben Sie einen Brief an ein Amt geschrieben. Das Amt hat Ihnen eine Antwort geschickt.



Sie glauben: Das Amt hat nicht verstanden, was Sie in dem Brief geschrieben haben.

Der Bürger-Beauftragte fragt für Sie beim Amt nach. Er erklärt dem Amt, was Sie dem Amt sagen möchten.



Vielleicht haben Sie dem Amt einen Brief geschrieben. Das Amt hat Ihnen nicht geantwortet. Der Bürger-Beauftragte fragt beim Amt nach, wann die Antwort kommt.



Wann unterstützt mich der Bürger-Beauftragte nicht?

Der Bürger-Beauftragte kann Sie nicht unterstützen:

- Wenn Sie mit Ihrem Problem schon bei Gericht waren.
- Wenn sich die Staats-Anwaltschaft schon um Ihr Problem kümmert.
- Wenn Sie sich schon beim Staat darüber beschwert haben, was die Behörde gemacht hat.
- Wenn Sie ein Problem mit Ihrem Vermieter haben oder mit Ihrem Arbeitgeber haben.



Wie erreiche ich den Bürger-Beauftragten?

Sie können den Bürger-Beauftragten immer anrufen. Der Bürger-Beauftragte hat Sprech-Tage. Dann können Sie den Bürger-Beauftragten treffen. Sie können dem Bürger-Beauftragten eine Nachricht schreiben.



*Die Bilder auf dieser Doppelseite sind von:
 © Lebenshilfe für Menschen mit geistiger Behinderung Bremen e.V.,
 Illustrator Stefan Albers, Atelier Fleetinsel, 2013*

2. Der Bürgerbeauftragte und der Petitionsausschuss des Thüringer Landtags

Zusammenwirken

Die Bundesländer Baden-Württemberg, Berlin, Hessen¹, Mecklenburg-Vorpommern, Rheinland-Pfalz, Schleswig-Holstein und Thüringen verfügen über einen Petitionsausschuss des Landesparlaments **und** einen parlamentarisch gewählten Bürger- (und zum Teil auch: Polizei-)Beauftragten. Für die rechtliche Ausgestaltung der jeweiligen Zuständigkeit und der Arbeitsbeziehung zueinander gibt es mehrere Gestaltungsoptionen. Sie alle bilden sich im föderalen Variantenreichtum ab.

Der Gesetzgeber in Thüringen hat sich für eine begriffliche Abgrenzung des jeweiligen Arbeitsgebietes entschieden: Während der Petitionsausschuss des Thüringer Landtags Bitten (Forderungen und Vorschläge für ein Handeln oder Unterlassen von staatlichen Organen, Behörden oder sonstigen Einrichtungen, die öffentliche Aufgaben wahrnehmen einschließlich Vorschlägen zur Gesetzgebung) und Beschwerden (Beanstandungen, die sich gegen ein Handeln oder Unterlassen von staatlichen Organen, Behörden oder sonstigen Einrichtungen wenden, die öffentliche Aufgaben wahrnehmen) bearbeitet, befasst sich der Bürgerbeauftragte mit den von den Bürgern an

ihn herangetragenen Wünschen, Anliegen und Vorschlägen (Bürgeranliegen) sowie Auskunftsbegehren und Informationsersuchen. Dieser Arbeitsgegenstand ist eingebettet in den Auftrag, die Rechte der Bürger gegenüber den Trägern der öffentlichen Verwaltung im Lande zu wahren und die Bürger im Umgang mit der Verwaltung zu beraten und zu unterstützen (s.o.).

Durch mehrere Regelungen im Bürgerbeauftragten- bzw. Petitionsgesetz hat der Gesetzgeber das Wirken beider Institutionen miteinander verzahnt: die parlamentarische Kontrolle der Exekutive durch den mit Landtagsabgeordneten besetzten Petitionsausschuss und das stark kommunikativ geprägte Dienstleistungsangebot des Bürgerbeauftragten als Ombudsperson in allen öffentlich-rechtlichen Angelegenheiten greifen im Sinne der Bürger ineinander.

Das Gesetz bestimmt, dass der Bürgerbeauftragte den Petitionsausschuss des Landtags bei der Wahrnehmung seiner Aufgaben unterstützt und an den Sitzungen des Petitionsausschusses teilnimmt. Auf diese Weise erhält der Bürgerbeauftragte nicht nur Kenntnis von den beim Petitionsausschuss bearbeiteten Bitten und Beschwerden, sondern kann auch den weiteren Werdegang von Anliegen mitverfolgen, die er dem Petitionsausschuss zur weiteren Bearbeitung zugeleitet hat.

1 In Hessen gibt es zwar seit dem 11.12.2020 das „Gesetz über die unabhängige Bürger- und Polizeibeauftragte oder den unabhängigen Bürger- und Polizeibeauftragten des Landes Hessen“, aber das Amt ist noch immer unbesetzt.

Im Ländervergleich eine Besonderheit ist das durch § 8 Abs. 2 ThürPetG vorgesehene rechtliche Instrument des Prüfauftrages, den der Petitionsausschuss dem Bürgerbeauftragten erteilen kann. Bei Prüfaufträgen handelt es sich i.d.R. um Bitten des Ausschusses, in einem laufenden Petitionsverfahren zwischen den Beteiligten zu vermitteln oder einen Ortstermin durchzuführen und zu moderieren, um Kompromisspotential auszuloten und im Interesse aller Beteiligten möglichst einvernehmliche Lösungen zu finden.


Bürgerbeauftragter des Freistaats
Thüringen

Schließlich stellt die dem Bürgerbeauftragten obliegende monatliche Berichtspflicht gegenüber dem Petitionsausschuss sicher, dass der Ausschuss als „Seismograf des Parlaments“² von allen Anliegen Kenntnis hat und weiß, was die Bürgerinnen und Bürger in Breite bewegt. Die Abgeordneten sollen erfahren, wie sich beispielsweise Gesetze in der Praxis auswirken, wo ggf. Nachsteuerung nötig ist oder auch, wo Mängel im Verwaltungsvollzug offenbar geworden sind und Handlungsbedarf besteht.

Deshalb übermittelt der Bürgerbeauftragte dem Petitionsausschuss in seinem monatlichen Bericht nicht ‚nur‘ statistische Zahlen,

sondern nimmt in seine Berichterstattung auch sog. Problemanzeigen auf, mit denen er auf besondere, ihm bekannt gewordene Mängel aufmerksam macht.

Problemanzeigen

Im Berichtsjahr wies der Bürgerbeauftragte vor allem auf die überlange Bearbeitungsdauer von BAföG-Anträgen in Thüringen und die ebenfalls überlangen Bearbeitungszeiten bei Widersprüchen in Schwerbehindertenfeststellungsverfahren hin:

Lange Bearbeitungsdauer von BAföG-Anträgen (Februar 2025)

Seit über zwei Jahren erreichen den Bürgerbeauftragten fortlaufend Anliegen, die die übermäßig lange Bearbeitungsdauer von BAföG-Anträgen beim Studierendenwerk Thüringen betreffen. Diese Thematik bildet einen Brennpunkt im Berichtsjahr (zur Vermeidung einer Wiederholung siehe dort).

Schwerbehindertenfeststellungsverfahren – nach wie vor überlange Bearbeitungszeiten bei Widersprüchen im Landesverwaltungsamt (August 2025)

Bereits im Jahre 2023 war auf das Problem hingewiesen worden, dass es bei der Bearbeitung von Widersprüchen im Schwerbehindertenfeststellungsverfahren durch das Thüringer Landesverwaltungsamt regelhaft

2 https://www.bundestag.de/webarchiv/Ausschuesse/ausschuesse18/a02_18

zu überlangen, für die Betroffenen unzumutbaren Bearbeitungszeiten kommt. Diese Situation hat sich im Berichtsjahr leider nicht durchgreifend verbessert, eher im Gegenteil.

Eine beispielhafte Schilderung illustriert die Situation: Ein Bürger hatte gegen den Bescheid über die Zuerkennung des Grades der Behinderung und von Merkzeichen im Dezember 2023 Widerspruch eingelegt. Dieser wurde vom zuständigen Versorgungsamt an die Widerspruchsbehörde weitergeleitet. Als der Bürger im April 2025 noch immer keine Entscheidung über seinen Widerspruch erhalten hatte, suchte er Hilfe beim Bürgerbeauftragten. Auf hiesige Nachfrage nach dem Bearbeitungsstand wurde



vom LVwA mitgeteilt, dass der Vorgang zu jenem Zeitpunkt bereits seit ca. einem halben Jahr beim ärztlichen Gutachter liege, aber noch keine Bearbeitung stattgefunden habe. Aktuell bearbeite man die Widersprüche, die im Mai 2023 eingegangen seien.

In einem anderen Fall lag der Vorgang bereits seit einem Jahr beim ärztlichen Gutachter.

Ursache für die Situation war und ist der Umstand, dass es an sozialmedizinischen Fachgutachtern fehlt.

Um zu vermeiden, dass dem Bürger im Falle eines Widerspruchs durch Untätigbleiben der Behörde der durch Art. 19 Absatz 4 GG

garantierte Rechtsschutz genommen bzw. unangemessen verzögert wird, ermöglicht § 88 Abs. 2 des Sozialgerichtsgesetzes zwar nach Ablauf von drei Monaten seit Einlegung des Widerspruchs die Untätigkeitsklage. Dieses Verfahren dauert aber selbst wieder eine erhebliche Zeit.

Und es ändert praktisch zunächst auch nichts daran, dass sich mögliche Rechtsfolgen eines erfolgreichen Widerspruchs wie z.B. früheres Renteneintrittsalter, tarifrechtliche Nachteilsausgleiche, Steuerfreibeträge u.v.m. über lange Zeit nicht realisieren.

Letztlich läuft der Sinn und Zweck der gesetzlichen Regelung, Menschen mit Behinderung Nachteilsausgleiche zu ermöglichen und ihre gleichberechtigte Teilhabe am gesellschaftlichen Leben zu fördern, durch die überlangen Bearbeitungszeiten ins Leere.

Da sich der Gesundheitszustand der Betroffenen im Verlauf des Widerspruchsverfahrens oft noch verändert (meist verschlechtert), so dass aufgrund der langen Bearbeitungsdauer das Ergebnis des Widerspruchs dem dann aktuellen Zustand schon nicht mehr gerecht wird, macht die Situation zusätzlich prekär.

Das Land muss deshalb alle ihm zur Verfügung stehenden Möglichkeiten nutzen, um die Zahl der Gutachter zu erhöhen, damit die Verfahren schneller vorankommen!

3. Statistik

Eingänge

Im Berichtszeitraum sind insgesamt 1111 Anliegen (2024: 1072) neu eingegangen, eine leichte Steigerung zum Vorjahr. Der Blick auf die Themenbereiche macht deutlich, dass neben dem Sachgebiet Soziales mit 286 (2024: 341) Anliegen das Sachgebiet Bildung, Wissenschaft, Kultur am stärksten vertreten ist. Hier sind 279 Anliegen (2024: 113) eingegangen. Die deutliche Steigerung ist hier vor allem der Vielzahl an Anliegen mit Bezug zu BAföG-Leistungen geschuldet. Die langen Bearbeitungszeiten

beim Studierendenwerk Thüringen ließen viele Antragssteller verzweifeln und die Hilfe des Bürgerbeauftragten suchen.

1108 Anliegen wurden von den Bürgerinnen und Bürgern direkt an den Bürgerbeauftragten herangetragen. Ein Fall (2024: 5) ist dem Bürgerbeauftragten als Prüfauftrag gemäß § 1 Abs. 4 ThürBüBG vom Petitionsausschuss des Thüringer Landtags zur Mitbearbeitung zugegangen. In zwei Fällen ist der Bürgerbeauftragte wegen von ihm wahrgenommener Missstände von sich aus tätig geworden (Selbstaufgriff nach § 1 Abs. 1 Satz 6 ThürBüBG).

Seit Aufnahme des Dienstbetriebes am 25. Januar 2001 sind damit 20.491 Anliegen beim Bürgerbeauftragten eingegangen (Stand: 31.12.2025).

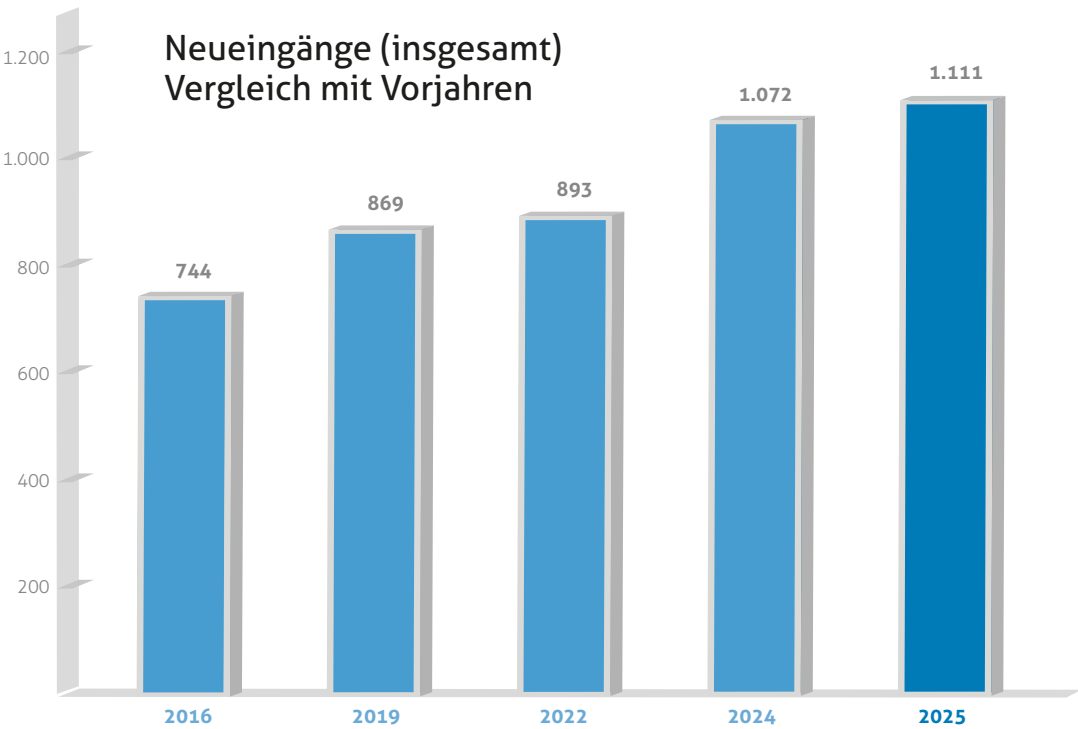


Abb. 1

Wie wenden sich die Menschen an den Bürgerbeauftragten?

Im Thüringer Landtag führte der Bürgerbeauftragte 24 Sprechtage (2024: 19) durch. In den Landratsämtern und Stadtverwaltungen wurden 18 Außensprechtage (2024: 22) angeboten. Die nachfolgende Übersicht listet die Sprechtage in Erfurt sowie die „auswärtigen“ Bürgersprechtage auf.

Bei den auswärtigen Sprechtagen wurden 147 Anliegen (2024: 151) an den Bürgerbeauftragten herangetragen. Das sind, ähnlich wie schon im Vorjahr, 13,2 Prozent (2024: 14 %) aller Neueingänge des Berichtsjahres.

60 Anliegen (2024: 65) gingen bei Gesprächen, die in Erfurt stattfanden, ein. Im Rahmen der Sprechtage wurden somit insgesamt 207 Anliegen (2023: 216) aufgenommen.

In 228 Fällen (2024: 320) trugen die Bürgerinnen und Bürger ihr Anliegen telefonisch vor.

Insgesamt sind damit 435 Bürgeranliegen (ca. 40 %) im mündlichen Dialog aufgenommen worden.

673 Anliegen sowie ein Prüfauftrag (ca. 60 %) gingen schriftlich ein, und zwar

Sprechtage in Erfurt in 2025

07.01.2025	21.01.2025
04.02.2025	11.02.2025
04.03.2025	18.03.2025
25.03.2025	08.04.2025
22.04.2025	20.05.2025
10.06.2025	01.07.2025
08.07.2025	15.07.2025
22.07.2025	29.07.2025
05.08.2025	19.08.2025
23.09.2025	07.10.2025
14.10.2025	28.10.2025
11.11.2025	25.11.2025

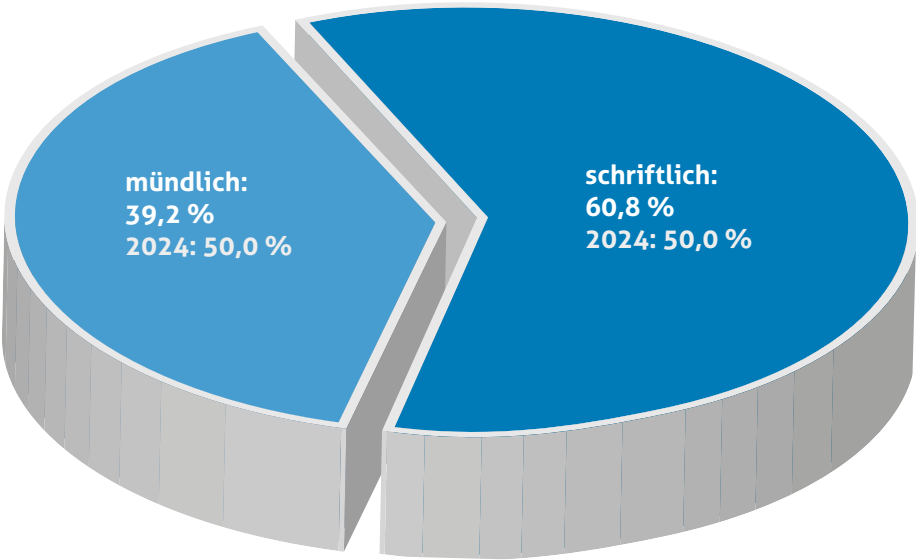
Auswärtige Sprechtage in 2025

Datum	Landratsamt/Kreisfreie Stadt
14.01.	Landratsamt Saale-Holzland-Kreis
28.01.	Landratsamt Sömmerda
18.02.	Landratsamt Hildburghausen
25.02.	Stadtverwaltung Gera
11.03.	Landratsamt Nordhausen
01.04.	Landratsamt Saale-Orla-Kreis
29.04.	Landratsamt Ilm-Kreis
06.05.	Landratsamt Gotha
27.05.	Landratsamt Kyffhäuserkreis
18.06.	Landratsamt Schmalkalden-Meiningen
24.06.	Landratsamt Eichsfeld
12.08.	Landratsamt Sonneberg
26.08.	Landratsamt Greiz
02.09.	Stadtverwaltung Eisenach
09.09.	Stadtverwaltung Jena
30.09.	Stadtverwaltung Suhl
04.11.	Landratsamt Wartburgkreis
18.11.	Landratsamt Weimarer Land
05.11.	Landratsamt Wartburgkreis

69 Anliegen per Brief oder Fax und 351 Fälle per E-Mail. Die Bürger nutzten auch wieder die Möglichkeit, ihr Problem über das Kontaktformular auf der Homepage des Bürgerbeauftragten direkt (online) zu schildern. In 2025 sind auf diesem Weg 253 Anliegen vorgetragen worden (2024: 231). Deutlich wird, dass die Thüringer Bürgerinnen

und Bürger bei der Kontaktaufnahme die digitalen Wege immer mehr nutzen und insbesondere die E-Mail bzw. das Kontaktformular im Internet als Kommunikationswerkzeug bevorzugen.

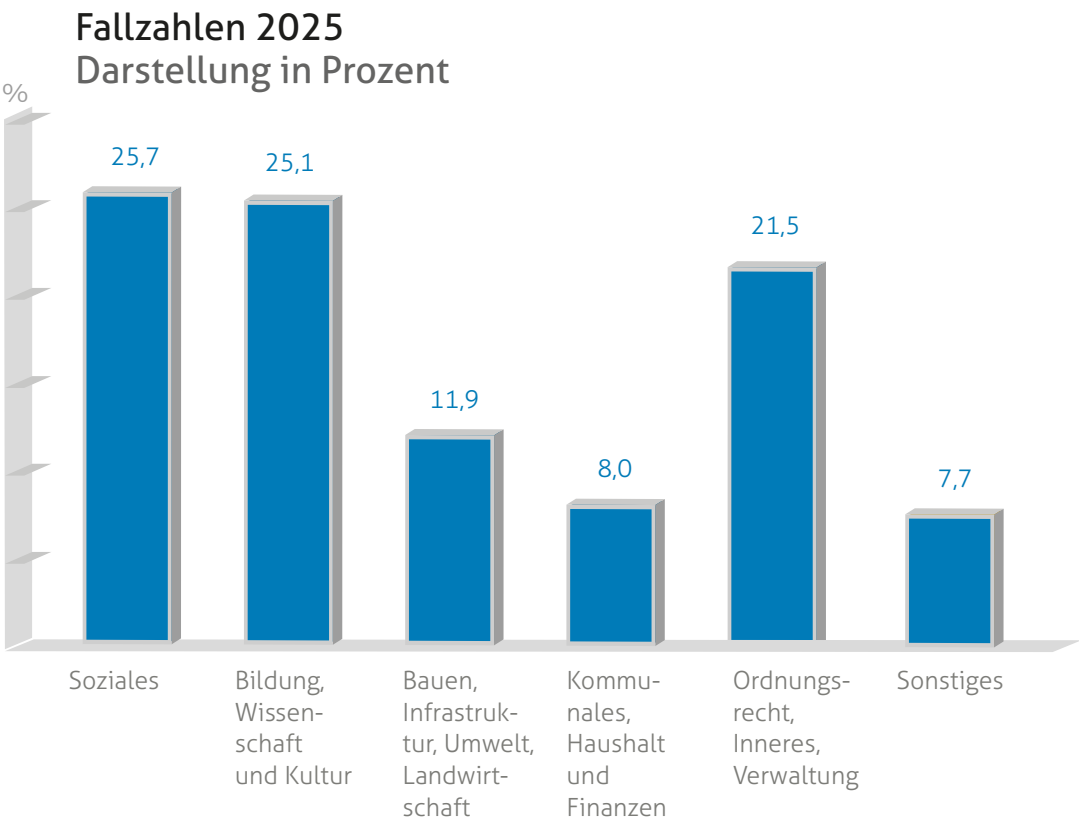
Wie sind die Anliegen eingegangen? Darstellung in Prozent



Eingänge nach Sachgebieten

Sachgebiet	Anzahl	%
Soziales	286	25,7
Ordnungsrecht, Inneres, Verwaltung	239	21,5
Bauen, Infrastruktur, Umwelt	132	11,9
Kommunales, Haushalt und Finanzen	89	8
Bildung, Wissenschaft, Kultur	279	25,1
Sonstiges	86	7,7
Summe	1.111	

Die Anliegen aus den Bereichen Soziales, Ordnungsrecht sowie Bildung machen den größten Anteil aus, gefolgt vom Bereich Bauen, Infrastruktur und Umwelt. Vergleicht man die Zahlen mit dem Vorjahr, zeigt insbesondere der Bereich Bildung, Wissenschaft, Kultur eine deutliche Steigerung (2024: 10,5 %). Dies geht auf die zahlreichen Anliegen zurück, die die langen Bearbeitungszeiten bei BAföG-Anträgen betreffen.



Sachgebiet Soziales

Zum Bereich Soziales gehören die Themenfelder Arbeit, Wohnen, Familie/Kinder/ Jugend, SGB II/Grundsicherung, Rente sowie Gesundheit/Behinderung und Krankenkassen.

Die Belange innerhalb des Sachgebiets Soziales betrafen im Berichtsjahr am häufigsten das Themenfeld Gesundheit, Behinderung und Krankenkassen (38,1 Prozent), gefolgt von Anliegen zum SGB II sowie Grundsicherung im Alter und Erwerbsminderung (26,2 Prozent). An dritter Stelle folgen Anliegen zur Rente mit 21,3 Prozent. Hier gibt es keine größeren Veränderungen zum Vorjahr.

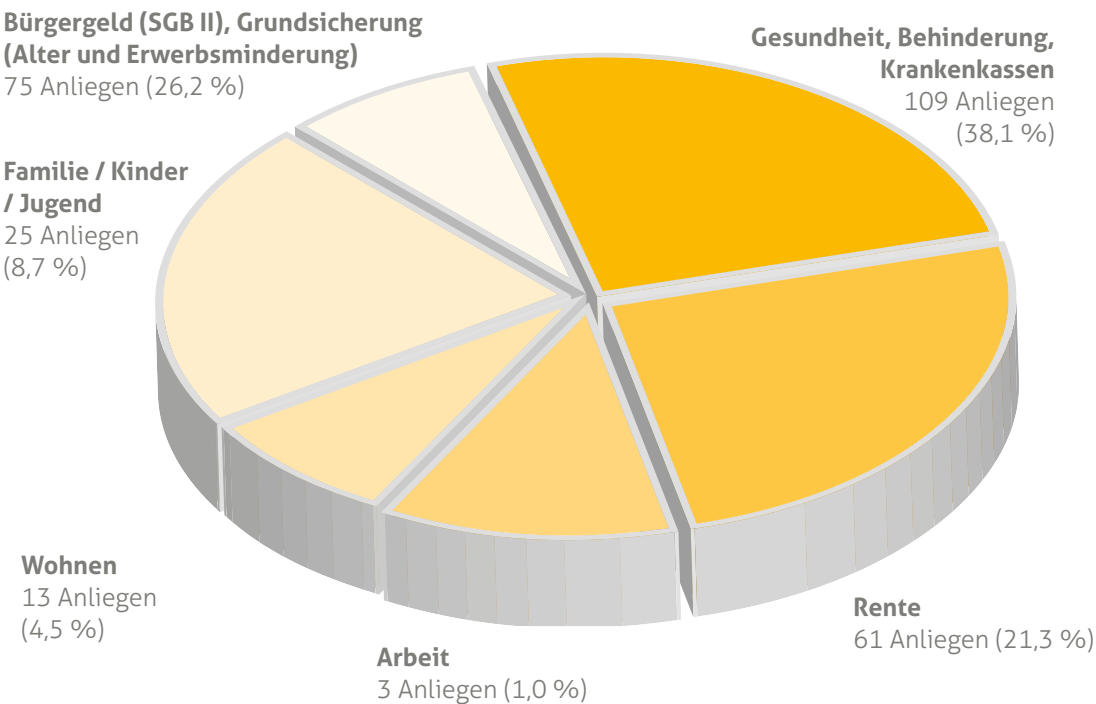
Fallkonstellationen im Bereich Soziales sind z.B. Anliegen mit Bezug zur Feststellung des Grades der Behinderung. Hier schilderten die Bürgerinnen und Bürger häufig Probleme aufgrund der Dauer der Verfahren

(s. Problemanzeigen, S. 19). Auch die immer wieder steigenden Kosten in Pflegeheimen beschäftigen die Bürger. Im Themenfeld Rente gab es wiederholt Fragen zur Beschaffung von Nachweisen für Tätigkeiten in Betrieben der ehemaligen DDR. Der Entlassungsbetrag für Pflegebedürftige blieb auch im Jahr 2025 Thema (s. Brennpunkte S. 39), hier gab es zum Ende des Berichtsjahres aber die gute Neuigkeit für engagierte Nachbarschaftshelfer, dass eine wichtige Übergangsregelung verlängert wird und Erleichterungen geplant sind.

Fragen und Probleme im Zusammenhang mit Grundsicherungsleistungen wie Bürgergeld oder auch Sozialhilfe waren neben Wohngeld ebenfalls wieder stark nachgefragte Themen. Fallbeispiele aus diesem Sachgebiet sind ab Seite 48 dargestellt.

Die folgende Grafik zeigt die Verteilung der Themenbereiche in diesem Sachgebiet:

SOZIALES gesamt 286 Anliegen



Sachgebiet Ordnungsrecht/ Inneres/Verwaltung

Im Sachgebiet Ordnungsrecht/Inneres/Verwaltung sind die Rubriken Ordnungsrecht/ Gefahrenabwehr, Inneres/Justiz, Verwaltung sowie Staatsangehörigkeit/Ausländerwesen erfasst. Konkret fallen hierunter Inhalte wie z.B. gewerbe- und wahlrechtliche Fragen, Angelegenheiten des Melde-, Pass- und Personenstandswesens, Staatsangehörigkeits- und Staatshaftungsfragen, der Bereich des Ordnungswidrigkeitenrechts, des Straßenverkehrsrechts sowie ausländer- und aufenthaltsrechtliche Fragen.

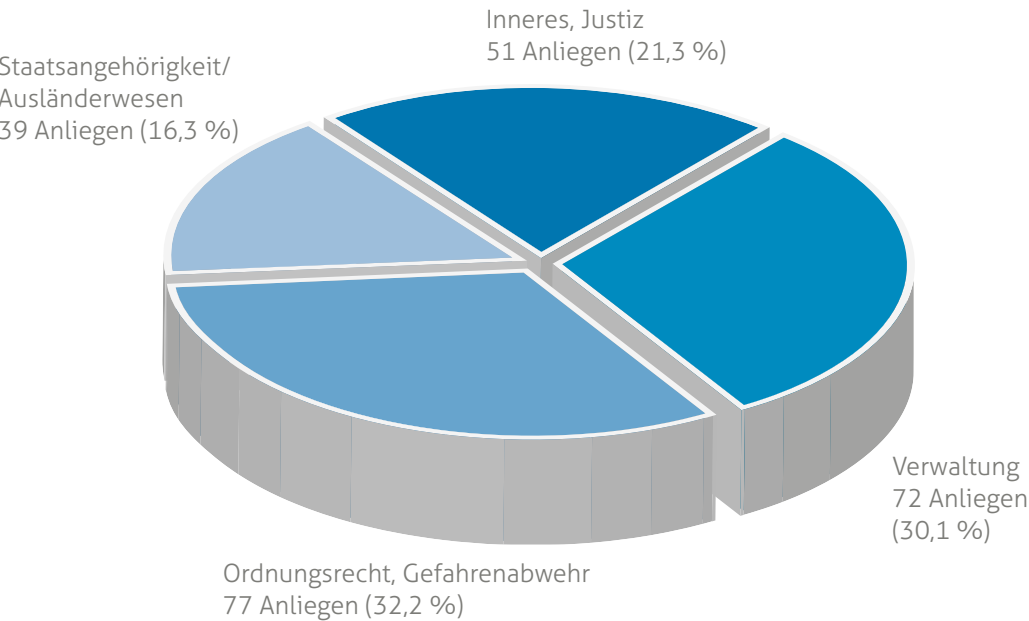
Im Jahr 2025 wurden aus diesem Sachgebiet 239 Anliegen an den Bürgerbeauftragten gerichtet, das entspricht in etwa der Anzahl des Vorjahres (236).

Bei den an den Bürgerbeauftragten herangetragenen Anliegen ging es vor allem um Verkehrszeichen- und einrichtungen, Fahrerlaubnisangelegenheiten und melderechtliche Aspekte. Gegenstand von Bürgeranliegen waren auch Katastersachen, Flurbereinigungsverfahren, OWiG-Verfahren und Angelegenheiten der freiwilligen Gerichtsbarkeit. Wiederholt wandten sich Bürgerinnen und Bürger auch mit ausländerrechtlichen Anliegen wie z.B. zur Verlängerung von Aufenthaltstiteln, zum Familiennachzug und zur Einbürgerung an die Dienststelle.

Fallbeispiele aus diesem Sachgebiet finden Sie ab Seite 63.

Die folgende Grafik zeigt die Verteilung der Themen in diesem Bereich:

ORDNUNGSRECHT INNERES VERWALTUNG gesamt 239 Anliegen



Sachgebiet Bauen, Infrastruktur und Umwelt

Diesem Sachgebiet werden Anliegen zu Bauen, Verkehr, Umwelt, Landwirtschaft sowie Energie, Strom und Kommunikation zugeordnet. Typischerweise geht es hier um bauplanungs- oder wasserrechtliche Fragen. Das Straßen- und Wegerecht gehört ebenso hierher wie Angelegenheiten der öffentlichen Infrastruktur, der Flurbereinigung oder des Tierschutzes.

Im Berichtszeitraum trugen die Bürger am häufigsten Anliegen zum Thema Umwelt (29,5 %) vor, gefolgt vom Thema Bauen (28 %). Darauf folgen Eingaben rund um das Thema Verkehr (27,3 %). Anliegen zum Thema Landwirtschaft liegen wiederholt nur im einstelligen Bereich, und das Thema Energie/Strom und Kommunikation im zweistelligen Bereich (12,1 %).

Zu den Themen, die häufiger an den Bürgerbeauftragten herangetragen werden, gehören Fragen zu Problemen mit emissionsreichem Schwerlastverkehr durch Ortschaften oder der Sanierung von Straßen und Gehwegen. Auch Baugenehmigungen oder bauordnungsrechtliche Verfügungen sind häufig Themen, bei denen sich Bürgerinnen und Bürger hilfesuchend an den Bürgerbeauftragten wenden.

Fallbeispiele zu diesem Sachgebiet finden Sie ab Seite 57.

Sachgebiet Kommunales, Haushalt und Finanzen

Kommunales, Haushalt und Wirtschaft sowie Finanzen und Steuern sind diesem Sachgebiet zugeordnet. Hierher gehören vor allem die Kommunalabgaben, aber auch allgemeine steuerrechtliche Angelegenheiten.

In 2025 kamen 8 Prozent aller Anliegen (2024: 10,8 %) aus diesem Bereich. Sie betrafen vor allem kommunale Angelegenheiten (52,8 %), gefolgt von Steuern (40,4 %). Anliegen zum Thema Haushalt/Wirtschaft sowie Finanzen lagen bei 5,6 Prozent bzw. 1,1 Prozent.

Im Berichtsjahr beschäftigten das Team des Bürgerbeauftragten im Bereich Kommunales insbesondere Fragen und Probleme zu Kommunalabgaben wie z.B. Abwasserbeseitigungsgebühren, Erschließungsbeiträge sowie Herstellungsbeiträge. Die Anliegen im Bereich Steuern betrafen überwiegend grundsteuerrechtliche Angelegenheiten, diesbezügliche Einspruchsverfahren oder auch Bearbeitungszeiten beim Finanzamt.

Zu diesem Sachgebiet finden Sie Fallbeispiele ab Seite 61.

Sachgebiet Bildung, Wissenschaft und Kultur

Dieses Sachgebiet umfasst die Themen Ausbildung, Wissenschaft, Kultur und Schule. Im Berichtsjahr verzeichnet der Bereich Ausbildung mit 84,6 Prozent der Anliegen (2024: 44,2 %) eine extreme Steigerung. Dies ist den vielen Anliegen mit Bezug zur Bearbeitung von BAföG-Anträgen geschuldet. Neben dem Thema Schule (10 %) folgen Kulturelle Angelegenheiten mit 5 Prozent.

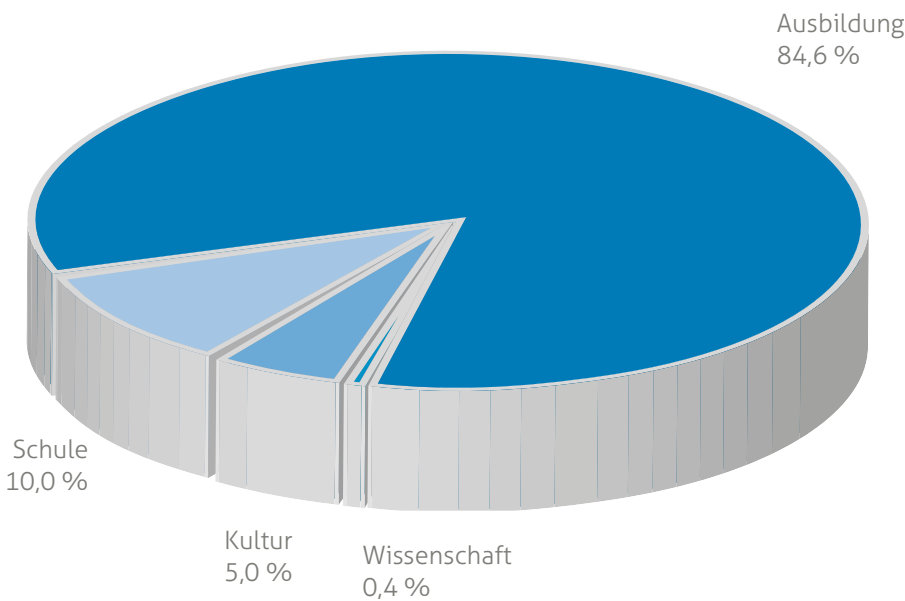
Dem Thema BAföG ist in diesem Bericht ein Brennpunkt gewidmet (s. Brennpunkte S. 38). Im Bereich Schule bleibt das Thema der Übernahme von Beförderungskosten aktuell.

Fallbeispiele zu diesem Sachgebiet finden Sie ab Seite 54.

Sonstiges

7,7 Prozent der im Berichtsjahr erfassten Fälle (86 Anliegen) lassen sich keinem dieser Sachgebiete zuordnen. Die Mehrheit der hier erfassten Sachverhalte betraf zivil- oder strafrechtliche Angelegenheiten.

BILDUNG, WISSENSCHAFT UND KULTUR gesamt 279 Anliegen



Abschlüsse

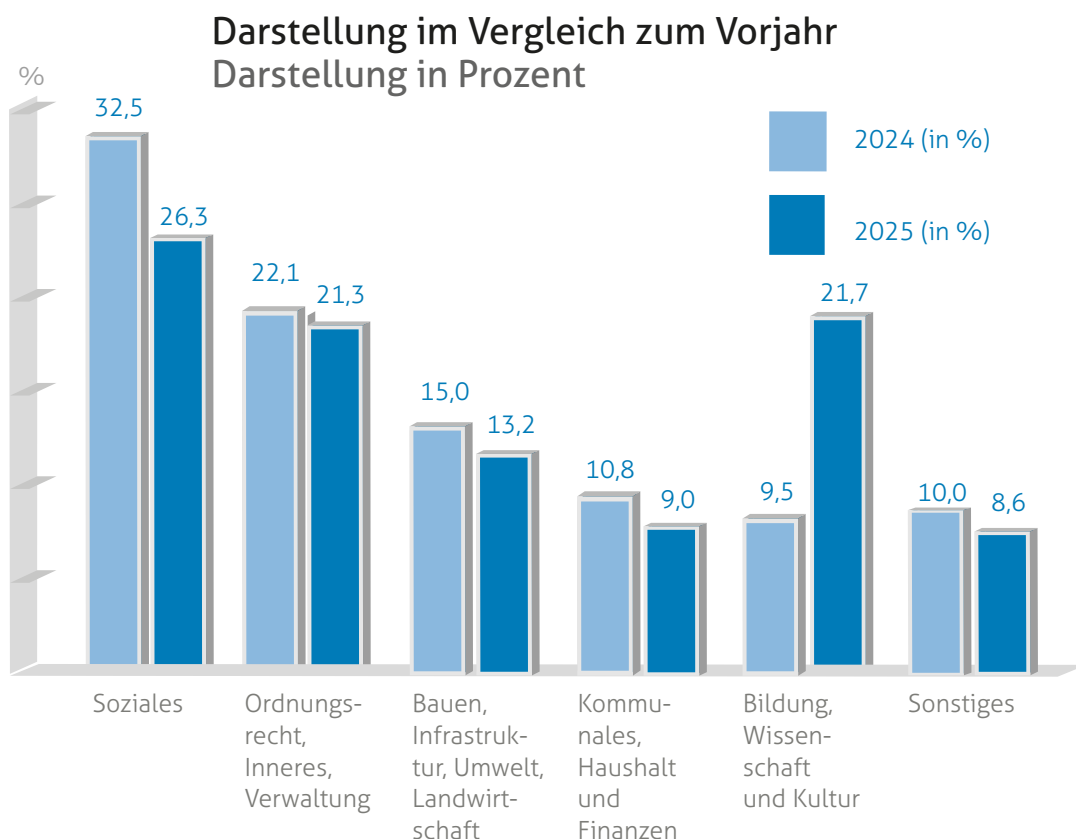
Im Berichtsjahr wurden 1.072 Anliegen abschließend bearbeitet.

933 der im Jahr 2025 eingegangenen Fälle sind im gleichen Jahr auch abgeschlossen worden. Zum 31.12.2025 waren noch 172 Vorgänge in Bearbeitung.

Abschlüsse nach Sachgebieten

Die in 2025 abgeschlossenen Vorgänge lassen sich wie folgt den Sachgebieten zuordnen:

Sachgebiet	Anzahl 2024	Anzahl 2025	+/-
Soziales	351	282	-69
Ordnungsrecht, Inneres, Verwaltung	239	227	-12
Bauen, Infrastruktur, Umwelt, Landwirtschaft	162	142	-20
Kommunales, Haushalt und Finanzen	117	96	-21
Bildung, Wissenschaft, Kultur	103	233	+130
Sonstiges	108	92	-16
Summe	1.080	1.072	-8



Anliegentypen – Abschlussarten

Bürgeranliegen werden nicht nur einem bestimmten inhaltlichen Sachgebiet zugeordnet. Der Bürgerbeauftragte differenziert vielmehr auch nach Anliegentypen. Diese richten sich danach, was Zielstellung des Bürgers ist bzw. er vom Bürgerbeauftragten möchte.

a) Informationersuchen/ Auskunftsbegehren

Der Bürger möchte in einem ihn betreffenden Sachverhalt eine Auskunft. Dies kann von der Frage nach der zuständigen Stelle bis hin zur Frage danach, wann mit einer Antwort von einer Behörde zu rechnen ist, reichen. Unter dem Anliegentyp „Information“ werden auch Verstehensschwierigkeiten mit amtlichen Bescheiden/Mitteilungen erfasst, die durch den Bürgerbeauftragten behoben werden.

Die Bearbeitung dieses Anliegentyps schließt in der Regel mit der Information bzw. der beratenden Erläuterung an den Bürger ab.

b) Petitionen

Diejenigen Anliegen, die nach Form und Inhalt eine Petition sind (= Bitte zur Gesetzgebung oder um staatliches Tätigwerden sowie Beschwerden über staatliches Handeln), werden – wenn der Bürger damit einverstanden ist – gemäß § 1 Abs. 3 ThürBüBG an den Petitionsausschuss des Thüringer Landtags oder Deutschen Bundestages weitergeleitet.

c) Substanzielles Anliegen

Mit diesem Typ werden Anliegen erfasst, denen aus der Sicht des Bürgers Missstände, Benachteiligungen, Fehlentscheidungen o.ä. zugrunde liegen und bei denen Unterstützung bzw. Vermittlung bei der Suche nach einer anderen (einvernehmlichen) Lösung gewünscht wird.

d) Kein Anliegen/Sonstiges

Unter dieser Rubrik werden Vorgänge erfasst, bei denen sich kein „echtes“ bearbeitungsfähiges Vorbringen erkennen lässt. Dies gilt auch für – manchmal von psychisch belasteten Menschen – wiederholt vorgebrachte Sachverhalte.

e) Prüfaufträge des Petitionsausschusses des Thüringer Landtags

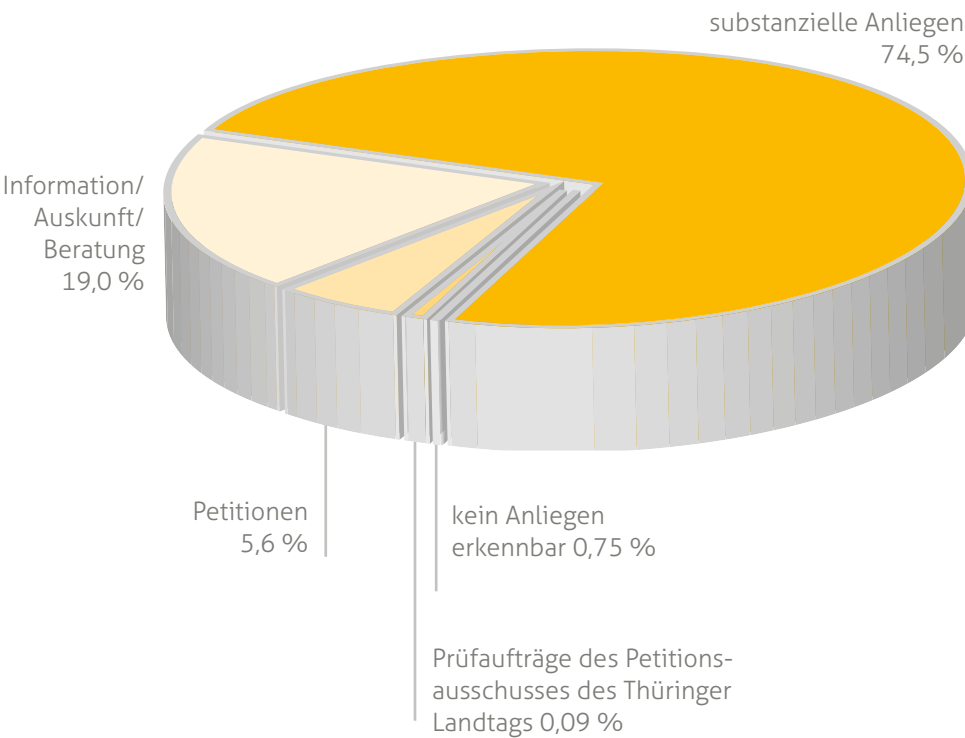
Die Prüfaufträge werden als eigener Anliegentyp erfasst.

Anliegentypen 2025 in Zahlen

799 (74,5 Prozent) der abschließend bearbeiteten Fälle waren 2025 substantielle Anliegen (2024: 71,2 Prozent). Darauf folgen die Bitten um Information/Auskunft/Beratung mit 19 Prozent (2024: 24 Prozent). 60 Anliegen (5,6 Prozent) waren Petitionen, die der Bürgerbeauftragte gemäß § 1 Abs. 3 ThürBüBG an den Petitionsausschuss des Thüringer Landtags weiterleitete (2024: 3,5 Prozent).

Ein Prüfauftrag des Petitionsausschusses des Thüringer Landtags wurde abschließend bearbeitet und das Ergebnis dem Ausschuss übergeben. Bei 8 Fällen (0,75 Prozent) war zum Beispiel aufgrund diffus vorgetragener Sachverhalte kein eigentliches Anliegen erkennbar (2024: 0,8 Prozent).

Anliegentypen-Verteilung



Bearbeitung

Was wurde im Rahmen der Bearbeitung durch den Bürgerbeauftragten getan?

Die folgende Aufschlüsselung gibt Auskunft darüber, welche Leistungen der Bürgerbeauftragte im Rahmen der Bearbeitung erbracht hat. Es können dabei fünf Dimensionen unterschieden werden:

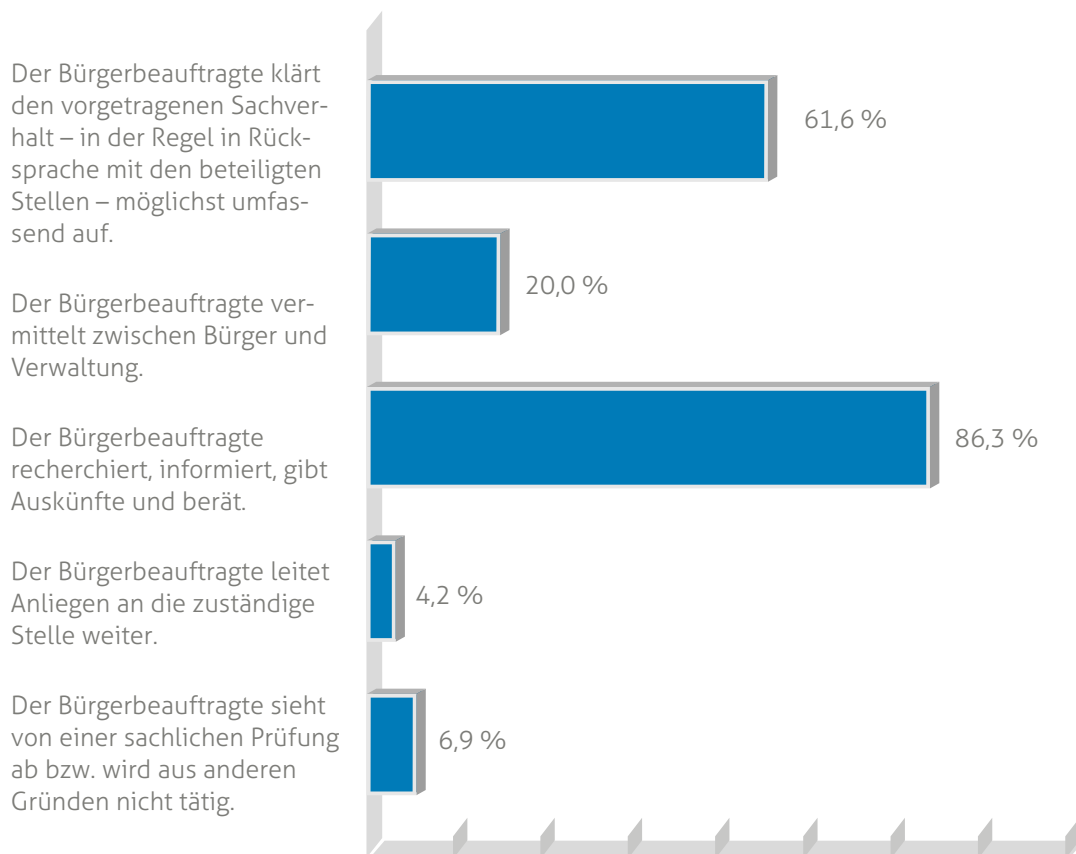
Bei einem Anliegen können durchaus mehrere dieser Dimensionen zutreffen. Demzufolge sind in der folgenden Grafik Mehrfachnennungen enthalten.

In mehr als der Hälfte der Fälle hilft er – in einem ersten Schritt der Unterstützung – bei der (Auf-)Klärung des vorgetragenen Sachverhalts. Er holt dazu in der Regel Stellungnahmen der beteiligten Behörden ein.

In den meisten Fällen recherchiert der Bürgerbeauftragte den Sachverhalt und informiert den Bürger über die Sach- und Rechtslage bzw. gibt die erbetene Auskunft.

Im Ergebnis dieser Vorgehensweise trägt der Bürgerbeauftragte dazu bei, dass dem Betroffenen das Vorgehen der Verwaltung verständlicher und transparenter wird. Dies führt zwar nicht immer oder gar automatisch zu einer Lösung des Anliegens im Sinne des Bürgers, hilft aber in der Regel, die Entscheidungen und Vorgehensweisen von Behörden besser nachvollziehen zu können.

Darstellung in Prozent



Ortstermine in 2025

Gemäß § 4 Abs. 1 ThürBüBG führt der Bürgerbeauftragte neben Bürgersprechstunden auch Ortstermine durch, um auf diesem Weg die Beteiligten an der Sachverhaltsklärung zu beteiligen und in die Suche nach einer einvernehmlichen Lösung einzubeziehen. Im Berichtszeitraum fanden 4 Ortstermine statt.

220 Fälle bzw. 20,5 Prozent (2024: 19,2 %) der Anliegen konnten in einem Zeitraum zwischen 11 und 30 Tagen abgeschlossen werden. 58,5 Prozent der Anliegen wurden damit innerhalb eines Monats geklärt.

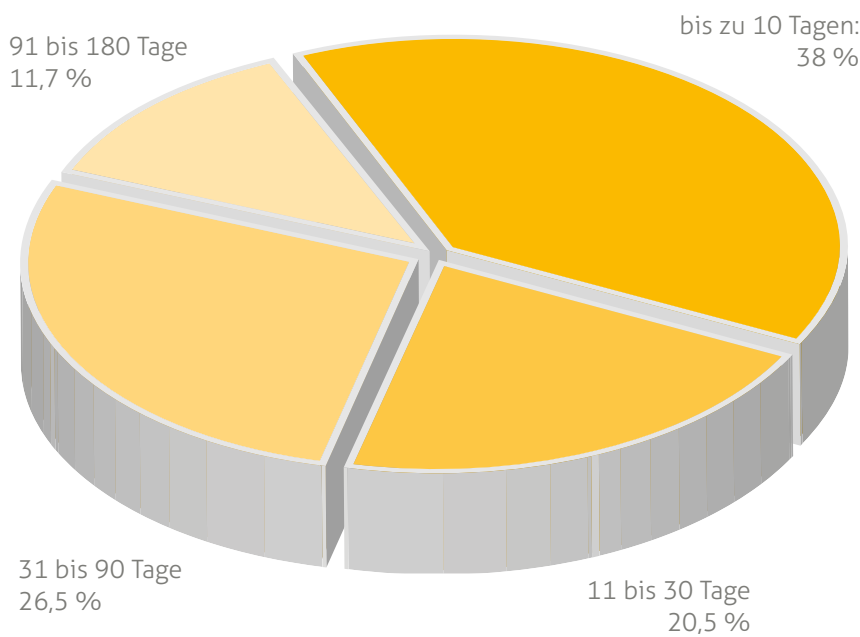
Weitere 284 Fälle oder 26,5 Prozent (2024: 22,4 %) wurden im Zeitraum zwischen 31 und 90 Tagen – also innerhalb von drei Monaten – abgeschlossen. Bei 11,7 Prozent der Anliegen (2024: 7,8 %) nahm die Bearbeitung mehr als drei Monate in Anspruch. Mehr als ein halbes Jahr brauchte die Bearbeitung bei 3,82 Prozent der Anliegen (2024: 4,6 %).

Bearbeitungsdauer

Im Berichtsjahr hat das Team des Bürgerbeauftragten 403 Fälle bzw. 38 Prozent (2024: 46 %) der Anliegen innerhalb von zehn Tagen abschließend bearbeitet.

Eine zügige Bearbeitung der Anliegen ist ein wichtiges Qualitätsmerkmal der Arbeit des Bürgerbeauftragten.

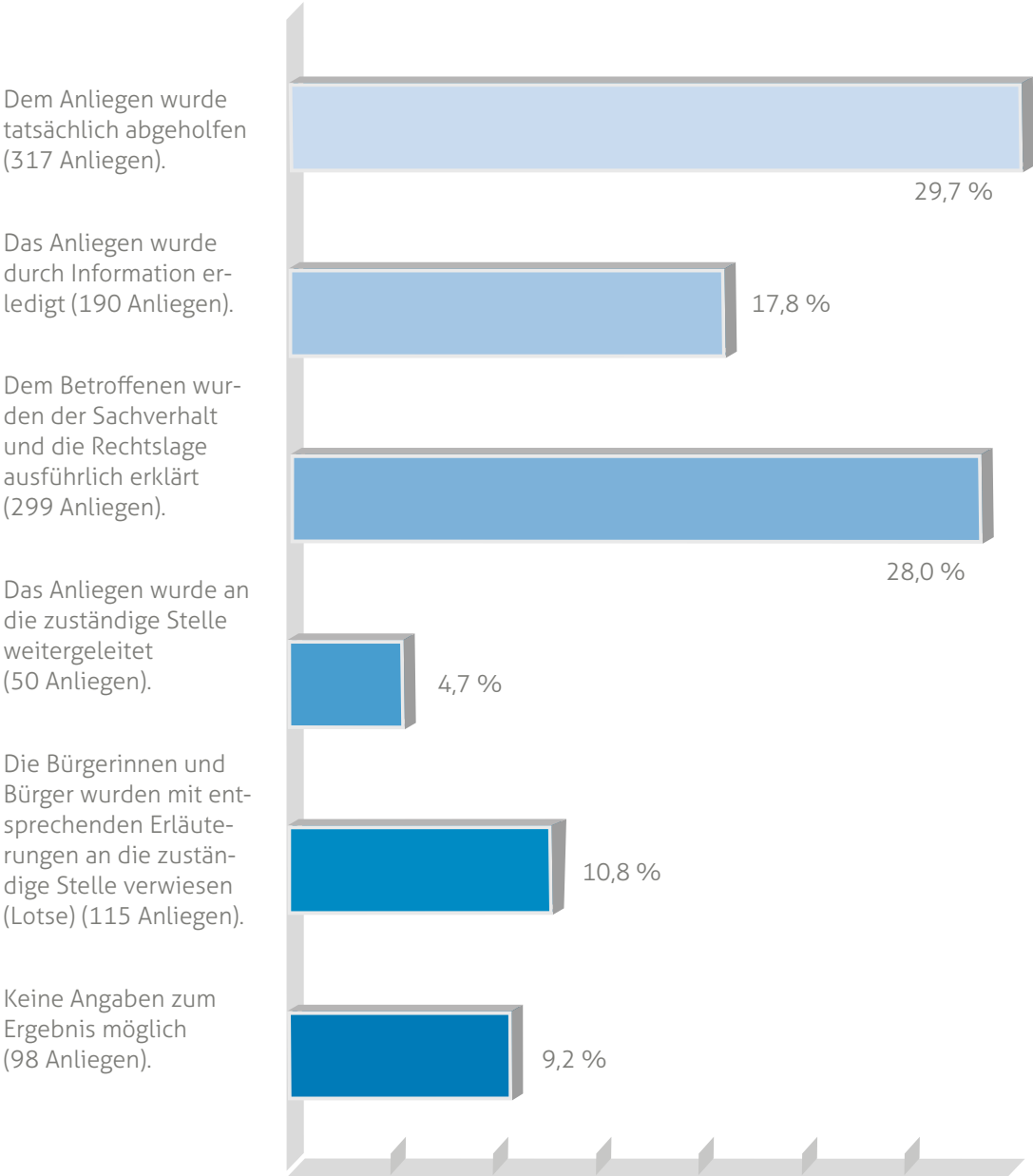
Bearbeitungsdauer Darstellung in Prozent



Ergebnis der Bearbeitung

Die folgende Grafik kategorisiert das, was der Bürgerbeauftragte für betroffene Bürgerinnen und Bürger erreichen konnte.

Ergebnis Darstellung in Prozent



Zufriedenheit des Bürgers durch Erläuterung

Natürlich interessiert den Bürgerbeauftragten auch die Wahrnehmung seiner Arbeit durch die Bürger. Daher wird beim Abschluss eines Anliegens auch erfasst, ob nach der abschließenden Nachricht des Bürgerbeauftragten nochmals eine Rückmeldung durch den Bürger erfolgt.

Bei den hier erfassten Anliegen handelt es sich um Fälle, in denen dem vorgetragenen Problem nicht abgeholfen werden konnte, den betroffenen Bürgern aber das Ergebnis der Sachverhaltsaufklärung und der Prüfung der Sach- und Rechtslage durch den Bürgerbeauftragten ausführlich erläutert wurde (vgl. Balken 3 der Grafik Ergebnis der Bearbeitung).

Aufgrund allgemeiner Erfahrungen aus dem Bereich des Beschwerdemanagements wäre zu erwarten, dass verstärkt unzufriedene Bürger auf eine solche in der Sache für sie eher unbefriedigende Mitteilung reagieren und ihre enttäuschten Erwartungen formulieren oder aber auch weiteres Handeln einfordern.

Um hier belastbare Auskunft geben zu können, wurde im Berichtsjahr wieder erfasst, ob bzw. wie die Bürger auf das Ergebnis „Erläuterung des Sachverhalts und der Rechtslage“ reagiert haben:

Auf die Mitteilungen/Erläuterungen erhielt der Bürgerbeauftragte in 68,2 Prozent der Fälle keine Rückmeldung. Lediglich in 9,3 Prozent der Fälle machten die Betroffenen ihre Unzufriedenheit (telefonisch oder schriftlich) deutlich. 22,4 Prozent der Bürgerinnen und Bürger reagierten positiv, zufrieden und zum Teil auch dankbar auf die Mitteilungen/Erläuterungen des Bürgerbeauftragten.

Dieses Ergebnis lässt auch den Rückschluss zu, dass durch die Bearbeitung und unabhängige Prüfung des Bürgerbeauftragten Missverständnisse ausgeräumt, gegebenenfalls falsche oder überhöhte Erwartungen der Bürger korrigiert wurden und das Verständnis für das Verwaltungshandeln gewachsen ist. Insofern trägt der Bürgerbeauftragte auch in diesen Fällen zur Verbesserung der Kommunikation bei und hilft, bei den Bürgern Vorbehalte gegen die Verwaltung und deren Arbeit abzubauen.

Die Tatsache, dass sich die Betroffenen unaufgefordert beim Bürgerbeauftragten zurückmelden und mitteilen, sie seien mit dem Ergebnis zufrieden, ist umso erfreulicher, als dies im Umgang mit Behörden eher unüblich ist. Die Bürger erkennen die Unterstützung des Bürgerbeauftragten an und wertschätzen das Engagement.



BÜRGERBEAUFTRAGTE DES FREISTAATS THÜRINGEN

Sofort

II. Brennpunkte 2025

Brennpunkte

An dieser Stelle werden – wie bereits in den letzten Tätigkeitsberichten – Sachverhalte vorgestellt, in denen nachvollziehbare, berechnete Erwartungen der Bürger und die Wirklichkeit behördlichen Handelns besonders deutlich auseinanderklaffen und der Bürgerbeauftragte deshalb zu dem Fazit kam: Hier „brennt es“! Es werden aber auch Themen in den Blick genommen, bei denen es nicht um den Gesetzesvollzug und die Rechtsanwendung als solche geht, sondern Bürger durch die Auswirkungen von Veränderungsprozessen in vielschichtiger Weise betroffen sind.

1. Überlange Bearbeitungsdauer bei BAföG-Anträgen

Seit über zwei Jahren erreichen den Bürgerbeauftragten fortlaufend Anliegen, die die übermäßig lange Bearbeitungsdauer von BAföG-Anträgen beim Studierendenwerk Thüringen betreffen.

Studierende tragen immer wieder übereinstimmend vor, dass

- die Bearbeitung der BAföG-Anträge mehrere Monate (auch über 12 Monate) dauere,
- i.d.R. erst nach Ablauf von sechs Monaten eine erste Rückmeldung erfolge,
- Unterlagen mitunter mehrfach angefordert würden, obwohl sie per E-Mail bereits übermittelt worden seien,
- man wegen der ausbleibenden Leistungen erhebliche Schwierigkeiten habe, seinen Lebensunterhalt zu sichern,

- die Mitarbeiter im Studierendenwerk nicht einmal zu den angegebenen Sprechzeiten telefonisch erreichbar seien. Stattdessen sei eine Bandansage geschaltet, die keine hilfreichen Informationen gebe.

Die geschilderte Situation ist in zweierlei Hinsicht hochproblematisch: Zum einen sehen sich die Betroffenen wegen der massiven finanziellen Engpässe höchst prekären Auswirkungen auf ihre Lebens- und Studiengestaltung gegenüber und zum anderen findet Gesetzesvollzug faktisch nicht statt, so dass die Intention des Bundesgesetzgebers ins Leere läuft.

Eine Ursache liegt darin, dass das Studierendenwerk Thüringen neben den Fach- und Hochschulen Thüringens inzwischen auch für alle Studierenden der IU Internationale Hochschule, die ihren Hauptsitz 2019 nach Erfurt verlegt hat, zuständig ist. Die IU ist inzwischen die größte Hochschule Deutschlands, wodurch die Anzahl der BAföG-Anträge beim Studierendenwerk Thüringen extrem gestiegen ist und ca. die Hälfte aller Anträge ausmacht.

Die geschilderte Situation ist in zweierlei Hinsicht hochproblematisch: Zum einen sehen sich die Betroffenen wegen der massiven finanziellen Engpässe höchst prekären Auswirkungen auf ihre Lebens- und Studiengestaltung gegenüber und zum anderen findet Gesetzesvollzug faktisch nicht statt, so dass die Intention des Bundesgesetzgebers ins Leere läuft.

Es bleibt zu hoffen, dass die zwischenzeitlich an die Wartenden ausgereichten

Vorauszahlungen und der kurzfristige deutliche Personalaufwuchs im Studierendenwerk, der gleichwohl erst eingearbeitet werden muss, sehr rasch mindestens Entlastung und bestenfalls Abhilfe schaffen.

2. Entlastungsbetrag für Pflegebedürftige – wichtige Übergangsregelung verlängert!

Zu Hause lebende Pflegebedürftige haben gegenüber der Pflegekasse einen Anspruch auf den sog. Entlastungsbetrag in Höhe von monatlich 131 €. Dieser kann in Thüringen seit 2023 auch für Angebote der Unterstützung im Alltag, die durch Nachbarn oder ehrenamtliche Helferinnen und Helfer geleistet wird, eingesetzt werden.

Voraussetzung für die Nutzung ist allerdings, dass die ehrenamtlichen Unterstützer sich zuvor bei den Pflegekassen registrieren und über diese einen entsprechenden Kurs absolvieren. Da die Pflegekassen solche Kurse jedoch gar nicht im Angebot hatten, wurde eine – zunächst bis Ende 2025 befristete – Übergangsregelung geschaffen, nach der die Helfer auch ohne Kurs tätig werden konnten. Nach aktuellen Schätzungen gibt es in Thüringen derzeit über 3000 registrierte Nachbarschaftshelfer, wovon ca. ein Drittel den entsprechenden Nachbarschaftshilfekurs absolviert haben. Das bedeutet aber auch, dass ca. 2000 diesen Kurs noch nicht absolviert haben.

Für diese drohte zum Ende des Berichtsjahres eine böse Überraschung, denn die Übergangsregelung, die es Nachbarschaftshelfern von zu Hause lebenden Pflegebedürftigen bis dahin erlaubte, unbürokratisch

und niederschwellig Unterstützung zu leisten, lief zum 31.12.2025 aus. Wäre es dabei geblieben, wäre eine Abrechnung der Nachbarschaftshilfe über den Entlastungsbetrag ab 1.1.2026 nicht mehr möglich gewesen. Dies hätte zur Folge gehabt, dass die dringend benötigte niederschwellige Unterstützung für Pflegebedürftige in vielen Fällen weggebrochen wäre.

Der Bürgerbeauftragte hat sich daher öffentlich vehement für eine unbürokratische Lösung im Sinne der Pflegebedürftigen stark gemacht: „Dieser Vorgang steht gegen alles, was die Politik verspricht: effektiv und bürokratiearm den gesellschaftlichen Zusammenhalt zu stärken und Pflegebedürftige möglichst lang in ihrem vertrauten Umfeld zu unterstützen. Ich appelliere an die Verantwortlichen in Politik und bei den Pflegekassen hier eine im Sinne der Pflegebedürftigen unbürokratische Lösung zu finden. Eine Verlängerung der Übergangsregelung wäre der erste Schritt.“ (Pressemitteilung vom 27.10.2025). Der Bürgerbeauftragte hat sich auch nachdrücklich dafür eingesetzt, die aus seiner Sicht zu komplizierten und lebensfernen Regelungen grundsätzlich zu vereinfachen.

Der Bürgerbeauftragte hat sich daher öffentlich vehement für eine unbürokratische Lösung im Sinne der Pflegebedürftigen stark gemacht.

Am 04.12.2025 informierte das Thüringer Ministerium für Soziales, Gesundheit, Arbeit und Familie dann darüber, dass die o.g. Übergangsregelung für Nachbarschaftshelfer über den 31.12.2025 hinaus verlängert werde. Dies hat für die engagierten Nachbarschaftshelfer wichtige Sicherheit geschaffen.

Das Ministerium teilte ferner mit, dass die zugrundeliegende Verordnung novelliert werden solle, um die Nachbarschaftshilfe noch niedrigschwelliger zu gestalten. Ein entsprechender Entwurf ist bereits erarbeitet und befindet sich aktuell in Abstimmung. Auch der Bürgerbeauftragte wurde hierzu um eine Stellungnahme gebeten.

Eine alsbaldige Realisierung der Novellierung wäre wünschenswert.

3. Digitalisierung in der Öffentlichen Verwaltung

Das Thema Digitalisierung war schon im Tätigkeitsbericht des Thüringer Bürgerbeauftragten für das Jahr 2022 ein Brennpunkt. Beleuchtet wurde seinerzeit insbesondere, dass sich die Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung – im Gegensatz zum privaten Rechts- und Geschäftsverkehr – in einer „monopolistischen“ Beziehung abspielt: Es gibt nur diesen ‚einen‘ Staat mit seinen Ämtern und Behörden, die den Schwerbehindertenausweis ausstellen, den Führerschein, die Baugenehmigung, den Aufenthaltstitel. Der Bürger kann es sich also nicht (mehr) ohne weiteres aussuchen, ob er analog oder digital mit Ämtern und Behörden kommunizieren möchte.

Dass staatliche Dienstleistungen ohne Digitalisierung nicht mehr befriedigend zu erbringen sind, ist einhellige Auffassung.

Dass staatliche Dienstleistungen ohne Digitalisierung nicht mehr befriedigend zu erbringen sind, ist einhellige Auffassung. Der ‚digitale Staat‘, der den zeit- und ortsunabhängigen Zugang der Bürgerinnen und Bürger zu staatlichen Dienstleistungen ermöglicht, ist eine der Voraussetzungen einer handlungs- und zukunftsfähigen Verwaltung.

Dabei war, ist und bleibt es zentrales Anliegen der Bürgerbeauftragten, dass Menschen, die nicht digital agieren können oder wollen, nicht ausgegrenzt, benachteiligt oder diskriminiert werden.

Dabei war, ist und bleibt es zentrales Anliegen der Bürgerbeauftragten, dass Menschen, die nicht digital agieren können oder wollen, nicht ausgegrenzt, benachteiligt oder diskriminiert werden.

Vor diesem Hintergrund hat sich die Arbeitsgemeinschaft der parlamentarisch gewählten Bürgerbeauftragten der Länder bei ihrer turnusmäßigen Arbeitstagung, die im Berichtsjahr in Erfurt stattfand (siehe S. 83) des Berichts), sehr intensiv mit dem Thema befasst und ein Grundsatzpapier zur Digitalisierung in der Verwaltung verabschiedet.

Vom Bürger her denken – Digitalisierung in der öffentlichen Verwaltung

Positionspapier der parlamen- tarisch gewählten Bürger- beauftragten

Die Arbeitsgemeinschaft der parlamenta-
risch gewählten Bürgerbeauftragten der
Länder hat am 17. Juni 2025 bei ihrer Tagung
in Erfurt ein Positionspapier zur Digitalisie-
rung der Verwaltung beschlossen. Die For-
derungen richten sich gleichermaßen an die
Verantwortlichen auf Bundes-, Landes- und
Kommunalebene, weil die Verwaltungs-
digitalisierung auf allen diesen Ebenen
stattfindet.

1. Die Digitalisierung der öffent- lichen Verwaltung ist dringend nötig

Die öffentliche Verwaltung vollzieht gelten-
des Recht und wendet es auf den Einzelfall
an. Deshalb muss öffentliche Verwaltung
zuverlässig, effizient und bürgerfreundlich
funktionieren. Der Staat darf jedoch nicht
weiter an Akzeptanz und Handlungsfähig-
keit verlieren.

Ohne Digitalisierung sind staatliche Dienst-
leistungen nicht mehr befriedigend zu er-
bringen. Ein „digitaler Staat“, der den zeit-
und ortsunabhängigen Zugang der Bürge-
rinnen und Bürger zu staatlichen Dienst-
leistungen ermöglicht, ist deshalb eine der
Voraussetzungen einer handlungs- und
zukunftsfähigen Verwaltung.¹

⇒ Digitalisierung ist kein Selbstzweck. Sie
muss der Handlungsfähigkeit der Ver-
waltung dienen.

¹ Näheres unter www.normenkontrollrat.bund.de
(Stichwort: Digitale Verwaltung)

2. Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung muss „in zwei Richtun- gen“ gedacht werden und stattfin- den:

2.1. als Prozess „nach innen“ zur nach- haltigen Steigerung der Effektivität der Arbeit

Die Digitalisierung von Verwaltungsprozes-
sen setzt eine tiefgreifende Durchdringung
der aktuellen (analogen) Arbeitsroutinen
voraus und ist nur dann sinnvoll, wenn sie

- mit einer deutlichen Effizienzsteigerung
dieser Prozesse verbunden ist,
- nachhaltig und langfristig angelegt ist,
- die Unabhängigkeit der staatlichen (ho-
heitlichen) Prozesse und Entscheidungen
von marktwirtschaftlich agierenden Pro-
duzenten (insbesondere von Software)
thematisiert und sicherstellt,
- die Kooperation von Verwaltungseinhei-
ten und -ebenen von Anfang an mitdenkt
und
- die Beschäftigten in der Verwaltung
einbeziehen.

Die derzeit stark fragmentierte IT-Infra-
struktur führt zu Medienbrüchen, Redun-
danzen und einer ineffizienten Nutzung
digitaler Lösungen. Viele Behörden entwi-
ckeln eigene Anwendungen ohne übergrei-
fende Koordination, was die Zusammenar-
beit erschwert und Innovation hemmt. Eine
durchgängig „medienbruchfreie“ digitale
Kommunikation innerhalb der Verwaltung
muss selbstverständlich werden. Wenn
Bürger bei der Verwaltung Unterlagen di-
gital einreichen, die dann ausgedruckt und
händisch innerhalb der Behörde weiterge-
reicht werden, ist das keine Digitalisierung.

Verwaltungsdigitalisierung bedeutet auch die Notwendigkeit und Möglichkeit der verwaltungsinternen digitalen Kommunikation. Diese scheitert derzeit aber oft an datenschutzrechtlichen Vorgaben sowie an unterschiedlichen technischen Systemen und deren Inkompatibilität. Die behördeninterne Digitalisierung muss deshalb Standardisierung und Interoperabilität in den Blick nehmen und vorhandene fragmentierte IT-Infrastruktur vereinheitlichen. Die Bereitstellung einheitlicher, von Anfang an digital entwickelter, vom Nutzer her gedachter Lösungen ist anzustreben.²

Die Nutzung von Künstlicher Intelligenz kann ebenfalls zur Steigerung der Effektivität beitragen, wobei die Entscheidungsprozesse jederzeit nachvollziehbar, transparent und (gerichtlich) überprüfbar sein müssen.

⇒ Es braucht eine Digitale Gesamtarchitektur der Verwaltungen, in der Insellösungen überwunden, einzelne Leistungen vernetzt aufgebaut und effizient von möglichst vielen Einheiten genutzt werden. Es muss zueinander passen.

⇒ Es braucht in der Umsetzung Professionalität, eine entsprechende Leitungskultur und gegebenenfalls auch gesetzliche Anpassungen.

⇒ Bürgerinnen und Bürger müssen sich darauf verlassen können, dass die digitale Souveränität staatlichen Handelns nicht verloren geht.

2.2. als Prozess „nach außen“ als Kommunikationsweg mit den Bürgerinnen und Bürgern

Die Digitalisierung von Verwaltungsprozessen findet bei den Bürgerinnen und Bürgern nur dann Akzeptanz, wenn

- damit eine weitgehend zeitsouveräne und ortsunabhängige Nutzung staatlicher Dienstleistungen erfahrbar realisiert wird,
- die Zugänge einfach und weitgehend selbsterklärend sind,
- die digitale Kommunikation transparent und nachvollziehbar ist, was auch die automatische Bestätigung des Eingangs übermittelter Daten und Unterlagen einschließt.

Der digitale Zugang zu Verwaltungsdienstleistungen muss über benutzerfreundliche Portale bzw. möglichst über ein zentrales Portal erfolgen, das einfach und barrierearm funktioniert und idealerweise rund um die Uhr, an jedem Tag im Jahr, offen steht. Hierbei müsste als Grundlage das BundID Konto fungieren und sollte auch für Landesaufgaben genutzt werden.

Es braucht die gute Nachvollziehbarkeit von Anträgen und Entscheidungen, verständliche – möglichst interaktive – Formulare bzw. entsprechende Erläuterungen und Ausfüllhilfen (textlich und – wo möglich – auch visuell).

Auch in der digitalen Kommunikation erwarten die Bürgerinnen und Bürger klare „Ansprechstellen“, die zeitnah und konkret auf (Nach-)Fragen, Hinweise o.ä. reagieren.

² vgl. Initiative für einen handlungsfähigen Staat, Zwischenbericht, S. 31

Gleichfalls muss die Gewährleistung des Datenschutzes und der Datensicherheit überzeugend kommuniziert und umgesetzt werden.

- ⇒ Wir fordern die Etablierung eines zentralen Verwaltungszugangs für alle Dienstleitungen. Bürgerinnen und Bürger wollen eine „Tür“ für alles.
- ⇒ Die Kommunikation mit der Verwaltung muss verständlich und selbsterklärend sein. Bürgerinnen und Bürger wollen keine digitale Blackbox.
- ⇒ Die Möglichkeit zur Nachfrage muss gegeben sein (dialogisches Grundprinzip).

3. Durch die Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung darf niemand von staatlichen Dienstleistungen abgeschnitten werden.

Trotz aller Notwendigkeit einer Verwaltungsdigitalisierung muss der analoge und persönliche Zugang zur öffentlichen Verwaltung, zu Ämtern und Behörden, weiterhin möglich bleiben.

Denn Menschen, die nicht digital agieren können oder wollen, dürfen nicht ausgeschlossen, benachteiligt oder diskriminiert werden.

Ein analoger und persönlicher Zugang darf kein „Zugang zweiter Klasse“ (z.B. mit längeren Bearbeitungszeiten, eingeschränkter oder stark reglementierter Erreichbarkeit usw.) sein.

- ⇒ Alle müssen mitgenommen werden.

4. Die Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung muss mehr Bürgernähe, Transparenz und Akzeptanz zum Ziel haben

Jenseits der Verwaltungstätigkeit im engeren Sinn ermöglicht die fortschreitende Digitalisierung auch neue Formate und trägt damit zu mehr Bürgernähe, Transparenz und Akzeptanz staatlichen Handelns bei:

- Über ein Digitales Bürgerbüro mit Chatbot- und Live-Chat-Funktion könnten einfache Bürgeranfragen schneller bearbeitet werden.
- Online-Bürgerforen und Webinare, bei denen Bürger über aktuelle Themen informiert werden und ihre Fragen direkt an Verwaltungsmitarbeiter stellen können, fördern den Dialog der Bürgerinnen und Bürger mit der Verwaltung.
- Online-Beteiligungsplattformen bieten die Möglichkeit, sich leichter an Planungs- und Entscheidungsprozessen zu beteiligen. Über diese Plattformen könnten Vorschläge eingereicht, an Umfragen teilgenommen und Kommentare zu aktuellen Projekten abgegeben werden.

- ⇒ Bürgerbeteiligungsformen gilt es auszubauen und in die jeweiligen Prozesse einzubeziehen, denn: Beteiligung schafft Akzeptanz.

5. Ganzheitliche Betrachtung der Digitalisierung

Komplexe föderale Strukturen führen zu unterschiedlichen Zuständigkeiten zwischen Bund, Ländern und Kommunen und somit zu uneinheitlichen Lösungen und verhindern damit eine koordinierte Digitalisierung. Innovationen stoßen in der öffentlichen Verwaltung häufig auf rechtliche und prozedu-

rale Hürden. Das geltende Dienst-, Haushalts- und Vergaberecht ist oft nicht auf agile, digitale Vorhaben ausgelegt. Eine Reform dieser Rahmenbedingungen ist dringend erforderlich, um Geschwindigkeit und Flexibilität bei digitalen Vorhaben zu ermöglichen.

Erfurt, den 17. Juni 2025

gez.

Dr. Kurt Herzberg
Bürgerbeauftragter des
Freistaats Thüringen

Beate Böhlen
Bürgerbeauftragte des Landes Baden-
Württemberg mit Zuständigkeit für die
Landespolizei

Samiah El Samadoni
Bürgerbeauftragte für soziale Angelegenheiten und Beauftragte für die Landespolizei Schleswig-Holstein

Barbara Schleicher-Rothmund
Bürgerbeauftragte des Landes Rheinland-Pfalz und Beauftragte für die Landespolizei

Dr. Alexander Oerke
Bürger- und Polizeibeauftragter
des Landes Berlin

Dr. Christian Frenzel
Bürgerbeauftragter des Landes Mecklenburg-Vorpommern und Beauftragter für die Landespolizei



Sachgebiet Soziales

Erstattungsanspruch hemmt Auszahlung der Rente

Ein Bürger hatte seit dem 01.01.2025 Anspruch auf eine Altersrente. Diese wurde vom Rentenversicherungsträger allerdings nicht ausgezahlt, da zunächst noch mögliche Erstattungsansprüche anderer Träger geklärt werden sollten. Der Bürger war nämlich bis einschließlich Januar 2025 im Bürgergeldbezug und hatte Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhalts nach dem SGB II bezogen.

Die Vorgehensweise des Rentenversicherungsträgers war für den Bürger aber nicht nachvollziehbar. Hinzu kam, dass ohne die Rentenzahlung die laufenden Zahlungsverpflichtungen nicht bedient werden konnten. Der Bürger wandte sich daraufhin mit der dringenden Bitte um Unterstützung an den Bürgerbeauftragten.

Lösungsansatz und Ergebnis

Entfällt wegen einer – auch nachträglichen – Rentenbewilligung der Anspruch auf eine andere Sozialleistung (zum Beispiel Krankengeld, Arbeitslosengeld oder -hilfe, Hilfe zum Lebensunterhalt oder Grundsicherung), kann sich für den anderen Sozialleistungsträger (zum Beispiel Krankenkasse, Arbeitsamt, Sozialamt oder Grundsicherungsamt) ein Erstattungsanspruch auf die Renten(nach)zahlung ergeben (vgl. § 103 SGB X).

Der Rentenversicherungsträger behält deshalb in solchen Fällen die Rentennachzahlung zunächst ein und der andere Sozialleistungsträger muss dann beim Bürger als

Leistungsberechtigten keine Rückforderung mehr geltend machen. Die Angelegenheit wird sozusagen unter den Sozialleistungsträgern „intern verrechnet“.



So war es auch im gegebenen Fall. Das Jobcenter hatte beim Rentenversicherungsträger für den Monat Januar einen Erstattungsanspruch geltend gemacht. Solange dieser Erstattungsanspruch bearbeitet wurde, erfolgte auch keine Auszahlung der Rente. Auf Nachfrage teilte der Rentenversicherungsträger mit, dass die Auszahlung der Rente im Fall eines Erstattungsanspruchs umgehend nach erfolgter Abrechnung – unabhängig vom regulären Zahllauf – erfolgt.

Im konkreten Fall war seitens des Rentenversicherungsträgers die Abrechnung des Erstattungsanspruchs zwischenzeitlich vorgenommen und die Zahlung der Rente noch im Januar angewiesen worden. Darüber freute sich der Bürger sehr.

Wunsch- und Wahlrecht bei einer medizinischen Rehabilitation

Ein Bürger berichtete davon, in Folge eines schweren Sturzes unter einem chronischen Schmerzsyndrom (CRPS) zu leiden. Auf Anraten der behandelnden Orthopäden beantragte er daher eine medizinische Rehabilitation und machte gleichzeitig von seinem Wunsch- und Wahlrecht bzgl. der Reha-Einrichtung Gebrauch: Er suchte sich eine auf CRPS spezialisierte Klinik aus. Mit der Klinik nahm er im Vorfeld auch schon Kontakt auf. Dabei wurde er auf eine mögliche Wartezeit von 2-3 Monaten hingewiesen.

Der Rentenversicherungsträger bewilligte den Antrag zeitnah, lehnte allerdings die Wunschklinik der langen Wartezeit wegen ab und schlug vier andere orthopädische Kliniken vor, die aber keine Spezialisierung auf CRPS hatten.

Hiergegen legte der Bürger Widerspruch ein und wies nochmals auf sein Wunsch- und Wahlrecht hin. Dem Widerspruch wurde dann zwar durch Änderung der Rehabilitationseinrichtung entsprochen. Allerdings wurde nun auch diesmal nicht die Wunscheinrichtung bewilligt, sondern eine allgemeine orthopädische Einrichtung, welche aus Sicht des Bürgers nicht geeignet war. Also legte er erneut Widerspruch ein.

Da der Bürger in der Sache selbst längere Zeit keinen Sachfortschritt erzielen konnte, wandte er sich mit der Bitte um Unterstützung an den Bürgerbeauftragten.

Lösungsansatz und Ergebnis

Im Rahmen der Bearbeitung des Anliegens nahm der Bürgerbeauftragte mit dem zuständigen Rentenversicherungsträger Kontakt auf und bat zum einen um eine Information zum Bearbeitungsstand des Widerspruchs und zum anderen um Prüfung, warum vorliegend dem Wunsch- und Wahlrecht des Bürgers nicht entsprochen werden konnte.

Dieses Recht ergibt sich aus § 8 Abs. 1 Satz 1 Sozialgesetzbuch, Buch 9 (SGB IX), wonach bei der Entscheidung über die Leistungen und bei der Ausführung der Leistungen (...) den berechtigten Wünschen der Leistungsberechtigten entsprochen werden sollte.



Die Rentenversicherung prüfte daraufhin den Fall. Hier stellte sich zunächst heraus, dass der Rentenversicherungsträger für die Wunscheinrichtung wegen der dortigen langen Wartezeiten einen Sperrvermerk notiert hatte. Im Rahmen der direkten Kontaktaufnahme des Rentenversicherungsträgers und der Wunscheinrichtung konnte sodann aber geklärt werden, dass für den vorliegenden Fall – aufgrund der speziellen Erkrankung – die allgemeinen Wartezeiten nicht greifen. Im Ergebnis dessen konnte dem Widerspruch voll abgeholfen werden: der Bürger erhielt den Bescheid über die Bewilligung der Wunscheinrichtung wenig später.

Jobcenter beteiligt sich an Kosten für Hausanschluss

Eine Bürgerin war aufgefordert worden, ihr Grundstück an die öffentliche Entwässerungsanlage anzuschließen. Hierfür verlangte der örtlich zuständige Zweckverband Herstellungsbeiträge.

Das Problem lag nun darin, dass die Bürgerin Bürgergeld bezog und die anfallenden Kosten für die Realisierung eines Anschlusses und die Herstellungsbeiträge gar nicht selbst tragen konnte. Die Bescheide des Zweckverbandes waren bereits bestandskräftig geworden und die Bürgerin war dringend aufgefordert zu handeln. Sie bat daher den Bürgerbeauftragten um Unterstützung für eine zeitnahe und möglichst einvernehmliche Lösung der sie sehr belastenden Angelegenheit.

Lösungsansatz und Ergebnis

Der Bürgerbeauftragte nahm zunächst Kontakt mit dem zuständigen Jobcenter auf, welches nunmehr prüfte, ob und auf welche Weise hier ggf. eine finanzielle Unterstützung möglich sein kann. Denn ein selbstgenutztes Einfamilienhaus angemessener Größe gehört zum sogenannten „geschonten Vermögen“, weshalb unabwendbare Aufwendungen zur Bewirtschaftung zu den „Kosten der Unterkunft“ zählen. Zum anderen wandte er sich an den Zweckverband und signalisierte, dass man gemeinsam an einer Lösung arbeite, die jedoch noch einige Zeit in Anspruch nehmen könnte.

Das Jobcenter erkannte hier Möglichkeiten einer Unterstützung, wobei die einzelnen Voraussetzungen noch in direkter Absprache mit der Bürgerin zu klären waren. Diese

sollte aber zunächst erst einmal einen entsprechenden Antrag stellen. Entscheidend für die Unterstützung war u.a., dass der Hausanschluss alternativlos umzusetzen war und die Forderung zeitlich innerhalb des Leistungsbezugs der Bürgerin lag. Beides war hier der Fall.



Alexander Dreher / pixelio.de

Im weiteren Verlauf der Bearbeitung hielt der Bürgerbeauftragte einen engen Kontakt zum Zweckverband, klärte mit diesem das weitere Vorgehen in Bezug auf die Herstellung des Anschlusses und erläuterte der Bürgerin den beitragsrechtlichen Hintergrund des erforderlichen Anschlusses und der Beitragszahlung.

Letztlich gewährte das Jobcenter einen Zuschuss für die Schaffung der baulichen Voraussetzungen der Errichtung des notwendigen Hausanschlusses. Für die restliche Summe erhielt die Bürgerin ein Darlehen, welches sie in Raten zurückzahlen kann.

Dank der Vermittlung und intensiven Begleitung durch den Bürgerbeauftragten konnte innerhalb eines überschaubaren Zeitraumes eine abschließende Klärung und für die Bürgerin eine tragbare Lösung gefunden werden.

Keine Sozialhilfe bei Wiedereingliederung für Suchtkranke?

Ein Bürger mit einer Suchterkrankung befand sich im Anschluss an einen Aufenthalt in einer Entzugsklinik für mehrere Monate in einer sog. Adaptionseinrichtung, die ihn bei der Wiedereingliederung in die Gesellschaft und bei der Suche nach Wohnung und Arbeit unterstützen sollte. Für diesen Zeitraum hatte der Bürger beim örtlichen Sozialamt Sozialleistungen in Form der Hilfe zum Lebensunterhalt beantragt. Dieses hatte die Hilfe jedoch ohne weitere Begründung abgelehnt. Der Bürger bat daraufhin den Bürgerbeauftragten um Unterstützung.



Oliver Neumann / pixelio.de

Lösungsansatz und Ergebnis

Die Prüfung des Bürgerbeauftragten ergab zunächst, dass das Sozialamt am derzeitigen Aufenthaltsort des Bürgers tatsächlich (noch) nicht zuständig war, da dies dem Gesetz entsprechend noch das Sozialamt des Ortes war, in dem der Bürger den Entzug gemacht hatte. Dies ergibt sich aus § 98 Abs. 2 SGB XII, wonach bei einem Einrichtungswechsel der Träger der Sozialhilfe zuständig bleibt, der bei Aufnahme in die

erste Einrichtung, hier die Entzugsklinik, zuständig war.

Das vom Bürgerbeauftragten kontaktierte Sozialamt bestätigte dies und gab an, den Antrag des Bürgers zwischenzeitlich an das zuständige Sozialamt weitergeleitet zu haben. Dieses jedoch wollte dem Bürger die beantragte Leistung zunächst auch nicht gewähren. Als Begründung gab es an, dass der Bürger in der Einrichtung eine Versorgung erhalten würde und ihm demzufolge gar keine Hilfe zum Lebensunterhalt zustehen würde.

Der Bürger gab, unterstützt von der Einrichtung, in seinem Widerspruch gegen die Ablehnung der beantragten Leistung an, dass er während des Aufenthaltes in der Einrichtung Selbstversorger sei. Ziel der Behandlung sei zudem die Wiedereingliederung in ein „normales“ Leben. Dazu gehöre ein gewisses selbständiges Leben, wofür ihm selbst aber gar keine Mittel zur Verfügung stünden. So ginge er u.a. auf Job- und Wohnungssuche, was auch mit Kosten verbunden sei.

Der Bürgerbeauftragte, der die komplette Ablehnung der Leistung auch nicht nachvollziehen konnte, teilte seine Rechtsauffassung dem Sozialamt mit und bat dieses vor dem Hintergrund, dass der Bürger angegeben hatte, dringend auf diese Leistungen angewiesen zu sein, um eine zeitnahe Entscheidung. Diese erfolgte auch bald darauf und dem Bürger wurden die Leistungen wie beantragt bewilligt. Der Bürger bedankte sich wortreich beim Bürgerbeauftragten: „Vielen Dank für ihre Nachricht und Unterstützung. Ohne ihre Hilfe würde ich, glaube ich, heute noch warten. Vielen lieben Dank.“

Gute Vernetzung des Bürgerbeauftragten kommt Bürgern zugute

Eine Bürgerin schilderte die Situation ihres schwerbehinderten Ehemannes. Dieser hatte aufgrund seiner Blindheit „Blindengeld“ beantragt. Dieses sei jedoch unter Hinweis darauf, dass für diese Leistung die Vorlage eines entsprechenden Facharzt-Attestes erforderlich ist und dieses (noch) nicht vorlag, abgelehnt worden. Die Feststellung der Blindheit nur durch den behandelnden Hausarzt reiche jedenfalls nicht.



Die Bürgerin argumentierte, dass ihr Ehemann seit drei Jahren bettlägerig sei und daher nicht zu einem Augenarzt gehen könne. Sie bat den Bürgerbeauftragten um weitere Unterstützung.

Lösungsansatz und Ergebnis

Das Blindengeld heißt in Thüringen Sinnesbehindertengeld. Rechtliche Grundlage ist das Thüringer Gesetz über das Sinnesbehindertengeld – ThürSinnbGG. Sinnesbehindert im Sinne dieses Gesetzes sind blinde, gehörlose und taubblinde Menschen.

Nach § 1 ThürSinnbGG erhalten Menschen mit Sinnesbehinderungen, die ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt in Thürin-

gen haben, zum Ausgleich von durch diese Sinnesbehinderungen bedingten Mehraufwendungen Sinnesbehindertengeld. Dieses wird ohne Anrechnung von Einkommen und Vermögen geleistet. Bestimmte (soziale) Leistungen wie Leistungen der häuslichen Pflege kürzen jedoch den Anspruch auf das „Blindengeld“.

Der Bürgerbeauftragte nahm zunächst Kontakt zur in der Kommune existierenden kommunalen Bürgerbeauftragten auf und schilderte das Anliegen der Bürgerin. Diese bot an, mit den Bürgern den direkten Kontakt aufzunehmen und diese entsprechend zu beraten und zu unterstützen.

Nach einiger Zeit informierte die kommunale Bürgerbeauftragte den Thüringer Bürgerbeauftragten über das Ergebnis:

Es hatte ein persönliches Beratungsgespräch mit der Ehefrau stattgefunden, bei dem festgestellt wurde, dass für die Beantragung von Sinnesbehindertengeld auch die Vorlage eines Schwerbehinderten-Feststellungsbescheids nach § 152 Abs. 1 Satz 1 des Neunten Buches Sozialgesetzbuch (SGB IX) und hierbei die Zuerkennung des Merkmals BL = Blind erforderlich ist. Zwar war eine Schwerbehinderung anerkannt, allerdings fehlte dem Mann bisher das Merkmal „BL“. Die kommunale Bürgerbeauftragte beriet die Bürger daher zum notwendigen Antrag auf Neufeststellung mit Ergänzung des entsprechenden Merkmals. Da dennoch auch das Attest eines Facharztes erforderlich war, wurde den Bürgern die Möglichkeit eines Liegendtransportes ins örtliche Krankenhaus mittels eines Einweisungsscheins durch den zuständigen Arzt aufgezeigt. In der Beratung zeigten sich weitere Problemlagen mit Bezug zur häuslichen Pflege. Auch hier konnte die kommunale Bürgerbeauftragte mit der Kontaktherstellung zum kommunalen

len Senioren- und Pflegeinformationszentrum weiterhelfen.

Aufgrund der guten Zusammenarbeit und Vernetzung des Thüringer Bürgerbeauftragten mit den örtlichen Ansprechpartnern für Bürgeranliegen konnte dem Ehepaar weitergeholfen und die Lösung der bestehenden Probleme auf einen guten Weg gebracht werden.

arbeitet hat. Hier könnten sich unter Umständen noch Unterlagen zu ehemaligen DDR-Betrieben finden.

Eine weitere Möglichkeit der Recherche zu fehlenden Unterlagen bzw. Nachweisen besteht im Bundesarchiv. Hier lagern (wohl z.T. digitalisiert) auch Unterlagen zu ehemaligen Betrieben der DDR sowie vereinzelt auch Personalunterlagen.

Verlust des SV-Ausweises – was tun bei fehlendem Nachweis für die Renten- versicherung?

Den Bürgerbeauftragten erreichen immer wieder Anfragen von Bürgern, denen Nachweise über versicherungspflichtige Beschäftigungszeiten in der ehemaligen DDR fehlen. Häufig sind die Bürger nicht mehr im Besitz ihres grünen SV-Ausweises. Der SV-Ausweis (Ausweis für Arbeit und Sozialversicherung) war in der DDR das zentrale Dokument für alle Versicherten. Er diente als Nachweis für die Kranken- und Rentenversicherung. Eine automatische Übermittlung und Speicherung der für die Rente relevanten Beitragszeiten fand damals jedoch nicht statt.

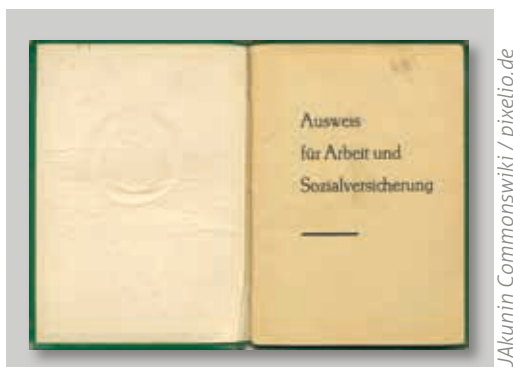
Was also tun, wenn der SV-Ausweis nicht mehr vorhanden ist?

Lösungsansatz und Ergebnis

Ein erster Ansatzpunkt für eine Recherche zu möglichen Nachweisen über versicherungspflichtige Beschäftigungszeiten könnte eine Nachfrage in den Stadt-, Kreis- oder Landesarchiven sein, wo der/die Betroffene zum relevanten Zeitpunkt gelebt bzw. ge-

Im Bundesarchiv, Standort Berlin-Lichterfelde, wird der Datenbestand DQ 3 MD/006 „GAV-Gesellschaftliches Arbeitsvermögen“ verwaltet. Im Datenspeicher erfasst sind Arbeiter und Angestellte, Mitglieder von Produktionsgenossenschaften und Rechtsanwaltskollegien, Lehrlinge, Rentner (im Arbeitsprozess), Heimarbeiter und Werk tätige, die den Grundwehrdienst oder Reservistendienst ableisteten. Nicht aufgenommen wurden Selbständige und die bei ihnen Beschäftigten, Mitarbeiter der Staatsorgane, der Staatssicherheit, der Zollverwaltung und der Nationalen Verteidigung, ferner hauptamtliche Mitglieder der Parteien und Massenorganisationen und ihrer Betriebe.

Der GAV beinhaltet neben dem Datum der Arbeitsaufnahme/Lehrbeginn u.a. auch Angaben zur beruflichen Tätigkeit wie Berufsabschlüsse, Berechtigungsnachweise und ggf. auch akademische Grade. Der Datenbestand ist ein Stichtagsbestand zum 31. Dezember



1989 und hat eine Bestandslaufzeit von 1979–1989.

Grundsätzlich ist es anhand des Datenbestandes DQ 3 MD/006 „Gesellschaftliches Arbeitsvermögen (GAV)“ möglich, Daten über den beruflichen Werdegang für Personen aus dem genannten Tätigkeitskreis, die über keine Versicherungsunterlagen aus der DDR mehr verfügen, zu erhalten. In der Regel beinhaltet der Bestand aber nur den Arbeitgeber, bei dem der Beschäftigte am 31. Dez. 1989 (Stichtag) tätig war, und das ggf. rückwirkend bis 1979 (Laufzeit 1979–1989).

Für eine individuelle Anfrage im Bundesarchiv sollte der Benutzungsantrag ausgefüllt und gemeinsam mit einer Kopie eines amtlichen Ausweisdokumentes zum Identifikationsnachweis sowie einer schriftlichen Anfrage, in der das Anliegen möglichst genau beschrieben wird, an folgende Adresse gesendet werden:

Bundesarchiv
PF 45 05 69
12175 Berlin

Im Benutzungsthema soll der letzte Wohnsitz (im Jahr 1989) und der letzte Tätigkeitsbetrieb (1989, wenn bekannt) angegeben werden. Des Weiteren wird es hilfreich sein, den Datenbestand, in dem recherchiert werden soll, zu benennen: DQ 3 MD/006 „GAV-Gesellschaftliches Arbeitsvermögen“.

Den Benutzungsantrag finden Sie hier:
<https://www.bundesarchiv.de/im-archiv-recherchieren/archivgut-einsehen-und-nutzen/benutzungsantrag-stellen/>

Sachgebiet Bildung, Wissenschaft und Kultur

Mittagessen in der Schule ohne Aufsichtspflicht und Versicherung?

Eine Mutter, deren Sohn die 1. Klasse einer Grundschule in einem kleinen Ort in Thüringen besuchte, wandte sich an den Bürgerbeauftragten und schilderte folgendes Problem:

Ihr Sohn besuche nach der Schule nicht den Hort, würde aber am Mittagessen teilnehmen. Eine Erzieherin habe ihr mitgeteilt, dass ihr Sohn in dieser Zeit jedoch nicht beaufsichtigt werde und auch nicht versichert sei. Dies konnte die Bürgerin nicht nachvollziehen und bat den Bürgerbeauftragten um Prüfung.



Klaus Steves / pixelio.de

Lösungsansatz und Ergebnis

Die Frage, ob die Zeit der Essenseinnahme am Mittag als Hortzeit angerechnet werden darf, war beim Bürgerbeauftragten bereits Gegenstand eines früheren Bürgeranliegens (s. Jahresbericht 2024 s. 54). Damals hatte das zuständige Ministerium für Bildung, Jugend und Sport festgestellt, dass

es „keinen Unterschied machen dürfe, ob das Mittagessen von Schülern eingenommen wird, die im Hort angemeldet sind oder von Schülern, die nach Unterrichtsende (und gegebenenfalls anschließender Einnahme des Mittagessens) die Schule verlassen. Für beide Schülergruppen ist diese Zeit kein Hortbesuch. Anderenfalls müsste hier eine rechtliche Trennung der Betreuung beim Mittagessens erfolgen, für die keine tatsächliche Grundlage ersichtlich ist. Zumal das Mittagessen in der Praxis auch in Pausen zwischen Unterrichtsstunden stattfindet und dann § 4 Abs. 3 Satz 3 Thür-HortkBVO Anwendung finden dürfte...”

Das Ministerium hatte seinerzeit seine Rechtsauffassung allen Schulen mitgeteilt und auf eine entsprechende Beachtung gedrängt.

Auf erneute Anfrage beim Ministerium, heute das Ministerium für Bildung, Wissenschaft und Kultur, wurde die bereits geäußerte Rechtsauffassung bestätigt. Zum konkreten Problem der Bürgerin nahm das Ministerium wie folgt Stellung: „Die Zeit für die Einnahme des Mittagessens ist nicht als Hortzeit zu betrachten bzw. anzurechnen. Dies bedeutet, die Kinder werden selbstverständlich beaufsichtigt. Sie müssen sich für diese Zeit nur nicht im Hort anmelden bzw. die Zeit wird bei der Elternbeteiligung nicht berücksichtigt (sofern das Kind im Hort angemeldet ist).“

Kurz: So wie die Kinder während des Mittagessens an der Schule selbstverständlich beaufsichtigt werden, greift natürlich auch der gesetzliche Unfallversicherungsschutz. Die Mutter war beruhigt und bedankte sich für die Auskunft.

Warten auf den Schulbus – kostenpflichtige Betreuungszeit?

Im Berichtsjahr erreichte den Bürgerbeauftragten ein weiteres Anliegen mit Bezug zur Betreuung von Schulkindern.

Eine Bürgerin hatte vom Schulträger die Information erhalten, dass Kinder, die nicht im Hort angemeldet seien, bis zur Abfahrt des ersten (Schul-)Busses durch die Schule betreut werden müssten. Das würde nach Ansicht der Bürgerin aber bedeuten, dass die Kinder zunächst in den Hort gingen und von dort zum ersten Schulbus gebracht werden würden. Für die Eltern dieser Kinder wäre dies unentgeltlich. Die Bürgerin sah hier eine Ungleichbehandlung mit Kindern, die im Hort angemeldet seien und diesen besuchten. Hier würde nämlich die Zeit bis zum ersten möglichen Schulbus als kostenpflichtige Hortbetreuungszeit gelten.

Lösungsansatz und Ergebnis

Der Bürgerbeauftragte prüfte den Sachverhalt und erläuterte der Bürgerin im Detail die tatsächlichen Unterschiede zwischen diesen beiden Betreuungszeiten:

Zur (reinen) Aufsichtspflicht an Schulen enthält die Thüringer Schulordnung (Thür-SchulO) in § 48 nämlich folgende Regelung:

„Die Aufsichtspflicht der Schule erstreckt sich auf die Zeit, in der die Schüler am Unterricht oder an sonstigen Schulveranstaltungen teilnehmen, einschließlich einer angemessenen Zeit vor Beginn und nach Beendigung des Unterrichts oder der Schulveranstaltung. Als angemessene Zeit vor Beginn des Unterrichts gelten 15 Minuten, als angemessene Zeit nach Beendigung des Unterrichts gilt die übliche Zeit bis zum

Weggang der Schüler aus der Schulanlage. Auch in Freistunden sind die Schüler bis einschließlich Klassenstufe 9 zu beaufsichtigen. Während sonstiger Zeiten, in denen sich Schüler in berechtigter Weise in der Schulanlage aufhalten, hat die Schule für eine angemessene Beaufsichtigung zu sorgen, soweit nicht anderweitige gesetzliche Aufsichtspflichten bestehen.“



Sommaruga Fabio / pixelio.de

Nach dieser Regelung erstreckt sich somit die Aufsichtspflicht – gerade in der Grundschule – auch auf die (angemessene) Zeit bis zur Abfahrt des ersten Schulbusses.

Dieser reinen Aufsicht gegenübergestellt ist die Betreuung im Schulhort. § 10 Abs. 3 Thüringer Schulgesetz, ThürSchulG führt hierzu aus: „An den Grundschulen und Gemeinschaftsschulen mit Primarstufe sollen zur außerunterrichtlichen Bildung, Betreuung und Förderung der Schüler Schulhorte geführt werden. Diese sind organisatorisch Teil der Schule. Der Besuch der Schulhorte ist freiwillig.“

Die Betreuung im Hort beinhaltet somit auch außerunterrichtliche Bildung und Förderung der Schülerinnen und Schüler und ist insofern wesentlich „mehr“ als Aufsicht.

Die Eltern melden ihre Kinder im Schulhort der zuständigen Schule unter Angabe der gewünschten Betreuungszeiten (unter oder über 10 Stunden) schriftlich an. Insoweit

besteht dann eine vertraglich festgelegte Betreuungspflicht.

Schüler auf dem Schulgelände, die nach Beendigung des Unterrichts lediglich auf den Schulbus warten, befinden sich somit noch außerhalb der regulären Hortzeit, aber unter der Beaufsichtigungspflicht gemäß § 48 ThürSchulO. Hier geht es primär um die Aufsicht während der Wartephase beim Schulschluss, nicht um die Hortbetreuung.

Das Thüringer Ministerium für Bildung, Wissenschaft und Kultur, welches der Bürgerbeauftragte in einem früheren ähnlich gelagerten Anliegen um Stellungnahme gebeten hatte, hatte hierzu erläuternd weiter ausgeführt:

„Die weitere Fallgestaltung betrifft die Beaufsichtigung der Schüler bis zur Abfahrt des Schulbusses. Hier liegen mit Blick auf den Schulhort tatsächlich zwei unterschiedliche Sachverhalte vor. Für Schüler, die im Schulhort angemeldet sind, beginnt die Hortzeit mit dem Ende des Unterrichts beziehungsweise nach dem auf den Unterricht folgenden Mittagessen. Schüler, die sich noch auf dem Schulgelände aufhalten, weil sie auf den Schulbus warten, werden im Rahmen der Beaufsichtigungspflicht (vergleiche § 48 ThürSchulO) betreut. Das dabei im Regelfall die Räumlichkeiten und das Personal genutzt werden sollte, welches für die Betreuung der Schüler im Schulhort ohnehin vorgehalten werden muss, liegt auf der Hand. Eine getrennte Beaufsichtigung dürfte schon wegen fehlender Ressourcen nicht möglich sein. Eine Ungleichbehandlung im rechtlichen Sinne kann aber auch bei der gemeinsamen Betreuung – aufgrund der zu unterscheidenden Sachverhalte – nicht vorliegen.“

Sachgebiet Bauen, Infrastruktur, Umwelt

Bedürfnisse der Anwohner finden Berücksichtigung

Eine Kommune plante die Umgestaltung und den Ausbau einer größeren Straße. Ein Anwohner, der aufgrund einer Erkrankung auf den Rollstuhl angewiesen war, sorgte sich darum, dass bei der Bau-Planung die Bedürfnisse von behinderten Menschen, zum Beispiel das Erfordernis einer ausreichend großen Grundstückseinfahrt für notwendige Transporte mit größeren (Behinderten-) Fahrzeugen, keine Berücksichtigung finden würden.



Klaus-Uwe Gerhardt / pixelio.de

Nach der Wahrnehmung des Bürgers zeigte die aktuelle Planung der Stadt bezüglich solcher Fragen offensichtlich noch nicht genügend Problembewusstsein, zumindest aber fehle es an konkreten Informationen für die Anlieger. Der Bürger hatte im Planungsverfahren bereits einen Antrag auf Errichtung einer Zufahrt zu seinem Grundstück gestellt, bisher hierzu allerdings noch keine Rückmeldung erhalten. Da das Planungsverfahren aber auch bereits fortgeschritten war, wandte er sich an den Bürgerbeauftragten mit der Bitte um Unterstützung.

Lösungsansatz und Ergebnis

Der Bürgerbeauftragte setzte sich mit der Stadt in Verbindung und fragte nach, inwiefern eine entsprechende Zufahrtsgestaltung in die Planungen aufgenommen werden könne.

Der ausführlichen Stellungnahme der Stadt war zu entnehmen, dass die Besorgnis des Bürgers unberechtigt gewesen war, denn dem Antrag des Bürgers sollte entsprochen und im Zuge des Bauvorhabens eine Grundstückszufahrt errichtet werden.

Die Stadt wies darauf hin, dass es im Vorjahr eine Bürgerinformationsveranstaltung gegeben habe, bei der die Entwurfsplanung für das Bauvorhaben vorgestellt worden war und dabei sehr ausführlich auch auf das Thema Grundstückszufahrten eingegangen worden sei. So sollten die Grundstückseigentümer mit bereits existierenden Zufahrten, die hier jedoch Änderungen wünschten, dies dem Bauamt mitteilen. Andere, die noch keine Zufahrtsmöglichkeit hatten, sollten ihren Bedarf anmelden. Insofern hatten die Bürger auch alles richtig gemacht.

Mit diesem – doch sehr positiven – Ergebnis für die Bürger konnte das Anliegen abgeschlossen werden.

Baumfällung ohne Grund?

Ein Bürger hatte sich mit einem Auskunftersuchen an den Bürgerbeauftragten gewandt, welches die Fällung eines Baumes betraf.

Er berichtete, dass in der Nähe seines Hauses und auf öffentlichem Grund eine seiner Meinung nach über 100-jährige Kastanie gefällt worden sei. Da aus seiner Sicht äußerlich kein Ansatzpunkt für eine nachhaltige Schädigung des Baumes ersichtlich gewesen sei, bat er den Bürgerbeauftragten um eine Information zu den Gründen, weshalb der Baum gefällt wurde.



Petra Dirscherl / pixelio.de

Lösungsansatz und Ergebnis

Von der Stadt erhielt der Bürgerbeauftragte dann die Information, dass beim betreffenden Baum im Zuge der jährlichen Baumkontrolle eine erweiterte Untersuchung mittels Hubarbeitsbühne durchgeführt worden sei. Dabei wurde im Bereich des Kronenansatzes eine ausgedehnte Stammfäule/Höhlung festgestellt mit Restwandstärken unter 5 cm, was es wiederum erforderlich machte, die Krone des Baumes zunächst stark einzukürzen. Nachdem diese Kappung durchgeführt war, wurde der Baum erneut mittels Hubarbeitsbühne durch den zuständigen Baumkontrolleur untersucht. Hierbei wurde festgestellt, dass die Fäule

auch im unteren Stamm vorhanden war und der Baum daher keine Entwicklungsmöglichkeit mehr hatte. Man entschied schließlich, den Baum zu fällen.

Diese Informationen wurden an den Bürger weitergegeben, der die Gründe für die Entfernung des Baumes nunmehr zumindest nachvollziehen konnte.

Windparks – Unsicherheiten und Aufklärungsbedarfe

Immer wieder wenden sich Bürgerinnen und Bürger an den Bürgerbeauftragten, weil sie durch öffentlich gewordene Planungen umweltrelevanter Großprojekte (z.B. Batterierecyclingfabrik, Windparks etc.) „aufgeschreckt“ werden.

Aktuell ist insbesondere die Ausweisung von Gebieten für den Bau von Windenergieanlagen relevant. Thüringen ist nach den Vorgaben des Windenergieflächenbedarfsgesetzes (WindBG) verpflichtet, bis spätestens Ende 2027 1,8 % und bis Ende 2032 2,2 % der Landesfläche für Windenergieanlagen zur Verfügung zu stellen. Die umfangreichen gesetzlichen Anforderungen und das Handeln unterschiedlicher Akteure erschweren es den Bürgerinnen und Bürgern, einen Überblick über die Planungen zu erhalten.

Medienberichte sind dann meist Anstoß für Diskussionen, die oft auch eine große Eigendynamik der Kommunikation vor-Ort bekommen. Damit verbunden sind vielfältige Unsicherheiten der Betroffenen. Den Bürgerbeauftragten erreichen dann inhaltlich ganz verschiedene Bekundungen. Meinungsäußerungen zur Sache selbst sind ebenso



Andreas Hermsdorf / pixelio.de

vertreten, wie Aufforderungen, eine lokal aktive Bürgerinitiative und deren Anliegen zu unterstützen. Auch die Bitte, der Bürgerbeauftragte möge sich „als Beauftragter der Bürger“ des Themas annehmen, dieses entsprechend platzieren und dafür sorgen, dass den Bürgerinnen und Bürgern der größtmögliche Schutz vor solchen Planungen zukommt, wird vorgebracht. Vielfach wissen Bürgerinnen und Bürger aber auch gar nicht, dass formale Genehmigungsverfahren geführt werden (müssen), welchen Verlauf diese nehmen und welche Beteiligungs- und Mitsprachemöglichkeiten sie im Rahmen dieser Prozesse haben.

Lösungsansatz und Ergebnis

Bei derlei Anliegen sieht der Bürgerbeauftragte seine Aufgabe darin, ausführlich aufzuklären, um zu versachlichen, im Rahmen seiner Möglichkeiten zu informieren sowie Transparenz zu schaffen hinsichtlich der Verfahrensabläufe und der Möglichkeiten der Bürgerinnen und Bürger, sich einzubringen.

Die Aufgaben, Rechte und Pflichten des Bürgerbeauftragten sind im Thüringer Bürgerbeauftragtengesetz (ThürBüBG) geregelt.

Danach hat der Bürgerbeauftragte die Aufgabe, die Rechte der Bürger gegenüber den Trägern der öffentlichen Verwaltung im Lande zu wahren und die Bürger im Umgang mit der Verwaltung zu beraten und zu unterstützen. Der Bürgerbeauftragte ist verpflichtet, sein Amt gerecht und unparteiisch zu führen. Damit ist klar: Der Bürgerbeauftragte ist insofern gerade kein „Beauftragter einzelner Bürger“ oder „Initiativen“. Vielmehr muss er in der Sache inhaltlich neutral bleiben. Damit darf er sich in einer – ggf. umstrittenen - Angelegenheit inhaltlich nicht „auf eine Seite“ schlagen oder Partei ergreifen. Die inhaltliche Unterstützung einer Bürgerinitiative ist ihm daher verwehrt.

In Wahrnehmung seiner Aufgabe weist der Bürgerbeauftragte bei an ihn herangetragenen Anliegen vielmehr darauf hin, dass die Errichtung eines umweltrelevanten Großprojektes wie eines Windparks ein komplexes Vorhaben ist, das ein Investor nicht „einfach so“ in die Tat umsetzen kann. Vielmehr ist nach geltendem Recht eine Genehmigung erforderlich, die ihrerseits von der Erfüllung verschiedener rechtlicher Voraussetzungen abhängt. Sind diese Voraussetzungen gegeben, besteht ein

Anspruch auf Erteilung der Genehmigung; sind sie nicht gegeben, wird die Genehmigung durch die zuständige Behörde versagt.

Die besondere Herausforderung für Windenergieprojekte besteht darin, dass die bloße Genehmigung in der Regel der letzte rechtlich relevante Schritt eines hochkomplexen Verfahrens ist. Wegen der prägenden Wirkung von Windrädern für ihre Umgebung ist zunächst ein langwieriges Planungsverfahren vorgesehen, um überhaupt eine geeignete Fläche für das Projekt ausfindig zu machen. Dies ist gerade deshalb zeitaufwändig, da es das Ziel der Planungen ist, dass Gebiete in möglichst großer Entfernung zu Siedlungen und unter Berücksichtigung von Natur und Landschaft ausgewiesen werden.

Der Bürgerbeauftragte informiert hier insbesondere über die gesetzlich verbürgten Beteiligungsmöglichkeiten für die Betroffenen. Die Plangeber sind verpflichtet, die Öffentlichkeit über das Verfahren zu unterrichten und Gelegenheit zur Äußerung von Einwänden zu geben. Diese sind dann im weiteren Verfahren zu berücksichtigen.

Informationen zum Verfahren und Sachstand erhalten interessierte Bürgerinnen und Bürger i.d.R. vor Ort in ihren Kommunen.

Eine weitere Möglichkeit von Einzelpersonen und Gruppen, Einfluss zu nehmen, ist die Einreichung einer Petition. Gemäß Artikel 14 Satz 1 der Thüringer Landesverfassung (LV) hat jeder das Recht, sich einzeln oder in Gemeinschaft mit anderen schriftlich oder mündlich mit Bitten oder Beschwerden an die zuständigen Stellen und an die Volksvertretung zu wenden. Nähere Einzelheiten sind im Thüringer Gesetz über das Petitionswesen (ThürPetG) geregelt.

Bitten sind Forderungen und Vorschläge für ein Handeln oder Unterlassen von staatlichen Organen, Behörden oder sonstigen Einrichtungen, die öffentliche Aufgaben wahrnehmen. Wichtig ist darauf zu achten, dass eine Petition in diesem verfassungsrechtlichen Sinne „an die zuständigen Stellen“ oder „die Volksvertretung (= Landtag)“ zu richten ist, um wirksam sein zu können. Denn ein Votum bei sog. Petitionsplattformen im Internet, auf die viele Menschen bei ihrem Protest gegen die Realisierung umstrittener Vorhaben setzen, ist rechtlich (zunächst) nicht mehr als eine Meinungskundgabe.

In diesem Sinne macht der Bürgerbeauftragte auf die Möglichkeit aufmerksam, sich mit einer Petition an den Petitionsausschuss des Thüringer Landtags zu wenden. Der Landtag bestellt gemäß Artikel 65 Abs. 1 Satz 1 der Thüringer Landesverfassung (LV) einen Petitionsausschuss, dem die Entscheidung über diese an den Landtag gerichteten Eingaben obliegt. Der Petitionsausschuss ist ein Gremium des Parlaments und seine Arbeit somit Teil der parlamentarischen Kontrolle der Regierung und der ihr nachgeordneten Behörden. Eine solche Petition können Einzelpersonen einreichen, aber auch mehrere gemeinsam. In Betracht kommt auch, eine öffentliche Petition zur Mitzeichnung im Internet auf die Petitionsplattform des Landtags (<https://petitionen.thueringer-landtag.de/>) zu stellen.

Sachgebiet Kommunales, Haushalt und Finanzen

Rückstau im Kanalnetz

Der Keller eines Bürgers war vor einiger Zeit mit Fäkalien überflutet worden. Er vermutete, dass eine kürzlich vorgenommene Verrohrung durch den örtlichen Zweckverband und die Neuanschlüsse von Grundstücken dafür ursächlich gewesen seien. Da er davon ausging, dass noch weitere Grundstücke an den Kanal angeschlossen werden und sich somit die Abwassermenge zukünftig weiter erhöhen würde und auch erneute Fäkalüberflutungen drohten, hatte er sich mit einer Problemschilderung an verschiedene Behörden im Landratsamt gewandt.

Da hierauf aber keine Reaktionen erfolgt waren, bat er den Bürgerbeauftragten um Unterstützung. Er gab an, dass sein Haus noch immer nicht wieder komplett nutzbar sei und er deshalb auch eine Entschädigung für die am Haus aufgetretenen Schäden erwarte.

Lösungsansatz und Ergebnis

Mit dem zuständigen Zweckverband Wasserversorgung und Abwasserbeseitigung ermittelte der Bürgerbeauftragte zunächst was geschehen war:

Die Ursache der Flutung war ein Starkregenereignis, welches dazu geführt hatte, dass das Abwasser in den Keller des Bürgers eingetreten war. Der Zweckverband, der bereits seit einigen Jahren Sanierungen an den bestehenden Leitungen vorgenommen hatte, bedauerte dies und erläuterte den technischen Zusammenhang.

Das Starkregenereignis habe weit über der gewöhnlichen Berechnungsmenge nach DIN 1986-100 gelegen. Die Hausanschlussleitung des Bürgers arbeite im Freigefälle und sei an ein Pumpwerk angeschlossen. Weitere Straßenzüge seien ebenfalls im sog. Trennsystem an dieses Pumpwerk angeschlossen. Trennsystem bedeutet, Schmutz- und Regenwasser werden jeweils über separate Kanäle abgeführt. In diesem Fall wurde das Regenwasser einem Vorfluter zugeführt und das Schmutzwasser dem Pumpwerk. Das Pumpwerk ist aufgrund der Topographie notwendig und befördert die Schmutzfracht zum Hauptsammler.



Stefanie Leistner / pixelio.de

Bei diesem Starkregenereignis kam es zu massivem (also über das normale Maß hinaus gehenden) Fremdwassereintritt, unter anderem durch die Lüftungsöffnungen der Kanaldeckel, in den Schmutzwasserkanal hinein und dies führte im Ergebnis zur Überlastung des Pumpwerkes.

Der Zweckverband wies darauf hin, dass bei einem solch heftigen Starkregenereignis (unabhängig von der Dimensionierung der Kanalisation) ein Rückstau im Kanalnetz auftreten könne. Hier müsse der Bürger selbst entsprechende Vorkehrungen treffen.

Eine Entscheidung des Bundesgerichtshofes vom 19. November 2020 (III ZR 134/19) führt hierzu wie folgt aus: „Nach der Rechtsprechung des Senats besteht zur Vermeidung

derung von Rückstauschäden – auch dann, wenn das Kanalnetz im Schadenszeitpunkt unterdimensioniert war – die Besonderheit, dass – zumindest im Grundsatz – der Grundstückseigentümer selbst verpflichtet ist, geeignete Vorkehrungen zu treffen, um sein Anwesen gegen einen Rückstau bis zur Rückstauenebene, das heißt bis zur Straßenoberkante, zu sichern (Senat, Beschluss vom 30. Juli 1998 aaO). Für eine taugliche Rückstausicherung zu sorgen, liegt daher im eigenen Interesse des Anschlussnehmers und hängt nicht von der konkreten Ursache des Rückstaus ab. Selbst bei einem ordnungsgemäß geplanten und ausgeführten Kanalsystem kann es immer wieder – etwa aufgrund selten auftretender ungewöhnlich heftiger Regenfälle – zu einem Rückstau kommen (...). Ein Anschlussnehmer muss daher damit rechnen, dass von Zeit zu Zeit auf seine Leitungen mindestens ein Druck einwirken kann, der bis zur Oberkante der Straße reicht.“

Gemäß der Satzung des Zweckverbandes hat sich deshalb jeder Anschlussnehmer (Grundstückseigentümer) selbst gegen den Rückstau des Abwassers aus dem Abwassernetz zu schützen. Dieses war dem Bürger auch im technischen Bescheid mitgeteilt worden. Der entstandene Schaden am Gebäude des Bürgers wurde vom Zweckverband zwar an den Versicherer – kommunaler Schadensausgleich – gemeldet. Dieser kam jedoch im Rahmen der Sachverhaltsprüfung zu dem Ergebnis, dass der Zweckverband nicht zum Schadensersatz verpflichtet ist.

Für den Bürgerbeauftragten war dies nachvollziehbar. Er erläuterte dem Bürger den Hintergrund ausführlich und regte an, sich bezüglich einer angemessenen Absicherung beraten zu lassen, damit etwaige künftige Rückstauereignisse nicht zu seinem Schaden führen würden.

Schon lange keine Eigentümerin mehr und trotzdem grundsteuerpflichtig?

Eine Bürgerin hatte vor über 25 Jahren ein Grundstück zum Bau der Autobahn A 38 an die DEGES (Deutsche Einheit Fernstraßenplanungs- und -bau GmbH) verkauft. Trotz des Verkaufs und der Tatsache, dass über die Fahrbahn der Autobahn längst schon Autos brausen, forderte das örtlich zuständige Finanzamt immer noch die, wenn auch geringe, Grundsteuer von der Bürgerin. Da ihre Versuche, diesbezüglich eine abschließende Klärung herbeizuführen, vergeblich waren, und auch ihr Einspruch beim örtlichen Finanzamt kein Ergebnis brachte, bat sie den Bürgerbeauftragten um Unterstützung, denn sie fand sich ungerecht behandelt.



Andreas Hermsdorf / pixelio.de

Lösungsansatz und Ergebnis

Die Prüfung des Bürgerbeauftragten ergab, dass der Verkauf ordnungsgemäß vollzogen war und Besitz, Nutzungen und Lasten auch längst auf den Erwerber übergegangen waren, allerdings der Eigentümerwechsel aufgrund noch zu klärender dinglicher Rechte noch nicht im Grundbuch eingetragen worden war. Das Finanzamt hatte das Einspruchs-Verfahren deshalb ausgesetzt und gab gegenüber dem Bürgerbeauftrag-

ten als Begründung an, dass die Gefahr einer möglichen Rückabwicklung des Kaufes im Raum stehe, da der Erwerber grundsätzlich mit Rechten Dritter belastete Grundstücke nicht erwerben wolle.

Der Hinweis des Bürgerbeauftragten, dass aufgrund des erfolgten Autobahnbaus eine Rückabwicklung hier wohl kaum vorstellbar sei, führte aber dazu, dass sich das Finanzamt noch einmal mit der DEGES bzw. der Thüringer Landesgesellschaft, die die Abwicklung der Käufe für die DEGES regelt, in Verbindung setzte. Der Bürgerbeauftragte argumentierte demgegenüber, dass auch wenn der Erwerber noch nicht im Grundbuch stehe und die Bürgerin damit das Grundstück als bürgerlich-rechtlicher Eigentümerin noch zuzurechnen wäre (§ 39 Abs. 1 AO, § 10 GrStG), ein anderer als die Eigentümerin, nämlich die Erwerberin DEGES, die tatsächliche Herrschaft über das Grundstück ausübe (§ 39 Abs. 2 Nr. 1 AO). Dies müsse berücksichtigt werden. Insoweit wäre der DEGES das Wirtschaftsgut zuzurechnen mit der Folge, dass eine Zurechnungsfortschreibung bzw. der Erlass eines neuen Grundsteuermessbescheids erfolgen könne, sodass nicht mehr die Bürgerin, sondern die DEGES Steuerschuldner wäre.

Nicht lange danach teilte das Finanzamt mit, dass die Sache im Sinne der Bürgerin geregelt werden konnte und der zuletzt ergangene Grundsteuermess- und wertbescheid aufgehoben wurden.

Sachgebiet Ordnungsrecht, Inneres und Verwaltung

Wo gearbeitet wird, werden auch Fehler gemacht – Auf den richtigen Umgang damit kommt es an!

Eine junge Frau suchte für ihre Mutter die Hilfe des Bürgerbeauftragten. Es ging um die Ausstellung eines Ausweises und eines Reisepasses. Die Frau schrieb:

„(...) Meine Mutter ist 75 Jahre alt und leidet seit drei Jahren an einer Krebserkrankung. Sie befindet sich in einer Chemotherapie, eine der Nebenwirkungen ist kompletter Haarausfall. Heute beantragte meine Mutter (...) einen neuen Pass plus Reisepass, beide Dokumente sind abgelaufen. Dafür ließ sie natürlich zuvor Passbilder anfertigen, wofür sie, eine leichte Kopfbedeckung trug.

Mit den Bildern ging sie zum Einwohnermeldeamt, dort beschied man ihr, dass sie sich ohne Kopfbedeckung fotografieren lassen muss. (...) Nun ist sie ganz durcheinander und aufgebracht, dass man ihr das zumutet und genauso, dass sie diese Bilder/Ausweise unter Umständen ja auch noch Fremden vorzeigen muss (...)

Mich beschäftigt auch die Frage, wie es sein kann, dass man Kopfbedeckungen aus religiösen Gründen akzeptiert, bei erkrankten Menschen hingegen keine Kopfbedeckung? (...) Den gesamten Vorgang finde ich menschenunwürdig. Gerade Menschen, die so stark von einer Krankheit belastet sind, auch noch mit solchen behördlichen Regelungen zu kommen, ist meines Erachtens äußerst unsensibel. Beim Behörden-gang war ich nicht dabei, (...) Meine Mutter schilderte ihn so, dass es zu keinem Zeit-

punkt einen Streit mit der Zuständigen der Ausweisstelle gegeben hat, sondern sich die Mitarbeiterin dort lediglich an ihre Vorschriften gehalten hat. (...)“

Lösungsansatz und Ergebnis

Betroffen über diese Schilderung, prüfte der Bürgerbeauftragte die Rechtslage. Und die war zwar eindeutig, allerdings anders, als vom Amt in die Tat umgesetzt. Nach dem eindeutigen Wortlaut der einschlägigen Vorschrift des § 4 der Verordnung zur Durchführung des Passgesetzes (PassV) können vom Gebot der fehlenden Kopfbedeckung nämlich „insbesondere“ aus religiösen Gründen Ausnahmen zugelassen werden. Diese Formulierung des Ordnungsgebers bedeutet, dass auch andere, eine Ausnahme rechtfertigende Gründe für denkbar gehalten werden und ihnen auch Berücksichtigung zukommen soll. Aus Sicht des Bürgerbeauftragten war genau ein solcher Fall hier gegeben. Da es sich um eine Ermessensvorschrift handelt („können ... zugelassen werden“), ist die Behörde verpflichtet, von dem ihr eingeräumten Ermessen pflichtgemäß Gebrauch zu machen. Das bedeutet vor allem, dass die Behörde den ihr zur Verfügung stehenden Wertungs- und Entscheidungsspielraum überhaupt erst einmal als solchen erkennen und dann auch sachbezogen danach handeln muss. In die Beurteilung des Sachverhaltes dürfen also zum Beispiel keine sachfremden Erwägungen einbezogen werden.

Da die zuständige Meldebehörde hier scheinbar gar nicht erkannt zu haben schien, dass es Ausnahmen vom Gebot der fehlenden Kopfbedeckung bei Passfotos gibt, ging der Bürgerbeauftragte davon aus, dass die von der Behörde eingenommene Position ein sog. Ermessensnichtgebrauch und damit ermessensfehlerhaft war.

Mit dieser Argumentation wandte sich der Bürgerbeauftragte an das Thüringer Ministerium für Inneres, Kommunales und Landesentwicklung und bat um Prüfung, ob im gegebenen Sachverhalt die Möglichkeit eines Entgegenkommens i.S.d. geschilderten Anliegens gesehen wird.



Bürgerbeauftragter des Freistaats Thüringen

In seiner Antwort zitierte das Ministerium zunächst aus einer einschlägigen Verwaltungsvorschrift, in der es heißt: „Unabhängig vom Lebensalter sind aus medizinischen Gründen Abweichungen von den Lichtbildanforderungen zulässig. Medizinische Gründe in diesem Sinne sind dann anzunehmen, wenn es der antragstellenden Person nach aktuellen medizinischen Erkenntnissen objektiv nicht möglich sein wird, die Lichtbildanforderungen in absehbarer Zeit zu erfüllen. Darüber hinaus können bei entsprechender medizinischer Indikation auch persönliche Gründe eine Abweichung begründen (z. B. Tragen einer Kopfbedeckung bei kreisrundem Haarausfall). Im Zweifel ist der medizinische Grund durch ein ärztliches Attest nachzuweisen. In jedem Fall muss jedoch sichergestellt sein, dass das Gesicht von der unteren Kinnkante bis zur Stirn erkennbar ist, ohne dass Schatten auf dem Gesicht entstehen.“

Dann stellte das Ministerium – in völliger Übereinstimmung mit der Beurteilung des

Bürgerbeauftragten – fest, dass eine Ermessensausübung unter Berücksichtigung der entsprechenden Regelungen durch die Behörde hier bedauerlicherweise nicht erfolgt sei.

Die Stadt bedauere die Unannehmlichkeiten allerdings sehr und wolle sich in einem persönlichen Gespräch bei der Betroffenen entschuldigen. Außerdem biete sie an, dass unentgeltlich ein neuer Personalausweis mit Kopfbedeckung auf dem Lichtbild beantragt werden könne. Diesbezüglich werde die Betroffene herzlich gebeten, einen Termin mit dem Einwohnermeldeamt zu vereinbaren. Die Stadt, so teilte das Ministerium weiter mit, nehme den Vorfall sehr ernst und werte den Sachverhalt mit den Mitarbeitern aus, um sicherzustellen, dass sich derlei nicht wiederhole.

So konnte ein wirklich äußerst unglücklich verlauteter Behördenkontakt im Ergebnis noch zu einem zufriedenstellenden Ende gebracht werden. Wichtig ist, mit Fehlern konstruktiv umzugehen!

Was Recht ist, muss Recht bleiben – Bußgeldbescheide zurückgenommen!

Mehrere Bürgerinnen suchten Rat und Unterstützung beim Bürgerbeauftragten, weil die Vorgehensweise des Landratsamtes ihres Heimatkreises unter rechtsstaatlichen Gesichtspunkten nicht verständlich war. Worum ging es? Alle Frauen waren während der Covid-19-Pandemie in Gemeinschaftseinrichtungen tätig und deshalb gem. § 20a Abs. 1 Infektionsschutzgesetz verpflichtet, auf Anforderung einen Impf- bzw. Genesenen-Nachweis oder aber ein ärztliches Zeugnis

vorzulegen, aus dem sich eine Kontraindikation gegen die Impfung ergibt. Kurz: Es bestand für sie die sogenannte „Impfpflicht“. Trotz dieser entsprechenden behördlichen Aufforderung legten diese Bürgerinnen den geforderten Nachweis nicht vor.



Thorben Wengert / pixelio.de

Dieses Verhalten hatte der Gesetzgeber als Ordnungswidrigkeit eingestuft. Also erhielten die Betroffenen vom Landratsamt als zuständiger Ordnungsbehörde im Sommer 2022 jeweils Bußgeldbescheide. Gegen diese Bußgeldbescheide hatten alle fristgerecht Einspruch eingelegt. Daraufhin passierte jedoch – gar nichts, und zwar bis zum Sommer 2025. Dann riss den Bürgerinnen der Geduldsfaden und sie machten geltend, es könne doch nicht sein, dass ein solcher Bußgeldbescheid trotz Einspruchs weder zurückgenommen noch darüber verbindlich entschieden werde und damit ungeklärt „in der Welt“ bleibe. Der Bürgerbeauftragte, so baten sie, möge sich dieser Angelegenheit annehmen.

Lösungsansatz und Ergebnis

Der Bürgerbeauftragte richtete sein Augenmerk zunächst auf die rechtliche Situation. Und die war im gegebenen Fall eindeutig:

In § 69 Abs. 2 Satz 1 Ordnungswidrigkeitengesetz (OWiG) heißt es nämlich: „Ist der Einspruch zulässig, so prüft die Verwaltungsbehörde, ob sie den Bußgeldbescheid aufrechterhält oder zurücknimmt.“ Weiter

heißt es dann in § 69 Abs. 3, 1. Halbsatz: „Die Verwaltungsbehörde übersendet die Akten über die Staatsanwaltschaft an das Amtsgericht, wenn sie den Bußgeldbescheid nicht zurücknimmt und nicht nach Absatz 1 Satz 1 [= Verwerfung wegen Unzulässigkeit] verfährt.“

Mit diesen sehr klaren Festlegungen bringt der Gesetzgeber deutlich zum Ausdruck, dass ein „Im-Raum-Stehen“ des mit dem Bescheid erhobenen Vorwurfs ausdrücklich nicht gewollt ist, was sich zwanglos aus grundsätzlichen rechtsstaatlichen Erwägungen erklärt: Wenn der Staat dem Bürger rechtswidriges Verhalten vorhält, hat der Bürger einen elementaren Anspruch darauf, dass verbindlich geklärt wird, ob dieser ihm gemachte Vorwurf berechtigt oder unberechtigt war/ist.

Die Behörde muss sich also entscheiden, ob sie auf den eingelegten Einspruch hin den erhobenen Vorwurf der Begehung einer Ordnungswidrigkeit aufrechterhält oder aber fallen lässt. Was sie nicht darf, ist, die Sache „liegen zu lassen“, denn dadurch wird der von dem Bescheid betroffene Bürger praktisch um den ihm zustehenden Rechtsschutz gebracht.

Soweit die Paragraphen. Die Lebenswirklichkeit war im gegebenen Fall aber auch noch da. Denn die „Impfpflicht“ für die Mitarbeiter in Gemeinschaftseinrichtungen sollte seinerzeit ‚nur‘ den Auftakt bilden für die allgemeine Impfpflicht für alle Bürger. Diese wurde vom Gesetzgeber letztlich dann aber doch nicht eingeführt. Und eben dies ließ das Landratsamt davon abzurücken, das Verfahren bei den erlassenen Bußgeldbescheiden weiter zu betreiben.

Dies war zwar wohl „gut gemeint“, wegen der eindeutigen rechtlichen Vorgabe zum Verfahren letztlich aber auch keine Lösung,

die so hätte stehenbleiben können. Der Bürgerbeauftragte wandte sich daher an den zuständigen Landrat und wies auf die eindeutige rechtliche Situation und die deshalb bis dato untragbare Handhabung hin. Daraufhin teilte das Landratsamt mit, der Sicht des Bürgerbeauftragten beizutreten und die Bescheide sämtlich zurückzunehmen.

Gemeindlicher Spielplatz auf dem Nachbargrundstück oder „der jahresdurchschnittliche Ballüberflug“

Eine Bürgerin suchte Hilfe beim Bürgerbeauftragten, weil sie sich als direkte Grundstücksnachbarin eines gemeindlichen Spielplatzes beeinträchtigt sah. Auf dem Gelände würden Kinder auch Fußball spielen oder Frisbeescheiben nutzen und diese Spielgeräte flögen regelmäßig in ihren Vorgarten. Die Kinder würden dann die Grundstücksumfriedung überklettern und sich ihre Spielgeräte zurückholen. Hierunter leide nicht nur ihr Vorgarten. Auch die Grundstücksumfriedung könne Schaden nehmen, vor allem aber auch die Kinder selbst. Unabhängig von der sich dann stellenden Haftungsfrage war der Bürgerin daran gelegen, dass sich die Kommune der Problematik stellt, sie bewertet und Maßnahmen ergreift, die die geschilderte Grundstücksbeeinträchtigung unterbinden, z.B. durch ein Schild mit der Vorgabe, dass Ballspiele auf dem Gelände verboten sind.

Der Bürgerbeauftragte trug der Kommune das Anliegen vor. Dieses, so die Gemeinde, sei zwar grundsätzlich nachvollziehbar. Zu Abhilfemaßnahmen sah sie sich dennoch außerstande. Denn Spielplätze, so die Be-

gründung, dienen dem Zweck, Kindern und Jugendlichen wohnortnah sichere Bewegungs- und Begegnungsräume zu bieten. Hierzu gehöre naturgemäß auch das Ball- und Bewegungsspiel. Derartige Nutzungen entsprächen der bestimmungsgemäßen Verwendung einer öffentlichen Spielfläche und könnten nicht untersagt werden. Auch ein offizielles Verbot einzelner üblicher



Spielformen (z. B. Ball- oder Frisbeespiel) sei mit der Funktion und Zielsetzung des Spielplatzes nicht vereinbar. Und die Errichtung eines zusätzlichen höheren Zauns längs der Grundstücksgrenze erscheine weder städtebaulich vertretbar noch verhältnismäßig. Eine solche Maßnahme würde zu einer erheblichen optischen Beeinträchtigung des Spielplatzes führen, ohne die geschilderte Problematik zuverlässig ausschließen zu können. Zudem sei der damit verbundene Kostenaufwand nicht gerechtfertigt.

Lösungsansatz und Ergebnis

Diese Beurteilung der Gemeinde mochte aus deren Sicht nachvollziehbar sein. Aber sie wirft auch die Frage auf, ob man als Nachbar eines öffentlichen Spielplatzes schutzlos ist und sich alles gefallen lassen muss? Nein, natürlich nicht. Im Fall galt zu unterscheiden:

In Anbetracht der in Art. 28 Abs. 2 des Grundgesetzes und Art. 91 Abs. 1 + 2 der Thüringer Landesverfassung garantierten

kommunalen Selbstverwaltung, die den Gemeinden die Befugnis gibt, alle örtlichen Angelegenheiten im Rahmen der Gesetze in eigener Verantwortung zu verwalten, war eine Einwirkung des Bürgerbeauftragten auf die Gemeinde mit dem Ziel, dass doch Maßnahmen ergriffen werden, rechtlich nicht zulässig.

Der Bürgerbeauftragte konnte die Bürgerin allerdings darauf hinweisen, dass im gegebenen Fall unter Umständen in analoger Anwendung des § 1004 Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) ein sog. öffentlich-rechtlicher Abwehr-, Beseitigungs- und Unterlassungsanspruch in Betracht komme.

Denn das Eigentum ist in Deutschland verfassungsrechtlich geschützt. Deshalb gibt es Rechtsvorschriften, auf deren Grundlage sich ein (Grundstücks-)Eigentümer gegen Beeinträchtigungen seines Eigentums zur Wehr setzen kann. Einen solchen Abwehr-, Beseitigungs- und Unterlassungsanspruch gibt es im Verhältnis zu anderen privaten Grundstückseigentümern, aber auch gegenüber „staatlichen“ Nachbarn. So haben sich Gerichte bereits mehrfach mit Fällen befasst, in denen von einem gemeindlichen Sportplatz fortlaufend Bälle in Nachbarns Garten flogen (und zurückgeholt wurden), und mit der Frage, ob die Gemeinde als Betreiberin des Sportplatzes etwas dagegen tun muss und wenn ja, was.

Im gegebenen Fall ist die rechtliche Situation genauso: Von einem kommunal betriebenen Spielgelände gelangen durch die bestimmungsgemäße Nutzung fortlaufend Spielgeräte in Nachbarns Garten und werden dann zurückgeholt.

Entscheidende Frage ist jeweils, in welchem Umfang den Nachbarn im nachbarlichen Miteinander eine Duldungspflicht trifft bzw. ab wann ihm eine Hinnahme der Beeinträchtigungen seines Eigentums nicht mehr

zugemutet werden kann. Das Oberlandesgericht des Landes Sachsen-Anhalt hat beispielsweise geurteilt, dass ein (Zitat) „jahresdurchschnittlicher Ballüberflug“ von mehr als einem Ball pro Woche zu einer wesentlichen Eigentumsbeeinträchtigung führe, zu deren Duldung der Nachbar nicht verpflichtet sei (Urt. v. 23.11.2015, Az.: 12 U 184/14).

Nach diesen Hinweisen musste die Bürgerin nun erst einmal für sich herausfinden, wie oft der sie belastende „Ballüberflug“ tatsächlich stattfindet. Im Ergebnis dessen kann sie dann für sich entscheiden, ob sie gewillt ist, die gegebenen Umstände hinzunehmen, oder ob sie dagegen vorgehen will. Für diesen Fall empfahl ihr der Bürgerbeauftragte rechtsanwaltliche Beratung.

Von Pontius zu Pilatus ... oder Schilda ist überall!

Ein junger ukrainischer Flüchtling hatte einen Studienplatz in einem anderen Bundesland erhalten und war zu Beginn des Studiums auch schon an seinen Studienort gezogen. Zuvor hatte er an seinem bisherigen Wohnort in Thüringen die Aufhebung der bestehenden Wohnsitzauflage beantragt.

Eine Wohnsitzauflage regelt, in welchem Bundesland, Landkreis oder Gemeinde ein Ausländer seinen gewöhnlichen Aufenthalt haben darf, beschränkt also dessen Freiheit, selbst über seinen Wohnort zu entscheiden. Der Zweck einer solchen Wohnsitzauflage ist die gleichmäßige Verteilung der sozialen Lasten auf die verschiedenen Bundesländer und Kommunen, um so eine Überlastung einzelner Kommunen zu vermeiden.

Eine solche Wohnsitzauflage kann auf Antrag aufgehoben werden, wenn z. Bsp. ein Studium oder eine Ausbildung aufgenommen wird oder bei Aufnahme einer sozialversicherungspflichtigen Tätigkeit.

Der Bürger hatte im Oktober 2024 sein Studium aufgenommen und den Antrag auf Aufhebung der Auflage gestellt. Die Stadt seines bisherigen Wohnsitzes hatte daraufhin, wie es das Gesetz vorschreibt, die



sog. aufnehmende Gemeinde, den neuen Wohn- und Studienort, hierzu um Zustimmung gebeten. Eine solche ausdrückliche Zustimmung erfolgte aber nie. Wie sich später herausstellte, hatte die thüringische Stadt nicht die ganz richtige Behörde um Zustimmung gebeten und diese, sah sich auch nicht in der Pflicht, die Anfrage an die dort bekannte richtige Behörde weiterzuleiten. Die Sache entschwand aus dem Blickfeld des Bearbeiters, bis...

... der Student eines Tages, im Frühjahr 2025, einen Folgeantrag für BAföG Leistungen stellen wollte und vom BAföG Amt zunächst der Nachweis seiner fristgerecht verlängerten Aufenthaltserlaubnis verlangt wurde. Für diese Verlängerung sah sich nun aber weder die Ausländerbehörde am ursprünglichen noch am neuen Wohnort zuständig. Jede dieser Behörden verwies auf die jeweils andere als wahrhaft Zuständige und

der Student drehte sich im Kreise. In seiner Not bat er den Bürgerbeauftragten um Vermittlung und Unterstützung.

Lösungsansatz und Ergebnis

Der Bürgerbeauftragte fand schnell heraus, dass das eigentliche Problem die immer noch nicht erfolgte Aufhebung der Wohnsitzauflage war. Zunächst sollte diese mit Zustimmung der Ausländerbehörde des Studienortes aufgehoben werden, erst danach sollten Verfügungen wie die Verlängerung der Aufenthaltserlaubnis durch die Ausländerbehörde am Studienort des Bürgers möglich sein. Jetzt war allerdings problematisch, dass sich der Bürger zwischenzeitlich ordnungsgemäß ab- und umgemeldet hatte. Infolge dessen war aber auch die Ausländerakte, die alle behördlichen Vorgänge im Zusammenhang mit dem Aufenthalt des jungen Mannes beinhaltete, an die Ausländerbehörde seines Studien- und zugleich neuen Wohnorts übersandt worden. Das machte es für die Ausländerbehörde am früheren Wohnort wiederum unmöglich, darin die notwendigen Eintragungen in Bezug zur Wohnsitzauflage vorzunehmen. Kurzerhand forderte man den Bürger daher auf, sich doch wieder an seinem früheren Wohnort anzumelden. Dies wiederum ließ den Bürgerbeauftragten dann an Schilda denken, die berühmte Stadt der Schildbürger...

Der Bürgerbeauftragte nahm nun Kontakt mit der Ausländerbehörde am Studienort auf, schilderte den Sachverhalt und bat diese um Prüfung der eigenen Möglichkeiten, die Wohnsitzauflage aufzuheben. In der Folge gelang dies, indem die Zustimmung zum Umzug erteilt wurde und die Behörde in Absprache mit dem ursprünglichen Wohnort und im Wege der Amtshilfe die Aufhebung der Auflage vornahm.

Vom Bürger erhielt der Bürgerbeauftragte daraufhin folgende Nachricht:

„ich möchte mich ganz herzlich bei Ihnen für Ihre ständige Unterstützung und die enge Begleitung meines Anliegens bedanken. Inzwischen habe ich von der Bezirksregierung ... die positive Nachricht erhalten, dass mein Zuzug nach ... genehmigt wurde. Von der Ausländerbehörde ... habe ich bereits Informationen erhalten, wie die Streichung meiner Wohnsitzauflage und die Ausstellung der erforderlichen Bescheinigung erfolgen werden. Dadurch ist mir nun klar, wie ich die nächsten Schritte einleiten kann.

Ich bin Ihnen sehr dankbar für Ihre Hilfe und dafür, dass Sie in den vergangenen Wochen den Kontakt zu den beteiligten Behörden aufrechterhalten und mir stets zuverlässig Rückmeldung gegeben haben.“

Eine Grundbuchangelegenheit dauert sehr lange und die Erteilung des Erbscheins lässt auf sich warten – kann der Bürgerbeauftragte da helfen?

Der Thüringer Bürgerbeauftragte wird mitunter auch deshalb um Unterstützung gebeten, weil die Bearbeitung einer Grundbuchangelegenheit oder eines Erbscheinverfahrens nach Meinung der Betroffenen viel zu lange dauert. Wer zum Beispiel den Eigentumswechsel bei einem Grundstück im Grundbuch eintragen lassen oder einen Erbschein erhalten möchte, hat nachvollziehbar ein Interesse daran, dass das zügig geschieht. Dauert es länger, suchen Betroffene dann Rat beim Bürgerbeauftragten.

Lösungsansatz und Ergebnis

Das Grundbuch gibt Auskunft über die Eigentumsverhältnisse an einem Grundstück und die Lasten, die eventuell auf dem Grundstück liegen (z.B. Grundpfandrechte, Grunddienstbarkeiten). Es ist ein amtliches Verzeichnis, das bei den Grundbuchämtern geführt wird. Die Grundbuchämter sind bei den Amtsgerichten angesiedelt (§ 1 Abs. 1 Grundbuchordnung).



Petra Bork / pixelio.de

Der Erbschein wiederum weist aus, wer Erbe eines Verstorbenen ist. Der Erbschein wird vom Nachlassgericht ausgestellt. Das Nachlassgericht ist auch zuständig für die amtliche Verwahrung von Testamenten, die Eröffnung von Testamenten und Erbverträgen, die Entgegennahme einer Erbausschlagung und die Einleitung von Nachlasspflegschaften bei unbekannten Erben. Als Nachlassgerichte werden ebenfalls die Amtsgerichte tätig.

Beides Mal ist also eine Arbeitseinheit des Amtsgerichtes zuständig. Die Gerichte zählen nun aber nicht zur öffentlichen Verwaltung, sondern sie üben die rechtsprechende Staatsgewalt aus. Daneben nehmen die Gerichte aber auch noch Aufgaben der sog. freiwilligen Gerichtsbarkeit wahr. Das ist ein Verfahren für bestimmte privatrechtliche Angelegenheiten wie z. B. Erteilung eines Erbscheins oder Eintragungen im Grundbuch. Vorgaben über das Verfahren in derlei Angelegenheiten der sog. Freiwilligen

Gerichtsbarkeit macht das „Gesetz über das Verfahren in Familiensachen und in den Angelegenheiten der freiwilligen Gerichtsbarkeit“ (FamFG). Die Tätigkeit der Gerichte in diesem Zusammenhang ist sog. vorsorgende Rechtspflege. Diese gehört nicht zum Bereich der öffentlichen Verwaltung.

Der Bürgerbeauftragte, der die Aufgabe hat, die Rechte der Bürger gegenüber den Trägern der öffentlichen Verwaltung im Lande zu wahren und die Bürger im Umgang mit der Verwaltung zu beraten und zu unterstützen, darf in Angelegenheiten der freiwilligen Gerichtsbarkeit daher nicht weiterhelfen. Gern kann er aber den Bürgern Hinweise geben, wer hier der richtige Ansprechpartner sein kann.

Bürgerreaktionen nach Anliegenbearbeitung

„Ich möchte mich auf diesem Weg ganz herzlich für den schnellen und umsichtigen Einsatz von Frau Dr. (...) und Ihres Amtes bedanken. (...) Vielen Dank an (...), die mich und meine Familie dazu umfassend informierte, wie die Rechtsgrundlage in der Behörde richtig gelesen wird. Allein wären wir sicher nicht weitergekommen. Dankeschön, dass Sie sich so eingesetzt haben, dass eben auch kranke und alte Menschen gehört werden – und dass Sie so schnell gearbeitet haben. Wie gut, dass es Ihre Stelle überhaupt gibt.“

„Ich möchte mich bei Ihnen und Ihrem gesamten Team für die sehr gute Bearbeitung meines Problems mit der ehemaligen GEZ bedanken. (...) Viel Erfolg bei Ihrer sehr wichtigen Arbeit für die Bürger des Landes.“

„Ich habe Ihnen herzlichst zu danken. Ich freue mich über das Ergebnis. Sie haben meines Glaubens erheblich zu diesem beigetragen. Nochmals vielen Dank.“

„Für Ihre Unterstützung und die engagierte Bearbeitung unseres Anliegens möchte ich mich ausdrücklich bedanken! Das war wirklich eine Stütze für uns in den letzten Monaten! Herzlichen Dank dafür!“

„Vielen Dank für Ihre Nachricht und Unterstützung. Ohne Ihre Hilfe würde ich, glaube ich, bis heute noch warten. Vielen lieben Dank.“

„Sehr geehrte Damen und Herren, ich bedanke mich ganz herzlich für die kurzfristige und sehr umfangreiche Antwort zu meinen im Betreff genannten Problemen. Die Informationen sind sehr hilf- und aufschlussreich. Ganz besonderen Dank an Herrn Dr. Herzberg!

„Vielen herzlichen Dank für Ihr Engagement. Es ist gut, dass es Sie gibt. Es ist schade, dass scheinbar immer erst ein Impuls Dritter notwendig ist, damit sich etwas bewegt.“

„Ich möchte mich nochmals herzlich für die schnelle, sorgfältige und sehr klare Bearbeitung meines Bürgeranliegens bedanken. Ihre Rückmeldung sowie der Hinweis auf die zuständigen Stellen, insbesondere den Petitionsausschuss des Thüringer Landtages, waren für mich äußerst hilfreich und haben mir den rechtlich korrekten weiteren Weg aufgezeigt.“

„Ich möchte mich auf diesem Wege herzlich bei Ihnen für Ihre Unterstützung in meiner Angelegenheit gegenüber der Rundfunkanstalt bedanken. ... Dank Ihres Engagements und der sachlichen Klärung konnte die unberechtigte Forderung zu meinen Lasten erfolgreich ausgeräumt werden. Es ist für mich eine große Erleichterung, dass die Angelegenheit nun zu einem positiven Abschluss gekommen ist. Besonders hervorheben möchte ich Ihre schnelle Reaktion und die verständliche Kommunikation, die mir während des gesamten Prozesses viel Sicherheit gegeben hat.“

„Vielen Dank für Ihre Rückmeldung sowie für die Unterstützung und das kontinuierliche Nachfassen in meinem Anliegen. Ich möchte Ihnen ausdrücklich für Ihr Engagement danken – gerade in einer Situation, die für Studierende existenziell ist und in der Geduld schnell zur Mangelware wird. ... Unabhängig davon möchte ich betonen, dass Ihre Unterstützung für mich von großer Bedeutung war. Sie hat nicht nur dazu beigetragen, Bewegung in ein festgefahrenes Verfahren zu bringen, sondern auch gezeigt, dass Verwaltung nicht nur Akten, sondern Menschen betrifft.“

„Ich möchte mich bei Ihnen bedanken, dass Sie meine Anliegen wahrgenommen haben und ich so schnell Ihre Rückmeldung bekommen habe, im Gegensatz zu den zuständigen Stellen, auf deren Antworten ich so lange warten muss.“

„Ich möchte Ihnen meinen tiefsten Dank und meine aufrichtige Wertschätzung für Ihre freundliche Unterstützung und wertvolle Hilfe aussprechen. Ihre Unterstützung hat mir sehr viel bedeutet und mir Hoffnung in einer für mich äußerst wichtigen Angelegenheit gegeben.“

„Ich möchte mich herzlich bei Ihnen für Ihre Unterstützung und die schnelle Rückmeldung zu meinem Anliegen bedanken. Vielen Dank auch dafür, dass Sie sich bei der Stadtverwaltung ... für mich eingesetzt haben. Ihre Hilfe und Klarstellung bedeuten mir viel.“

Dialog in d Demokratie



IV. Information, Zusammenarbeit und Reflexion

1. Der Bürgerbeauftragte informiert

... zu aktuellen Themen

Im Sinne eines präventiven Ansatzes informiert der Bürgerbeauftragte auf seiner Webseite und im Rahmen seiner Öffentlichkeitsarbeit in unregelmäßigen Abständen mit spezifischen Beiträgen und Pressemitteilungen über für Bürger relevante aktuelle Themen. Die Verlautbarungen gehen i.d.R. zurück auf einzelne an den Bürgerbeauftragten herangetragene Anliegen, bei denen aber angenommen werden kann, dass von der Problematik viele weitere Menschen betroffen sind oder betroffen sein könnten. Durch die Benennung der einschlägigen Fragestellungen, von Klärungsoptionen und von zuständigen Ansprechpartnern leistet der Bürgerbeauftragte einen Beitrag zur Information der Bürger und weist zugleich auch auf Handlungsbedarfe hin.

Die nachfolgenden Themen wurden im Berichtsjahr aufgegriffen:

- Thüringer Reparaturbonus kommt auch in diesem Jahr, Information vom 28.5.25
- Nachbarschaftshilfe – Thüringer Bürgerbeauftragter mahnt dringend Erleichterungen an, Pressemitteilung vom 13.8.25
- Information: Rundfunkbeitrag für Wohngemeinschaften, Information vom 14.10.25
- Der Bürgerbeauftragte warnt: Entlastungsbetrag für Pflegebedürftige – Ende der Übergangsregelung kann viele Betroffene böse überraschen, Pressemitteilung vom 27.10.25
- Übergangsregelung zur Nachbarschaftshilfe gilt unbefristet fort, Information vom 4.12.25
- Verlust des SV-Ausweises – was tun bei fehlendem Nachweis für die Rentenversicherung? Information vom 15.12.25

Die Informationen sind auf der Webseite des Bürgerbeauftragten unter www.buergerbeauftragter-thueringen.de bei „Neuigkeiten“ unter dem jeweiligen Datum abrufbar.

- Der Bürgerbeauftragte informiert über wichtige Änderungen im Sozialrecht, Information vom 6.1.2025
- Sind Besuchsreisen von Geflüchteten nach Syrien möglich? Information vom 19.2.25
- BAföG-Anträge – überlange Bearbeitungszeiten – öffentliche Petition, Information vom 30.4.25
- Bürokratiemelder – ein guter Weg, um auf Probleme hinzuweisen, Information vom 9.5.25

Der Bürgerbeauftragte an der Verwaltungsfachhochschule in Gotha

Am 13. und 20. Januar 2025 stellte Dr. Kurt Herzberg vor Studierenden der Verwaltungsfachhochschule Gotha in jeweils zwei Unterrichtseinheiten seine Tätigkeit als Bürgerbeauftragter vor und berichtete aus seinem Arbeitsalltag. Mit den angehenden Verwaltungsmitarbeitern thematisierte er u.a. Kommunikationsstörungen zwischen Bürger und Verwaltung und sprach über mögliche Ursachen. Anhand von konkreten Übungen konnten sich die Studierenden in die Lage von Menschen versetzen, die Anträge ausfüllen und dabei Verständnisschwierigkeiten haben bzw. verunsichert sind, welche Informationen hier verlangt werden.

An konkreten Beispielen aus seinem Arbeitsalltag machte er deutlich, wie Konflikte entstehen, aber auch vermieden werden können. Das Engagement des Bürgerbeauftragten in der Ausbildung angehender Verwaltungsmitarbeiter in Thüringen blickt inzwischen auf eine fast 10-jährige Tradition zurück.

Herzberg: „Die frühe Reflexion über das eigene Handeln und die Rollenumkehr in den betroffenen Bürger zeigt die Komplexität auf und ermöglicht den zukünftigen Verwaltungsmitarbeiterinnen und -mitarbeitern, Fehler in der Kommunikation möglichst rechtzeitig zu erkennen und gegebenenfalls zu vermeiden. Gleichzeitig erfahren sie, dass die Institution des Bürgerbeauftragten in Thüringen dazu beitragen kann, bei Problemen mit der Verwaltung zu

vermitteln und so auch die Akzeptanz von Verwaltungshandeln zu erhöhen.“

Studierende im Gruppenpraktikum beim Thüringer Bürgerbeauftragten

Auch im Berichtsjahr begrüßte der Bürgerbeauftragte wieder eine Gruppe von Studierenden Thüringer Hochschulen und Universitäten, die im Rahmen eines Gruppenpraktikums im Thüringer Landtag auch die Arbeit des Thüringer Bürgerbeauftragten kennenlernen wollten. Dieser erläuterte in einem Vortrag seine Arbeit und das Tätigkeitsfeld, berichtete über besondere Problematiken und Fallgestaltungen und ermutigte die Studierenden, Verwaltungshandeln auch zu hinterfragen und die Sicht der Bürgerinnen und Bürger wahrzunehmen.

Der Bürgerbeauftragte in der Begegnungsstätte der Volkssolidarität in Schleiz

Am Nachmittag des 31.7.2025 stellte Dr. Herzberg in der Begegnungsstätte der Volkssolidarität Oberland im Atriumhaus in Schleiz vor interessierten Zuhörerinnen und Zuhörern die Aufgaben und die Tätigkeit des Thüringer Bürgerbeauftragten vor. Angesichts der thematischen Vielfalt, die der Bürgerbeauftragte aus seinem Arbeitsalltag beschrieb, entwickelte sich im Anschluss an seinen Vortrag ein angeregt geführter Austausch, in dem die Teilnehmer ihre Fragen stellen und Probleme benennen konnten. Von besonderem Interesse waren dabei die Themenfelder Rente, Nachteilsausgleiche für Menschen mit Behinderungen und Heimkosten.

Weitere Vorträge

05.04.2025 Workshop „Die Arbeit des Bürgerbeauftragten als alternative Form der Konfliktbeilegung“, Bundestagung 2025 der Initiative „Christ und Jurist e.V.“, Hamburg

18.08.2025 Vortrag über Arbeit und Institution des Thüringer Bürgerbeauftragten, Rotary Club, Arnstadt

lende oder fehlerhafte Software, steigende Fallzahlen oder ungeduldige – und immer öfter auch unfreundliche – Nachfragen der Bürger wecken die Unsicherheit darüber, wie lange die eigene Behörde dem wachsenden Druck noch standhält.“

Der Bürgerbeauftragte richtete auch eine Forderung an die Politik und mahnte an, „die politischen Versprechen an deren praktischer und rechtlicher Umsetzbarkeit auszurichten. Denn: Wo Gestaltungsversprechen sich als Gestaltungsillusionen erweisen, wachsen Misstrauen und Frust. Diese hier geforderte Selbstdisziplin der Politik ist sicher auch eine Zumutung.“

... über Amt und Arbeit

Übergabe des Tätigkeitsberichts 2024

Am 19.03.2025 übergab der Bürgerbeauftragte seinen Tätigkeitsbericht für das Jahr 2024 an den Präsidenten des Thüringer Landtags, Dr. Thadäus König. Der Bericht trug den Titel „Zumutungen – für Bürger, Verwaltung und Politik“ und gab anhand von Statistiken und beispielhaften Einzelfällen Einblick in die Arbeit des Berichtsjahrs. Dabei thematisiert er auch Erfahrungen, die Bürgerinnen und Bürger mit Behörden machen. Der Bürgerbeauftragte dazu: „Überlange Bearbeitungszeiten, digitale Abschottung, Nichtreaktionen von Ämtern, bürokratische Hürden oder schwer verständliche Schreiben sind für die Betroffenen nicht selten echte Zumutungen.“

Daneben werden die Probleme in den Verwaltungen angesprochen. Herzberg wörtlich: „Den Mitarbeitenden in den Verwaltungen wird so manches zugemutet. Feh-



Volker Hielscher

In 2024 waren 1.072 Anliegen an den Bürgerbeauftragten herangetragen worden. 1.080 Bürgeranliegen wurden im gleichen Zeitraum abschließend bearbeitet. Dabei konnte in 239 Fällen (22,2 Prozent) das Problem im Sinne des Bürgers gelöst werden. Genauso oft wurden die erfragten Informationen gegeben. Bei weiteren 14,4 Prozent wurde die Angelegenheit vom Bürgerbeauftragten aufgenommen und entweder direkt an die zuständige Stelle weitergeleitet (2,9 Prozent) oder dem Bürger wurde die zuständige Stelle benannt, an die er sich dann selbst wenden konnte (11,5 Prozent). Somit haben die Bürgerinnen und Bürger in fast 60 Prozent der Anliegen die erwartete Unterstützung und Hilfe erhalten.

Bei 32,1 Prozent der Anliegen konnte der Bürgerbeauftragte dem Problem nicht unmittelbar abhelfen. Er prüfte aber den Sachverhalt und erläuterte den Bürgerinnen und Bürgern das Handeln der Verwaltung. Herzberg dazu: „Auch wenn sich das Behördenhandeln als richtig darstellt, tragen die unabhängige Prüfung und die Erläuterungen zum Verständnis bei den Betroffenen bei – und damit nicht selten auch zu einer besseren Akzeptanz des Verwaltungshandelns.“



Volker Hielscher

Die Darstellung von einzelnen Fallbeispielen, bei denen der Bürgerbeauftragte informieren, unterstützen und vermitteln konnte, runden die Broschüre ab.

Herzberg zog bei der Vorstellung folgendes Fazit: „Im 12. Jahr meiner Amtszeit ist dies der letzte Tätigkeitsbericht, den ich als Bürgerbeauftragter dem Landtag überreiche. Gerne hätte ich hier ein positiveres Bild davon gezeichnet, wie Verwaltungshandeln von Bürgerinnen und Bürgern erlebt wird. Dennoch ist und bleibt es wichtig, die Probleme zu benennen. Was die Lösung betrifft, ist es meine tiefe Überzeugung, dass sich viele der Konflikte zwischen Verwaltung und Bürger in einem offenen Dialog – in verständlicher Sprache und auf Augenhöhe – lösen oder zumindest entgiften lassen. Dort, wo dies geschieht, ist es ein zentraler

Beitrag der Vertrauensbildung in unseren demokratischen Rechtsstaat. Dieser Beitrag ist wichtiger denn je.“

Tag der offenen Tür im Thüringer Landtag

Zum Tag der offenen Tür im Thüringer Landtag am 06.09.2025 war auch die Dienststelle des Bürgerbeauftragten wieder mit einem Informationsstand vertreten. Zahlreiche Besucher der alljährlich ausgerichteten Veranstaltung nahmen die Gelegenheit wahr, mit Dr. Herzberg und seinem Team ins Gespräch zu kommen. Auf positive Resonanz und eine hohe Beteiligung stieß auch das am Stand angebotene Quiz zu den Themen Demokratie, Wahlen und Gewaltenteilung. Am Nachmittag folgten etliche Besucherinnen und Besucher der Einladung zu einem Vortrag des Bürgerbeauftragten zu dem Thema „Warum braucht die Demokratie den Dialog?“, bei dem sie mit Dr. Herzberg über ihre eigenen diesbezüglichen Wahrnehmungen und Erwartungen diskutierten.



Volker Hielscher

Herzberg: „Für uns war es ein sehr erfolgreicher Tag, wenn man Erfolg daran misst, dass sich Menschen im gemeinsamen Gespräch begegnet sind. Ich bin dankbar für viele gute Gespräche und Begegnungen und die durchweg positive Resonanz auf unsere Arbeit.“

Presse/Medien

Der Bürgerbeauftragte ist auch regelmäßig in der Presse bzw. den Printmedien präsent. Über regionale und lokale Medien unterrichtet er über die Termine seiner Sprechtag in Erfurt sowie den Landkreisen und kreisfreien Städten.

Auch als Interviewpartner war der Bürgerbeauftragte im Berichtsjahr wiederholt gefragt und äußerte sich zu Art und Inhalt seiner Arbeit:

„Politik muss bescheidener werden“,
Süddeutsche Zeitung v. 24.3.2025

„Das sind völlig lebensfremde Regelungen“,
Thüringer Allgemeine v. 08.08.2025

„Thüringens Bürgerbeauftragter: Ich glaube,
dass die Brandmauerpolitik gescheitert
ist“, Thüringer Allgemeine v. 07.11.2025

Anlassbezogen veröffentlichte der Bürgerbeauftragte Pressemitteilungen zu aktuellen Themen. Im Berichtsjahr forderte er auf diesem Weg wiederholt Entbürokratisierungen für Nachbarschaftshelfer von Pflegebedürftigen.

Presseresonanz

Einige vom Bürgerbeauftragten im Berichtsjahr aufgegriffene Themen stießen auf eine breite öffentliche Resonanz in regionalen und überregionalen Medien.

Großes mediales Echo erzeugten zunächst die Ergebnisse des Tätigkeitsberichts des Bürgerbeauftragten für das Jahr 2024, der unter dem Titel: Zumutungen – für Bürger, Verwaltung und Politik am 19.3.2025 veröffentlicht wurde. So titelten das Freie Wort, Stern.de, ZEIT ONLINE und Welt: „Bürgerbeauftragter beklagt Burnout der Verwaltung“ und „Bürgerbeauftragter fordert Recht der förmlichen Rüge“ (Thüringer Allgemeine v. 20.3.25). Die Thüringer Allgemeine berichtete auch ausführlich über ein Bürgeranliegen, welches der Bürgerbeauftragte im Berichtsjahr erfolgreich bearbeitet hatte: „Gehört das Mittagessen zur Hartzzeit?“ (TA, 19.3.25).

In der Mitte des Berichtsjahres wurde das von der Arbeitsgemeinschaft der parlamentarisch gewählten Bürgerbeauftragten der Länder verabschiedete Positionspapier zur Digitalisierung veröffentlicht: „Vom Bürger her denken. Positionspapier der Bürgerbeauftragten zur Digitalisierung in der Verwaltung“. Dies griff die Süddeutsche Zeitung vom 18.6.2025 auf und überschrieb ihren Beitrag mit: „Die digitale Kommunikation mit den Behörden ist für die Bürger nicht immer verständlich und selbsterklärend. Die Bürgerbeauftragten der Länder sehen daher Handlungsbedarf.“ (s.a. Freies Wort Suhl v. 18.6.25). Und die Frankfurter Allgemeine Zeitung schrieb: „Wenn analog ausgegrenzt heißt – Bürgerbeauftragte warnen vor Diskriminierung“, (FAZ v. 18.6.25).

Die Thüringer Allgemeine, die zum Thema auch ein Interview mit Dr. Herzberg führte, titelte: „Thüringer Bürgerbeauftragter: Menschen wollen keine digitale Blackbox“, TA v. 17.6.2025. In der Thüringer Allgemeinen Zeitung (TLZ) wurde „Mehr Tempo bei Digitalisierung“ angemahnt und darauf hingewiesen „Bürgerbeauftragte(r) fordert einen zentralen Zugang zu allen Behördenleistungen“. Auch die Online Portale von Stern, Antenne Thüringen, NTV, Welt und ZEIT ONLINE berichteten ausführlich.

2. Austausch und Zusammenarbeit

Gespräch mit dem Landrat des Landkreises Hildburghausen

Es ist guter Brauch, dass der Bürgerbeauftragte vor Beginn eines Sprechtages in einer kreisfreien Stadt/einem Landkreis mit dem jeweiligen Oberbürgermeister bzw. Landrat zu einem persönlichen Austausch zusammenkommt, um schon im Vorfeld der Bürgergespräche regional relevante Sachverhalte wahrnehmen und einordnen zu können.

Am 18.02.2025 begrüßte der Landrat des Landkreises Hildburghausen, Sven Gregor, den Bürgerbeauftragten im Landratsamt Hildburghausen.

Das Gespräch diente dem persönlichen Kennenlernen, bot aber vor allem Raum zur Erörterung der aktuellen Herausforderungen des Landkreises. Gregor berichtete von seinen Erfahrungen aus einer Vielzahl an Bürgergesprächen, die er als ehemaliger Bürgermeister und Kreistagsmitglied geführt hat. Dr. Herzberg stellte seinerseits das Profil und die Arbeitsweise des Bürgerbeauftragten vor. Beide betonten, dass der Dialog mit den Bürgerinnen und Bürgern außerordentlich wichtig sei, um das Vertrauen und die Zustimmung der Menschen zum staatlichen Handeln zu erhalten. In diesem Sinne vereinbarten sie auch eine vertrauensvolle und konstruktive Zusammenarbeit von Landkreis und Bürgerbeauftragten.

Am 25. Februar 2025 traf Dr. Herzberg die ehemalige Vorsitzende des Landesseniorenrates, Hannelore Hauschild zum Gespräch. Frau Hausschild, die zwei Legislaturperioden das Amt der Vorsitzenden des Landessenioren-



Bürgerbeauftragter des Freistaats Thüringen

renrats Thüringen innegehabt hatte und Ende des vergangenen Jahres feierlich verabschiedet wurde, bedankte sich bei Dr. Herzberg für die gute Zusammenarbeit in den vergangenen Jahren. Der Bürgerbeauftragte dankte ebenfalls für das vertrauensvolle Miteinander und wünschte Frau Hauschild für ihre persönliche Zukunft alles Gute.

Gespräch mit der Thüringer Finanzministerin

Am 28.05.2025 traf Dr. Kurt Herzberg die Thüringer Finanzministerin Katja Wolf zu einem Gespräch. Beide erörterten zunächst praktische Fragen der Zusammenarbeit bei der Einholung von Stellungnahmen durch den Bürgerbeauftragten, die den



Finanzministerin Katja Wolf und Dr. Kurt Herzberg,

Bereich des Finanzministeriums betreffen. Auch einzelne Bürgeranliegen waren Gegenstand des Austauschs. Dr. Herzberg begrüßte die sehr konstruktive Zusammenarbeit mit der Ministerin und dem Ministerium: „Wir sind uns einig darin, dass sich die Art und Weise, wie Ämter und Behörden mit den Bürgern kommunizieren, ganz zentral auf

die Zufriedenheit der Menschen mit der politischen Arbeit auswirkt. Deshalb ist es der Ministerin genauso wichtig wie mir, dass der Staat den Bürgern transparent und auf Augenhöhe begegnet.“

Treffen der Arbeitsgemeinschaft der parlamentarisch gewählten Bürger- und Polizeibeauftragten der Länder in Erfurt

Am 16. und 17.06.2025 fand das jährliche Treffen der Arbeitsgemeinschaft der parlamentarisch gewählten Bürger- und Polizeibeauftragten der Länder in Erfurt statt. Den Schwerpunkt der Beratungen bildete das Thema Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung aus Bürgersicht. Auf Einladung des Thüringer Bürgerbeauftragten stellte Steffen Schütz, Thüringer Minister für Digitales und Infrastruktur, den aktuellen Sachstand der Digitalisierung in der Thüringer Verwaltung vor. Im anschließenden Gespräch vermittelten die Bürgerbeauftragten dem Minister die Erwartungen der Bürger an die



Die Mitglieder der Arbeitsgemeinschaft der parlamentarisch gewählten Bürgerbeauftragten der Länder (v.l.) Barbara Schleicher-Rothmund (Rheinland-Pfalz), Beate Böhlen (Baden-Württemberg), Dr. Alexander Oerke (Berlin), Dr. Kurt Herzberg (Thüringen), Samiah El Samadoni (Schleswig-Holstein), Dr. Christian Frenzel (Mecklenburg-Vorpommern) mit dem Thüringer Minister für Digitales und Infrastruktur, Steffen Schütz (Mitte).

Digitalisierung, aber auch die sich daraus ergebenden Schwierigkeiten und praktischen Probleme.

Als Ergebnis des Treffens verabschiedete die Arbeitsgemeinschaft der Bürgerbeauftragten der Länder ein Grundsatzpapier zur Digitalisierung, das im Rahmen einer Pressekonferenz am 17.06.2025 der Öffentlichkeit vorgestellt wurde. (s. a. Positionspapier S. 41)

Gespräch mit Vertretern des Landesseniorenrats

Am Montag, den 23. Juni 2025, kamen die Vorsitzende des Thüringer Landesseniorenrates, Alexandra Gaul, und dessen Landesgeschäftsführer, Dr. Jan Steinhausen, zu einem Austausch mit dem Bürgerbeauftragten in dessen Diensträumen zusammen. Gegenstand des Gespräches waren insbesondere Themen, die vorwiegend Seniorinnen und Senioren betreffen wie z.B. die Situation pflegebedürftiger Menschen. Dabei war zwischen den Vertretern des Landesseniorenrates und dem Bürgerbeauftragten Konsens, dass die in der Landesverordnung über die Anerkennung und Förderung von Angeboten zur Unterstützung Pflegebedürftiger im Alltag (ThürAUPAVO) enthaltene Regelung zur Inanspruchnahme des sogenannten Entlastungsbetrages für Nachbarschaftshelfer unbedingt verlängert und das Verfahren als solches bürokratieärmer gestaltet werden sollte (vgl. dazu auch Brennpunkt, S. 39).

Inhalt des Gespräches war auch das am 17.06.2025 von der Arbeitsgemeinschaft der parlamentarisch gewählten Bürgerbeauftragten der Länder verabschiedete

Positionspapier zur Digitalisierung in der öffentlichen Verwaltung (siehe ebenfalls Brennpunkt, S. 41). Denn erfahrungsgemäß tun sich gerade ältere Menschen eher schwerer mit der Inanspruchnahme digitaler Angebote. Hier gehe es darum, Hemmschwellen abbauen zu helfen und ältere Menschen zur Nutzung digitaler Angebote zu ermutigen. Genauso wichtig bleibe es aber, alle ‚mitzunehmen‘. Herzberg dazu: „Wir waren uns sehr schnell einig darüber, dass der Zugang zu den Leistungen der öffentlichen Verwaltung nicht durch digitale Hürden erschwert werden darf.“



v.l.: Dr. Jan Steinhausen, Alexandra Gaul, Dr. Kurt Herzberg,

Bürgerbeauftragter des Freistaats Thüringen

Die Vertreter des Landesseniorenrates berichteten ihrerseits von den Aktivitäten zum Thema „Sicherheit im Alter“, über die Mitarbeit in der im Thüringer Innenministerium angesiedelten Kommission und die geplanten Veranstaltungen dazu.

Der Austausch zwischen Bürgerbeauftragtem und Landesseniorenrat wurde von den Gesprächsteilnehmern allseits als wertvoll, wichtig und bereichernd eingeordnet, weshalb auch in Zukunft daran festgehalten werden soll.



Sparkasse Mittelthüringen

(v.l.n.r.): Dr. Kurt Herzberg, Milen Starke, Staatssekretärin im Thüringer Ministerium für Digitales und Infrastruktur, Sarah Pönnicke, Mitarbeiterin Digitaler Service, Hans-Georg Dorst, Vorstandsvorsitzender der Sparkasse Mittelthüringen

Dialog-Insel der Sparkasse – auch eine bürgerfreundliche Lösung für Kommunen?

Am 17.07.2025 besuchten Milen Starke, Staatssekretärin im Thüringer Ministerium für Digitales und Infrastruktur, und der Bürgerbeauftragte das RegionalCenter Anger der Sparkasse Mittelthüringen. Im Mittelpunkt des Besuchs stand die Besichtigung der sog. Dialog-Insel. Sie ist ein innovatives digitales Service-Angebot, das seit Juni 2024 in Betrieb ist und bereits viele positive Rückmeldungen von Kunden erhalten hat.

Sie bietet Kunden die Möglichkeit, sich per Bildschirm mit einem Mitarbeiter aus dem Digitalen Service der Sparkasse zu verbinden, Anliegen digital zu klären und gleichzeitig eine persönliche Beratung zu erhalten. Um Sprachbarrieren zu überbrücken, lassen sich per Simultanübersetzung Gespräche in 24 gängigen Sprachen führen.

Seit der Inbetriebnahme haben die Mitarbeiter der Sparkasse bereits über 3.000 Gespräche geführt. Im Schnitt können 9 von 10 Kundenanliegen innerhalb des Gesprächs fallabschließend geklärt werden. Die Zufriedenheit der Kunden mit der Dialoginsel liegt bei 96 %. Für die Sparkasse entlastet dieses Angebot die stationären Service-Points im RegionalCenter Anger. Staatssekretärin Milen Starke zeigte sich beeindruckt von der innovativen Lösung: „Die Dialoginsel ist ein hervorragendes Beispiel dafür, wie digitale Technologien genutzt werden können, um den Service für Kunden zu verbessern und gleichzeitig die Beratungseffizienz zu steigern. Ich bin überzeugt davon, dass sich diese Technologie auch für weitere Einsatzzwecke, z.B. im Bereich Bürgerservices adaptieren lässt.“

Dr. Kurt Herzberg, der das Treffen und den Austausch initiiert hatte, betonte, dass die Digitalisierung der Verwaltung auch diejenigen mitnehmen müsse, die das direkte Gespräch und die unmittelbare Nachfrage in Anspruch nehmen möchten: „Insbesondere die Bürgerinnen und Bürger in den

ländlichen Gebieten unseres Freistaats benötigen einen direkten und persönlichen Zugang zu Ämtern und Behörden. Mit der Idee und der Technologie der Dialoginsel könnten wir das Gespräch mit den Ämtern und die Durchführung von Verwaltungsleistungen bürgernah und effektiv ermöglichen, und zwar auch für die 15 Prozent der Bevölkerung, die sich online schwertun oder denen die technischen Voraussetzungen fehlen.“

Hans-Georg Dorst, Vorstandsvorsitzender der Sparkasse Mittelthüringen, freute sich über den Besuch: „Die Dialoginsel ist für uns eine großartige Möglichkeit, Digitalisierung und persönliche Nähe miteinander zu vereinen. Sie schafft für uns Effizienz in der Beratung, verkürzt die Wartezeiten am Service Point und gleichzeitig haben unsere Kunden damit immer auch einen persönlichen Ansprechpartner direkt im Gespräch vor Augen.“

Treffen der kommunalen Bürgerbeauftragten Thüringens

Im Sinne des fachlichen Austauschs und der Vernetzung hat es sich seit einiger Zeit sehr bewährt, dass der Thüringer Bürgerbeauftragte einmal im Jahr mit seinen kommunalen Kolleginnen und Kollegen zusammenkommt. Das Treffen im Berichtsjahr fand auf Einladung von Dr. Herzberg am 20.8.2025 in Erfurt statt. Auch wenn es nicht in allen Thüringer Landkreisen und kreisfreien Städten kommunale Bürgerbeauftragte gibt, sind vor Ort doch häufig bestimmte Ansprechpartner für Bürgeranliegen oder Beschwerden und Anregungen benannt. Programmatischer Schwerpunkt des dies-

jährigen Treffens war das Thema „Zwischen den Stühlen – schwierige Gespräche mit Bürgerinnen und Bürgern“. Ein Vortrag hierzu lieferte wertvolle Impulse für die



Bürgerbeauftragter des Freistaats Thüringen

Teilnehmer des Treffens der kommunalen Bürgerbeauftragten mit Dr. Kurt Herzberg

tägliche Arbeit der Bürgerbeauftragten. Im Austausch wurde deutlich, dass es in den Behörden vor Ort häufig ähnliche Fallkonstellationen und Problemlagen gibt. Es zeigte sich, dass der Umgang damit auch differiert, aber aus dem fachlichen Impuls und dem Austausch darüber nahmen die Teilnehmer wichtige Anregungen mit. Die Teilnehmer waren aber auch einig darin, dass der Umgangston der Bürger gegenüber den Behördenmitarbeitern „rauer“ geworden sei.

Herzberg: „Das Treffen machte mir wieder einmal deutlich, wie wichtig der Dialog auf Augenhöhe mit den Bürgerinnen und Bürgern ist. Ein Staat, der sein Handeln im konkreten Einzelfall den Betroffenen nicht erklären kann, wird von den Menschen nicht akzeptiert. Wenn das Recht akzeptiert werden soll, muss vorher ein ‚Verstehen‘ angestrebt werden.“

Gespräch mit dem Oberbürgermeister der Stadt Eisenach

Am Rande seines Sprechtags am 02.09.2025 in Eisenach traf der Thüringer Bürgerbeauftragte, Dr. Kurt Herzberg, den Oberbürgermeister der Stadt Eisenach, Christoph Ihling, zum Gespräch. Beide thematisierten in ihrem Austausch aktuelle kommunale Problemlagen und erörterten auch konkrete Fragen und Probleme von Bürgern, die in einzelnen Bürgeranliegen zu Tage getreten waren.

Ihling beklagte beispielsweise die drohende Überlastung der Kommunen im Bereich der Sozialleistungen, durch die die kommunalen Haushalte stark belastet werden, so dass immer weniger Spielräume verbleiben. Oberbürgermeister und Bürgerbeauftragter waren sich einig darin, dass sowohl in der Kommunalpolitik als auch im konkreten Verwaltungshandeln der Dialog mit den Bürgerinnen und Bürgern eine entscheidende Rolle spielt. Herzberg wörtlich: „Nur wenn sich die Menschen verstanden wissen und das Verwaltungshandeln verstehen und nachvollziehen können, können sie



Stadt Eisenach

v.l.: Christoph Ihling, Dr. Kurt Herzberg,

unseren demokratischen Rechtsstaat auch akzeptieren. Dies gilt insbesondere dann, wenn in den Kommunen für die betroffenen Bürgerinnen und Bürger auch schwierige Entscheidungen getroffen werden müssen.“

Zweite Tagung der Bürger- und Polizeibeauftragten des Bundes und der Länder in Erfurt

Am 11. und 12.11.2025 trafen sich die parlamentarisch gewählten Bürger- und Polizeibeauftragten des Bundes und der Länder in Erfurt zu ihrer zweiten Arbeitstagung in diesem Jahr. Nachdem bei der Konferenz im Juni die Themen aus der



Die Teilnehmer der Tagung

Volker Hielscher

Beratungspraxis der Bürgerbeauftragten im Vordergrund standen, war jetzt die Arbeit der Polizeibeauftragten Schwerpunkt der Gespräche. Die Bürgerbeauftragten der Bundesländer Mecklenburg-Vorpommern, Rheinland-Pfalz, Berlin, Schleswig-Holstein und Baden-Württemberg sind gleichzeitig auch Polizeibeauftragte ihrer Länder. Hinzu kommen die Beauftragten für die Polizei aus Bremen und Brandenburg sowie der Beauftragte des Deutschen Bundestages für die Bundespolizei. Die Aufgaben der Beauftragten sind in den Ländern vielgestaltig, sie alle sind aber Anlaufstelle sowohl für Bürger als auch für Polizeibeschäftigte, um ihnen bei Problemen im Einzelfall zu helfen.

Ausgangs der Tagung verabschiedeten die Bürger- und Polizeibeauftragten Dr. Kurt Herzberg aus ihrem Kreis, der sich seinerseits für die Zusammenarbeit in den zurückliegenden Jahren bedankte.

Veranstaltungen und Workshops zur Digitalisierung

Im Berichtsjahr nahm der Bürgerbeauftragte, dem das Thema einer bürgerfreundlichen Digitalisierung ein wichtiges Anliegen ist und der den Prozess der Digitalisierung in

der Thüringer Verwaltung in seiner Amtszeit intensiv verfolgt hat, an mehreren, vom GovTech Campus Thüringen und der Digitalagentur Thüringen angebotenen Netzwerktreffen und Workshops teil.

Die Digitalagentur Thüringen (DAT) ist eine Organisation des Freistaats. Ihre Aufgabe ist es, die digitale Transformation in Thüringen voranzutreiben, indem sie Ministerien, Behörden, Unternehmen und Bürger über Digitalisierungsinitiativen informiert, Strategien entwickelt und die Nutzung digitaler Möglichkeiten unterstützt. Der GovTech Campus Thüringen ist ein Ableger des bundesweiten GovTech Campus Deutschland e.V. mit Sitz in Erfurt, der als Innovations- und Entwicklungsplattform für den öffentlichen Sektor dient und sich besonders auf digital- und technologietaugliche Gesetzgebung sowie den Einsatz von Künstlicher Intelligenz in der Verwaltung konzentriert.

Um die anspruchsvolle Aufgabe einer gelingenden Digitalisierung überzeugend zu bewältigen, hat die Thüringer Landesregierung zudem einen Digitalbeirat berufen. Der Digitalbeirat besteht aus 18 Mitgliedern, berät die Landesregierung interdisziplinär bei Digitalisierungsvorhaben und begleitet deren Umsetzung. Er setzt sich aus Expertinnen und Experten der Zivil-



Mitglieder des Thüringer Digitalbeirats

TMDI

gesellschaft, der Wirtschaft, der Wissenschaft und der Verwaltung zusammen und berät die Landesregierung in Fragen der Verwaltungsdigitalisierung, der Technologieentwicklung und der Cyber-Sicherheit. Der Bürgerbeauftragte nahm als Gast an Sitzungen des Beirats teil.

Weitere Gespräche – eine Auswahl:

09.01.2025 Mitglieder der Fraktion BSW im Thüringer Landtag

10.01.2025 Mario Suckert, Staatssekretär für Wirtschaft, Ministerium für Wirtschaft, Landwirtschaft und Ländlichen Raum

29.01.2025 Mitglieder des Petitionsausschusses des Thüringer Landtags aus der Fraktion der CDU

25.02.2025 Kurt Dannenberg, Oberbürgermeister der Stadt Gera

26.02.2025 Christian Karl, Landrat des Landkreises Sömmerda

03.03.2025 Dr. Bernd Uwe Althaus, Staatssekretär für Bildung, Ministerium für Bildung, Wissenschaft und Kultur

07.03.2025 Mario Voigt, Thüringer Ministerpräsident

11.03.2025 Matthias Jendricke, Landrat des Landkreises Nordhausen

26.03.2025 Andreas Bühl, Vorsitzender der Fraktion der CDU im Thüringer Landtag

29.04.2025 Petra Enders, Landrätin des Ilm-Kreises

26.05.2025 Katharina Schenk, Thüringer Ministerin für Soziales, Gesundheit, Arbeit und Familie, Udo Götze, Staatssekretär im Ministerium für Soziales, Gesundheit, Arbeit und Familie

28.05.2025 Stefan Gruhner, Thüringer Minister für Bundes- und Europaangelegenheiten, Sport und Ehrenamt und Chef der Staatskanzlei

18.06.2025 Peggy Greiser, Landrätin des Landkreises Schmalkalden-Meiningen

24.06.2025 Dr. Marion Frant, Landrätin des Eichsfeldkreises

04.07.2025 Milen Starke, Staatssekretärin im Ministerium für Digitales und Infrastruktur

12.08.2025 Andreas Groß, 1. Beigeordneter des Landkreises Sonneberg

26.08.2025 Enrico Neunübel, stellv. Landrat des Landkreises Greiz

03.09.2025 Sascha Bilay, Abgeordneter der Fraktion DIE LINKE im Thüringer Landtag, Sprecher für Kommunalpolitik und Verwaltungsmodernisierung

09.09.2025 Dr. Thomas Nitzsche, Oberbürgermeister der Stadt Jena

30.09.2025 Jan Turczynski, Bürgermeister und hauptamtlicher Beigeordneter der Stadt Suhl

04.11.2025 Dr. Michael Brodführer, Landrat des Wartburgkreises

3. Reflexion

Verabschiedung von Dr. Kurt Herzberg aus dem Amt des Thüringer Bürgerbeauftragten

Im Rahmen einer Veranstaltung im Thüringer Landtag unter dem Titel "Zwischen Zumutung und Zuversicht – staatliche Verwaltung im Umbruch" wurde Dr. Kurt Herzberg am 20.11.2025 nach 12 Jahren Tätigkeit als Thüringer Bürgerbeauftragter aus dem Amt verabschiedet. Zahlreiche Gäste nutzten die Gelegenheit, dem Bürgerbeauftragten für seine Tätigkeit zu danken, die Arbeit des Teams des Bürgerbeauftragten zu würdigen und sich persönlich von Dr. Herzberg zu verabschieden.

Ministerpräsident Voigt würdigte in seiner Rede das zwölfjährige Wirken Herzbergs mit den Worten: „Kurt Herzberg ist dem Anspruch, mit dem er vor zwölf Jahren ins Amt kam, in höchstem Maße gerecht geworden: Ein wahrer Anwalt der Bürgerinnen und Bürger und ein aufmerksam kritischer Vermittler und Mitgestalter, im Verhältnis vor allem zwischen Menschen und der öffentlichen Verwaltung in Thüringen. Sein Wirken hat nicht nur tiefe Spuren hinterlassen, sondern wird auch Impulse in die Zukunft tragen – und dafür gebührt ihm mein aufrichtiger Dank“.

Dem Titel der Veranstaltung folgend verdeutlichte Herzberg in seiner Rede die Zumutungen, die Bürgerinnen und Bürger im Umgang mit der Verwaltung manches Mal erlebten. Gleichzeitig wies er aber auch auf die Zumutungen hin, denen die Mitarbei-

tenden in den Behörden durch steigende Fallzahlen, überkomplexe Gesetze, fehlende Mitarbeiter oder den Herausforderungen der Digitalisierung ausgesetzt sind.

Das Vorhaben der Landesregierung, den Abbau von Bürokratie verstärkt zu fördern, begrüßte Herzberg und benannte konkrete Beispiele aus der Sozialverwaltung, wo die Vereinfachung von Verfahren zu einer beschleunigten Bearbeitung von Anträgen führen könne. Schließlich ging er am Ende seiner Ausführungen auf einige grundsätzliche Entwicklungen des Rechtsstaats und der demokratischen Diskurskultur ein.

Herzbergs Rede im Wortlaut:

Zwischen Zumutung und Zuversicht *Staatliche Verwaltung im Umbruch*

Das Lied „Romanze“ der Vokalband Wise Guys erzählt von zwei Menschen, die sich am Strand treffen, miteinander reden, aber ganz offensichtlich aneinander vorbeireden. Während die Frau meint, dass der Mond „heute riesengroß“ sei, meint der Mann, „der Durchmesser des Monds am Firmament ist konstant einunddreißig Bogenminuten (...) Es wär' falsch, verschied'ne Größen zu vermuten.“ Sie sieht die Sterne wundervoll funkeln. Er: „Die Sterne funkeln nicht. Das wäre ja verrückt, wenn das so wäre! Es sieht vielleicht so aus, doch es bricht sich nur das Licht in den Schichten oben in der Atmosphäre.“¹ Beide haben in dem Lied dasselbe Meer, denselben Mond, dieselben Sterne vor ihren Augen und sehen doch ganz Unterschiedliches. Sie: romantisch – emotional aufgeladen. Er:

1 Wise Guys, Romanze, auf dem Album „Radio“, Pavement Records, 2006, vollständiger Text unter: <https://www.wiseguys.de/songtexte/details/romanze> (Abruf 02.12.2025).



v.l.: Mario Voigt, Thüringer Ministerpräsident, Dr. Kurt Herzberg

sachlich – technisch nüchtern. Eine Kommunikationssituation, die offensichtlich nicht gut verläuft. Sie endet damit, dass die Frau allein nach Haus geht.

Vielleicht gibt es ähnliche Situationen, wenn ein Schwerbehinderter seinen Antrag im Versorgungsamt abgibt, wenn die Studentin nach ihrem BAföG-Bescheid fragt oder wenn eine Familie den Bauantrag stellt. Für die betroffenen Bürger: nicht romantisch, aber oft emotional aufgeladen. Für den Mitarbeiter in der Verwaltung: sachlich – juristisch – nüchtern. Man kann dann auch in Amtsstuben trefflich aneinander vorbeireden. Und so mancher Bürger geht vielleicht nicht nur allein, sondern auch mit Frust und Wut im Bauch nach Hause.

Lässt sich also gutes Verwaltungshandeln auf gutes Zuhören, Empathie – auf gute Kommunikation – verkürzen? Wohl kaum. Aber dennoch macht auch der Ton die Musik. Dazu später noch mehr.

Ich bin sehr dankbar, dass diese Veranstaltung nicht allein um die Arbeit des Bürgerbeauftragten kreist. Der Rahmen ist weiter gespannt. Es geht um Veränderungen oder Umbrüche, die jeder und jede irgendwie spürt. Umbrüche in der Verwaltungswirklichkeit. Umbrüche, die in der Spannung von Zumutung und Zuversicht stehen.

1. Zumutungen, die Bürgerinnen und Bürger erleben

Also gilt es zunächst den Blick auf die Zumutungen zu wenden, die die Bürgerinnen und Bürger erleben.

Da ist zunächst die Zumutung der Sprache. Lesen Sie einfach mal die Bescheide eines Jobcenters, bei denen für denselben Zeitraum rückwirkend Leistungen zurückgenommen und neu bewilligt wurden. Wenn dann in unterschiedlichen Monaten der Vater des Kindes unterschiedlich viel Unterhalt zahlt, dadurch die Höhe des Bürgergeldes je neu berechnet wird, Nachzahlungen

erfolgen, Überzahlungen verrechnet werden – Sie verlieren sehr schnell den Überblick.² Ein Verantwortlicher eines Jobcenters, mit dem ich kürzlich darüber sprach, räumte erfrischend offen und ehrlich ein, er verstehe die Bescheide manchmal auch nicht.³

Das Thema bürgerfreundliche Behördensprache ist mir sehr wichtig.⁴ Mir ist dabei die Spannung zwischen Verständlichkeit und Rechtssicherheit durchaus bewusst. Wenn diese Spannung aber so aufgelöst wird, dass der betroffene Bürger einen Bescheid nicht mehr versteht, wenn der Empfänger den Anwalt (oder den Bürgerbeauftragten) braucht, um es nachvollziehen zu können, dann läuft etwas schief. Wer dem Recht unterworfen ist, der sollte idealerweise verstehen können, was es von ihm verlangt. Vieles an Verbesserungen ist in den vergangenen Jahren geschehen,⁵ aber leider noch lange nicht genug.

Die zweite Zumutung, die ich benennen möchte, heißt: Bearbeitungsdauer. Aktuelle Beispiele aus lediglich zwei Bereichen sollen hier benannt werden.

Da sind zum einen die Bearbeitungszeiten von sogenannten Schwerbehindertenanträgen (§ 152 SGB IX). Man kann in Thüringen von circa 44.000 Anträgen pro Jahr ausgehen. Circa 4.500 Widerspruchsverfahren gehen jährlich beim Landesverwaltungsamt ein. Sowohl die Antragsbearbeitung in den meisten Versorgungsämtern der Landkreise und kreisfreien Städte als auch die Widerspruchsbearbeitung im Landesverwaltungsamt dauern zu lang.⁶ Als ich in einem Fall im August nachfragte, wie der Bearbeitungsstand sei, erhielt ich die Auskunft, dass derzeit mit der Bearbeitung der Eingänge vom März begonnen werde. Das heißt übersetzt: fünf Monate lagen alle Vorgänge, ehe überhaupt mit der Bearbeitung begonnen wurde. Besonders berührt hat mich die Beschwerde einer Frau, bei der der Bescheid nach Monaten der Bearbeitung ankam, der Antragsteller – ihr Vater – aber am Tag zuvor verstorben war.

Das zweite Beispiel sind aktuell die völlig unzumutbaren Bearbeitungszeiten bei den BAföG-Anträgen.⁷ Ich erspare Ihnen die zum Teil sehr dramatischen Situationsbeschreibungen der betroffenen Studierenden, deren existenzielle Not, wenn Privatdarlehen oder Jobs aufgenommen werden

2 Rechtlicher Hintergrund dafür ist das sogenannte Zuflussprinzip nach § 11 Abs. 2 SGB II.

3 Zur Gesamtproblematik der Komplexität der Verabscheidung vgl. auch den Beschluss des Präsidiums des Deutschen Landkreistages „Maßnahmen zur Deregulierung und Vereinfachung im Sozialbereich“ vom 26./27.11.2024, S. 2 f. https://www.landkreistag.de/images/stories/pdf/241127_Massnahmenpapier_%20Sozialbereich.pdf (Download 10.11.2025).

4 Vgl. Herzberg (Hrsg.), Gute Verwaltung durch besseres Verstehen. Chancen und Grenzen einer bürgerfreundlichen Behördensprache. Tagungsband. 2015.

5 Vgl. als ein Beispiel für die zum Teil sehr intensiven Bemühungen: Margies/Fiedler-Rauer, Endlich verständlich: Entwicklung und Einführung kundenfreundlicher Bescheide der Deutschen Rentenversicherung, in: Fisch (Hrsg.), Verständliche Verwaltungskommunikation in Zeiten der Digitalisierung, 2020, S. 201–213.

6 Mehr dazu in den Jahresberichten des Bürgerbeauftragten für die Jahre 2024 (S. 16 f.), 2023 (S. 24 f.) und 2022 (S. 26 ff.), online abrufbar unter www.buegerbeauftragter-thueringen.de/veroeffentlichungen

7 Vgl. u.a. Jahresbericht des Bürgerbeauftragten für das Jahr 2024 (S. 12 f.), online abrufbar unter www.buegerbeauftragter-thueringen.de/veroeffentlichungen; sowie die dazu beim Thüringer Landtag eingereichte Petition, online abrufbar unter: <https://petitionen.thueringer-landtag.de/petition/bafoeg-oder-abbruch-euer-stapel-ist-unsere-existenz-fuer-eine-zumutbare-bearbeitungsdauer-von-bafoeg-antraegen-in-thueringen-1> (Abruf 20.11.2025). Siehe auch die Einschätzung der Landesregierung im MDR-Interview mit Staatssekretär Teichert vom 31.10.2025, <https://www.mdr.de/nachrichten/thueringen/bafoeg-bescheid-dauer-interview-staatssekretaer-teichert-100.html> (Abruf 20.11.2025).



Christian Fischer

müssen, um Miete und Lebensunterhalt zahlen zu können. Da sind verzweifelte Eltern, die ja gerade nicht in der Lage sind, finanziell zu unterstützen. Dass sich dieser Missstand bereits über Jahre hinzieht, macht es besonders ärgerlich.

Hier versündigen wir uns an denen, die in wenigen Jahren diese Gesellschaft tragen sollen. Wir setzen deren Vertrauen in einen handlungsfähigen Staat aufs Spiel. Und jede Rede von Bildungsgerechtigkeit wirkt zynisch.

Und schließlich eine dritte Zumutung: Es ist die Erreichbarkeit der Behörden. Spätestens seit der Coronakrise erleben die Bürgerinnen und Bürger die zunehmend schlechtere unmittelbare Zugänglichkeit von Behörden. Was seinerzeit an Einschränkungen und hilfreichen Notlösungen – und oft damit verbunden das Homeoffice der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter – etabliert wurde, hat sich nicht selten erhalten. Hinzu kommt der Eindruck einer Art digitalen Abschottung der Ämter. Ohne digital reservierten Termin geht nichts und die nächsten Termi-

ne, die auf der Online-Plattform zu buchen sind, gibt es in Wochen oder gar Monaten. Ich zitiere aus der E-Mail eines Bürgers an mich vom August 2025: „(...) Die zuständige Führerscheinstelle bietet derzeit erst Termine ab Februar 2026 an. Eine Antragstellung ist nur persönlich und mit Termin möglich, und Rückläufertermine werden ausschließlich montags um 7:45 Uhr kurzfristig online veröffentlicht – ohne Warteliste oder Möglichkeit zur Vormerkung. Beruflich bedingt kann ich nicht beliebig kurzfristige Termine annehmen. Zudem habe ich meine Fahrausbildung (Theorie und Praxis) bereits begonnen und könnte sie noch dieses Jahr abschließen – jedoch darf ich ohne gestellten Antrag keine Prüfung ablegen. Ich sehe mich damit in einer für mich als Bürger nicht nachvollziehbaren Lage (...).“⁸

Verständlichkeit, Bearbeitungsdauer, Erreichbarkeit – durch diese drei Zumutungen zieht sich wie ein roter Faden eine Erfahrung

8 Das Zitat wurde insoweit verändert, dass eine Zuordnung zu der Person und der Behörde nicht möglich ist. Die inhaltlich relevanten Formulierungen der E-Mail sind unverändert.

der Bürgerinnen und Bürger. Es ist die Erfahrung von Hilflosigkeit, die Menschen gegenüber dem Staat erleben. Der Jobcenter-Kunde erlebt sich hilflos angesichts der Bescheide, die er nicht mehr nachvollziehen kann. Der gebrechliche Mensch oder der Student kann durch nichts die Bearbeitungsdauer seines Antrags beschleunigen. Der Mann kommt nicht an den Termin bei der Führerscheinstelle.

Die eigentliche Zumutung besteht also in dieser Hilflosigkeit gegenüber einem Staat, der als überheblich, überfordert oder handlungsunfähig wahrgenommen wird. Es geht am Ende um das Vertrauen in die Demokratie bzw. den demokratischen Rechtsstaat. Anders gesagt: Zwar ist das Verwaltungshandeln nicht im engen Sinne Politik, es wird aber plötzlich in hohem Maße politisch.

2. Zumutungen in den Behörden

Zumutungen erleben aber nicht nur die Bürger. Auch den Mitarbeitenden in den Ämtern wird so manches zugemutet: der Verlust von Kompetenz und Wissen durch ausscheidende Fachkräfte; die Schwierigkeiten geeigneten Ersatz zu finden; steigende Fallzahlen. Außerdem müssen hyperkomplexe Gesetze⁹ in immer kürzeren Fristen

verwaltungsmäßig umgesetzt werden. Hier sind wohl vor allem die Kommunen betroffen.

Hinzu kommen die Herausforderungen der Digitalisierung: eAkte, die damit verbundenen Umstellungsprozesse, Fragen der Sicherheit, des Datenschutzes u.v.m.

Und auch die Kommunikation mit den Bürgern ist schwieriger. Der Ton ist rauer geworden – Beschimpfungen inklusive. Die Menschen sind ungeduldiger. Sie fragen nicht, sondern fordern ein. Ich will es ganz klar sagen: Gegen Beschimpfungen oder gar Bedrohungen müssen sich die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen in der Verwaltung zur Wehr setzen (können). Hier brauchen sie unsere ganze Unterstützung. Auch der verärgerte Bürger hat nicht das Recht, zu drohen oder zu beleidigen.

Aber es gilt auch: Nicht jede ungeduldige oder nervige Nachfrage und nicht jede harsch vorgetragene Kritik kommt von Querulanten. Sie ist leider oft genug auch ein Symptom der Hilflosigkeit, von der ich eben sprach.

Ich beobachte darüber hinaus, dass bei den Bürgern die je eigenen Interessen immer öfter absolut gesetzt werden - nach dem Motto: der Verkehr vor meinem Haus, mein Bauantrag, mein Leistungsanspruch. Das Problem, das sich auf die jeweils eigene Lebenswirklichkeit auswirkt, ist das wichtigste. Und auch Gruppeninteressen können sich in der jeweiligen Blase so verfestigen, dass die Haltung entsteht, alle müssten unserer Meinung sein. Und plötzlich wird unterstellt, dass es im Gemeinderat nicht demokratisch zugehen kann, wenn

9 Vgl. dazu auch eine der Empfehlungen des Nationalen Normenkontrollrates (NKR) im Jahresbericht 2025, S. 57: „Regulierungsdichte reduzieren und rechtliche Anforderungen konsolidieren: Die Behörden beschreiben, dass die Fragmentierung und Komplexität des Rechts zu einer Überforderung führen. Sie wünschen sich eine Konsolidierung der rechtlichen Anforderungen (z. B. in einem Umweltgesetzbuch). Aus Sicht des NKR braucht es hierfür eine Reformagenda, die darauf abzielt, die hohe Regelungsdichte und -tiefe im Planungs- und Genehmigungsrecht nachhaltig zu reduzieren. Hierfür sollten Bund-Länder-Gespräche unter Einbindung von Praktikerinnen und Praktikern zur Neuordnung des gesamten Planungs- und Genehmigungssystems (nicht nur in BlmSchG-Verfahren) initiiert werden. Heterogene spezialgesetzliche Regelungen müssen auf den Prüfstand gestellt und zugunsten einheitlicher Regelungen reduziert werden.“ https://www.normenkontrollrat.bund.de/Webs/NKR/SharedDocs/Downloads/DE/Jahresberichte/2025-jahresbericht.pdf?__blob=publicationFile&v=5 (Abruf 20.11.2025)

[ps://www.normenkontrollrat.bund.de/Webs/NKR/SharedDocs/Downloads/DE/Jahresberichte/2025-jahresbericht.pdf?__blob=publicationFile&v=5](https://www.normenkontrollrat.bund.de/Webs/NKR/SharedDocs/Downloads/DE/Jahresberichte/2025-jahresbericht.pdf?__blob=publicationFile&v=5) (Abruf 20.11.2025)

der sich nicht für die Umgehungsstraße, die 30er-Zone oder die Schließung des lärmenden Spielplatzes entscheidet.

Ja, der Umgang mit den Bürgern ist anspruchsvoller geworden, aber wir sollten uns alle davor hüten, dass neben der Politik- oder Parteienverdrossenheit der Bürgerinnen und Bürger (der Regierten) so etwas wie eine Bevölkerungsverdrossenheit auf der Seite von Verwaltung und Politik (der Regierenden) entsteht. Ein solcher Verdross hat früher oder später fatale Auswirkungen auf unser Denken und die Kommunikation. Unterschätzen wir bitte nicht, was es bedeutet, wenn der Dialog zwischen der Verwaltung und dem Bürger – oder sollte ich besser sagen zwischen dem Staat und dem Bürger – gerade nicht von Achtung und Respekt geprägt ist, sondern Misstrauen, Überheblichkeit oder gar Verachtung in den Köpfen Raum gewinnt. Diese Gefahr gilt für beide Seiten!

3. Auswege oder: Was macht zuversichtlich?

Doch wie kommen wir da wieder heraus? Es gibt einige Entwicklungen, die mich bei aller Sorge doch vorsichtig zuversichtlich stimmen. Drei Aspekte möchte ich benennen:

a) Der Druck in Richtung notwendiger Reformen ist inzwischen größer als die Beharrungskraft eingeschliffener Routinen.

Denken wir an die „Initiative für einen handlungsfähigen Staat“¹⁰. Sie transportiert ja eine Botschaft: Er ist nicht ausreichend handlungsfähig. Wir haben verstanden. Wir arbeiten daran. Ohne auf die einzelnen

Vorschläge¹¹ einzugehen, macht schon die Reaktion auf die Initiative Mut. So ist das Thema Staatsmodernisierung – eine der Forderungen der Initiative – Aufgabenfeld eines Querschnittsministeriums des Bundes.¹² Auch in Thüringen soll mit dem Bürokratieabbau nun ernst gemacht werden.

Man könnte jetzt meinen, dass diese Versprechen alle nicht neu sind.¹³ Was aber ist anders? Was lässt mich dennoch zuversichtlich sein?

Die wesentlichen politischen Akteure der politischen Mitte in Bund und Land sind aktuell gemeinsam in Regierungsverantwortung. Es muss in dieser Konstellation doch möglich sein, Bundesgesetze, die wohl zu 90 % von Ländern und Kommunen verwaltungsmäßig umgesetzt werden, im Sinne des Bürokratieabbaus zu ändern.

11 Jäkel/de Maizière/Steinbrück/Voßkuhle, Initiative für einen handlungsfähigen Staat, Abschlussbericht, Freiburg 2025 unter https://www.ghst.de/fileadmin/images/01_Bilddatenbank_Website/Demokratie_staerken/Initiative_f%C3%BCr_einen_handlungsf%C3%A4higen_Staat/Abschlussbericht/Abschlussbericht_neu.pdf (Abruf 20.11.2025)

12 Ebd. S. 56 f. Vgl. auch die Pressemitteilung des Nationalen Normenkontrollrates vom 30.06.2025 unter: <https://www.normenkontrollrat.bund.de/Webs/NKR/SharedDocs/Pressemitteilungen/DE/2025/2025-07-30-st-ausschuss-staatsmodernisierung-buerokratierueckbau.html> (Abruf 20.11.2025)

13 Wolfgang Schäuble (Erinnerungen. Mein Leben in der Politik, Stuttgart 2024, S. 619f.) zieht diesbezüglich eine sehr ernüchternde Bilanz, ermutigt aber zugleich, die Debatte fortzuführen: „Ich weiß nicht, wie viele Entbürokratisierungskommissionen und -initiativen wir in den vergangenen fünf Jahrzehnten hatten – besser geworden ist nichts. Jedenfalls wird niemand ernsthaft behaupten, dass die föderale Ordnung unseres Landes derzeit in guter Verfassung sei. Deshalb werbe ich weiter für eine breite öffentliche Debatte darüber, wie wir unseren Staat, der durch perfektionistische Überregulierung in vielem einem gefesselten Gulliver gleicht, wieder effizienter machen können.“

10 <https://www.ghst.de/initiative-fuer-einen-handlungsfahigen-staat>

An zwei konkreten Beispielen möchte ich aufzeigen, was das bedeuten könnte:

(1) Es braucht im Sozialrecht einen einheitlichen Einkommensbegriff.¹⁴ Dies muss der Bund ändern. Es versteht nämlich niemand, dass bei Anträgen auf Sozialhilfe, Wohngeld, Elterngeld, bei den Krankenkassen, Hortgebühren, Eingliederungshilfe und vielen anderen Leistungen immer neu und zum Teil gleichzeitig Einkommensunterlagen angefordert, beigebracht und geprüft werden. Hier verzettelt sich die Sozialverwaltung (im Land und den Kommunen) und begegnet durch ihre rechtlichen Bindungen den Antragstellern in einer Weise, die diese als Schikane empfinden. Warum gibt es im Sozialrecht nicht eine Einkommensfeststellung, die dann auch bezüglich anderer Anträge Anwendung findet? Und wenn die Digitalisierung dann noch so funktioniert, dass die Ämter sich das Ergebnis der Einkommensprüfung mitteilen, wäre den Bürgern und den Ämtern viel Arbeit erspart. Eine solche Reform spart mehr Geld als jede derzeit diskutierte Leistungskürzung.

(2) Das zweite Beispiel betrifft das aktuelle Reizthema Bürgergeld. Bei den sogenannten „Kosten der Unterkunft“¹⁵ gibt es regional festgelegte Höchstgrenzen. Das Jobcenter prüft, ob diese Höchstgrenzen eingehalten werden, zahlt weniger, wenn die Kosten geringer sind, reagiert auf die Nebenkostenabrechnungen, prüft, rechnet, verbescheidet neu. Hier wird unendlich viel Verwaltungszeit eingesetzt. Ich bin mir sicher, dass es im Sinne einer Gesamtkostenbilanz deut-

lich kostengünstiger wäre, wenn die Bürgergeldempfänger pauschal die regionalen Höchstbeträge für die Unterkunftskosten erhalten.¹⁶ Sämtliche Prüfungen – das Hin- und-Her-Rechnen – entfielen. Und wenn der Bürger dann bei den Heizkosten spart, hat er sogar etwas davon. Er hat auch etwas davon, wenn er sich eine günstige Wohnung sucht.

Zwei unscheinbare Beispiele. Ich bin sicher, die Diskussion darüber ist sinnvoll, weil inzwischen der Staat selbst unter seiner eigenen Regelungsichte leidet. Der Druck ist also da. Die Demografie und die Finanznöte der öffentlichen Hand werden diesen Druck weiter verschärfen. Es braucht nun die gemeinsame Anstrengung. Wem das nicht klar ist, der hat nicht verstanden.

b) Abschied von einer falsch verstandenen Einzelfallgerechtigkeit

Die beiden soeben genannten Beispiele zeigen auch, dass wir Abschied nehmen müssen von einer falsch verstandenen Einzelfallgerechtigkeit. Sie ist das Einfallstor für einen erheblichen Teil der Bürokratie. Abgesehen davon, dass Gerechtigkeit ein ewiger politischer Kampfplatz ist, weil es keinen objektiven Maßstab gibt, wollen selbstverständlich die allermeisten Menschen, dass es gerecht zugeht. Unübersehbar ist jedoch: Je kleinteiliger und der individuellen Situation angepasster die gesetzlichen Regelungen sind, desto dichter ist das Netz der Bürokratie, umso mehr muss abgefragt, geprüft, mit Unterlagen belegt werden. Je kleinteiliger die Regelungen, umso öfter müssen Veränderungen gemeldet, bewertet und wieder neu beschieden werden. Diese Engmaschigkeit erdrückt. Sie führt zu den langen Bear-

14 Vgl. dazu auch den Beschluss des Präsidiums des Deutschen Landkreistages „Maßnahmen zur Regulierung und Vereinfachung im Sozialbereich“ vom 26./27.11.2024, https://www.landkreistag.de/images/stories/pdf/241127_Massnahmenpapier_%20Sozialbereich.pdf (Download 10.11.2025)

15 Bedarfe für Unterkunft und Heizung nach § 22 SGB II.

16 Mit § 22a Abs. 2 SGB II wäre der Ort für einen entsprechenden Reglungsansatz bereits gegeben.

beitungszeiten in den Ämtern und beim Bürger zum Warten auf den Bescheid. Sie hält auf.

Doch auch hier arbeitet die Zeit – oder sollte ich sagen arbeiten die Probleme – für eine neue Sichtweise. Was nutzt mir ein Recht, das ich faktisch nicht in angemessener Zeit bekomme? Führen die bürokratischen Hürden doch auch dazu, dass der Betroffene letztlich auf Rechte oder Ansprüche verzichtet, weil es zu kompliziert ist, weil es zu lange dauert, weil der Verwaltungsweg überfordert?

Sind angesichts dieser Analyse nicht Pauschalen, die zeitnah und bürokratiearm funktionieren, gerechter als eine Einzelfallgerechtigkeit, die sich erst nach langer Zeit (oder gar erst nach dem Tod) realisiert und letztlich jene begünstigt, die sich den sprichwörtlichen langen Atem leisten können? Ich jedenfalls bin zuversichtlich, dass die gesellschaftliche Debatte um Pauschalen versus Einzelfallgerechtigkeit im Sinne einer bezahlbaren, schnellen und bürokratiearmen Verwaltung geführt werden muss. Ich bin sicher, sie hat im Sinne eines handlungsfähigen Staates eine große Plausibilität.¹⁷

c) Digitalisierung

Die Digitalisierung ist der dritte Aspekt, der mich zuversichtlich stimmt. Wenngleich

hier noch viele Herausforderungen zu bewältigen sind. Ich kann hier nicht differenzierter auf das Thema eingehen¹⁸, will aber eines deutlich machen: Die Digitalisierung in der Verwaltung ist kein Selbstzweck. Sie hat nur dann Sinn und Berechtigung, wenn sie am Ende die Verfahren schneller und effektiver macht. Dies ist keineswegs selbstverständlich – manchmal kann Digitalisierung auch einfach nur teuer sein. Im 21. Jahrhundert werden dennoch ohne Digitalisierung die staatlichen Dienstleistungen nicht mehr befriedigend zu erbringen sein. Ein ‚digitaler Staat‘, der den zeit- und ortsunabhängigen Zugang der Bürgerinnen und Bürger zu staatlichen Dienstleistungen ermöglicht, ohne ihn anderen zu versperren, ist deshalb eine der Voraussetzungen einer handlungs- und zukunftsfähigen Verwaltung.¹⁹

4. Gesellschaftliche Debatte über den Zustand unserer Demokratie

Gestatten Sie mir, dass ich zum Schluss noch einige allgemeine Bemerkungen zur aktuellen gesellschaftlichen Debatte über den Zustand unserer Demokratie mache. Ich tue dies, weil ich in unzähligen Gesprächen immer wieder darauf angesprochen wurde. Mir sind diese Anmerkungen auch deshalb wichtig, weil ich in einer Diktatur aufgewachsen bin. Meine Kindheit und Jugend ist geprägt von der kritischen Auseinandersetzung mit dieser Diktatur - als Nichtmitglied der FDJ, als zum Bausoldat gemusterter Mann und als jemand, der sich bei den sogenannten Wahlen verweigert hat. Insofern verspüre ich auch vor diesem

17 Im Vorwort des Jahresberichtes 2024 des Nationalen Normenkontrollrates (S. 11) heißt es zu Recht: „Zahlreiche komplexe Gesetze spiegeln den Wunsch nach Einzelfallgerechtigkeit und hundertprozentiger Sicherheit wider. Die Frage nach den Kosten bzw. dem Vollzugsaufwand spielt immer noch zu oft eine nur untergeordnete Rolle. Hier braucht es einen Kulturwandel. (...) Pauschalierungen, die Einführung von Bagatellgrenzen und Stichproben statt flächendeckender Kontrollen vereinfachen den Gesetzesvollzug, und das entlastet die überforderte Verwaltung.“ <https://www.normenkontrollrat.bund.de/Web/SharedDocs/Downloads/DE/Jahresberichte/2024-jahresbericht.html?nn=193202> (Abruf 20.11.2025)

18 Vgl. zur ersten Orientierung: Vom Bürger her denken. Positionspapier der Bürgerbeauftragten der Länder zur Digitalisierung in der Verwaltung vom 17.06.2025, https://www.buergerbeauftragter-thueringen.de/fileadmin/files/Aktuelles/20250617_Positionspapier_Digitalisierung_AG_der_Buergerbeauftragten_derLaender.pdf (Abruf: 20.11.2025)

19 Vgl. ebd.

biografischen Hintergrund einen sehr existentiellen Impuls zur Verteidigung des demokratischen Rechtsstaates.

a) Meinungsfreiheit und Streit im Parlament

Deshalb bin ich froh und dankbar, dass Themen und Probleme in unserer Gesellschaft, dass Kritik an der Regierung oder am Handeln der Verwaltung nicht hinter vorgehaltener Hand angesprochen und diskutiert werden müssen. Nein, wir können frei und offen reden – ohne Angst am nächsten Tag vor dem Schuldirektor, dem Ausbildungs- oder Brigadeleiter die Meinung begründen zu müssen. Wer allerdings im Deutschland des Jahres 2025 die Meinungsfreiheit als staatlich (oder auch nur gesellschaftlich) eingeschränkt bezeichnet, verwechselt Meinungsfreiheit mit dem Wunsch nach Zustimmung zur eigenen Position.

Auch deshalb ist es wichtig und selbstverständlich, dass in einem Parlament gestritten wird. Streit gehört zur DNA einer Demokratie. Die gesellschaftliche Debatte um die richtige Lösung ist auch unter den Bedingungen der zerklüfteten Medienlandschaft unverzichtbar. In einer repräsentativen Demokratie müssen die Meinungen und Positionen einer gesellschaftlichen Debatte in einem zivilisierten(!) Streit zur Sprache kommen. Hier darf es keine Repräsentationsdefizite geben. Deshalb hat Bundespräsident Steinmeier Recht, wenn er sagt: „Setzen wir der Demokratieverachtung unser Selbstverständnis als Demokraten entgegen. Wir lassen nichts liegen. Wir verschweigen nicht, wo gehandelt werden muss.“²⁰

20 Steinmeier, Die Selbstbehauptung der Demokratie – das ist die Aufgabe unserer Zeit, Rede des Bundespräsidenten zum 9. November 2025, <https://www.bundespraesident.de/SharedDocs/Reden/DE/>

Kritisch wird es aber, wenn der politische Wettbewerb sich nicht zuerst um die Sachfrage – die richtige Lösung für ein Problem – dreht, sondern ideologisch aufgeladen, ja überladen, wird. Natürlich müssen sich Parteien im Wettbewerb behaupten und inhaltlich profilieren, aber wenn in einem Parlament immer öfter die Sachfrage zur Systemfrage wird oder wenn eine Seite der parlamentarischen Repräsentanz als Mitdiskutant für unwürdig erklärt wird, dann vertieft das am Ende die Spaltungen in unserer Gesellschaft.

b) Die Bedeutung des Kompromisses

Hinzu kommt, dass sich derzeit geradezu ein Hass auf den politischen Kompromiss ausbreitet. Da wird genüsslich oder empört über die Sieger und Verlierer im Aushandlungsprozess gesprochen. Da werden Wahlprogramme mit Koalitionsverträgen verglichen und vieles mehr. Das Ergebnis der Lösungssuche wird verteufelt. Dabei ist es allein der Kompromiss, der in einer parlamentarischen Demokratie überhaupt noch eine Handlungsfähigkeit ermöglicht. Schauen wir nach Frankreich, wo die Tradition der parteiübergreifenden Zusammenarbeit wenig ausgeprägt ist. Im Blick auf Renten oder Staatsfinanzen findet dort am Ende gar nichts statt.

Bundespräsident Richard von Weizsäcker bei seiner Antrittsrede 1984: „Die Demokratie ist die einzige Staatsform, die den stets notwendigen Weg zum Wandel in Frieden finden lässt.“²¹ Diesen friedlichen Wandel gibt es nur durch offene Debatte

Frank-Walter-Steinmeier/Reden/2025/11/251109-9-November-Matinee.html (Abruf 25.11.2025).

21 https://www.bundespraesident.de/SharedDocs/Reden/DE/Richard-von-Weizsaecker/Reden/1984/07/19840701_Rede.html

und mit der Kraft zum Kompromiss.²² Wer aber den Kompromiss verteufelt, spaltet unsere Gesellschaft. Ja der ist ein Populist.

c) Anstand im Verwaltungshandeln

Erlauben Sie mir noch einen letzten Gedanken. Ich möchte über Anstand reden. Ich denke dabei nicht an den moralisch aufgeladenen Begriff, wie er sich in der Formulierung ‚Aufstand der Anständigen‘ ausdrückt. Nach dem Motto: Hier die Guten und da die Bösen. Ich meine auch nicht die Benimmregeln nach Knigge, die als Anstand bezeichnet werden. Ohne auf die schwierige und vielfältige Etymologie des deutschen Wortes Anstand einzugehen, verbinde ich zwei Gesichtspunkte mit Anstand:

Es gibt kein Recht auf Anstand. Ich kann Anstand nicht einklagen. Er wird mir entgegengebracht – vom Nachbarn, vom Mitfahrer in der Straßenbahn, von der Verkäuferin im Supermarkt, vom Bürger, vom Politiker. Anstand kommt also von dem, der ihn mir entgegenbringt, oder er findet nicht statt. Ein Blick in die USA lässt erahnen, wie eine Politik ohne Anstand aussieht.

Und das bringt mich zum zweiten Aspekt: Anstand hat etwas mit meinem Selbstbild zu tun – mit dem, wie ich gesehen werden möchte. Im 18. Jahrhundert sagte man, die Kleidung steht dir an. Das Wort Anstand steckt dahinter. Es passt zu dir, dich so zu kleiden, dich so zu verhalten. Es geht beim Anstand um die Betrachtung des eigenen

Handelns mit den Augen des anderen. Was Anstand konkret bedeutet, ist nicht universal, sondern zeit- und kontextabhängig.

Ausgehend davon möchte ich fragen, wie soll der demokratische Rechtsstaat heute von seinen Bürgerinnen und Bürgern gesehen werden? Was steht der Verwaltung dieses Staates an? Und zwar ohne, dass die Bürger gleich einen einklagbaren Rechtsanspruch darauf haben. Anders gewendet: Wie muss Verwaltung heute sein, wenn ihr in den Amtsstuben Bürger und nicht Untertanen gegenüber stehen? Überspitzt formuliert: Wie geht eine Demokratie im Verwaltungsalltag mit dem Souverän um?

Wenige Stichworte möchte ich nennen, um aufzuzeigen, was das meiner Ansicht nach für das Verwaltungshandeln bedeutet. Für mich ist die Bearbeitung der Vorgänge in angemessener Zeit eine Form des Anstandes der Verwaltung gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern.

Zu einer anständigen Verwaltung gehört auch der Dialog auf Augenhöhe. Ein solcher Dialog mit den Bürgern verlangt auf der Seite der Behörde: Verständlichkeit, den Verzicht darauf, das Macht- und Wissensgefälle auszunutzen, und ein Grundmaß an Empathie.

Wenn aber bei einer kritischen Nachfrage reflexartig auf den Rechtsweg verwiesen wird, wenn es nicht das ernste Bemühen gibt, dem Bürger zuzuhören, ihn verstehen zu wollen; wenn eigene Unzulänglichkeiten mit dem Hinweis auf die schlechte Qualität des Antrags kaschiert werden (Stichwort Fehlerkultur) – dann hat es der Dialog auf Augenhöhe schwer.

Und deshalb möchte ich mich als von diesem Parlament gewählter Bürgerbeauftragter des Freistaats bei den Bürgerinnen und

22 „Damit wir in dieser Freiheit zu Entscheidungen kommen können, muß es nach dem Mehrheitsprinzip gehen. Dabei wissen wir alle, daß die Mehrheit genauso wenig über die Wahrheit verfügt wie die Minderheit. Keiner darf für sich den Besitz der Wahrheit beanspruchen, sonst wäre er unfähig zum Kompromiß und überhaupt zum Zusammenleben; er würde kein Mitbürger, sondern ein Tyrann. Wer das Mehrheitsprinzip auflösen und durch die Herrschaft der absoluten Wahrheit ersetzen will, der löst die freiheitliche Demokratie auf.“ Ebd.

Bürgern entschuldigen, wenn sie in Thüringen diese anständige Verwaltung nicht erfahren konnten. Noch mehr aber möchte ich denen danken, die Tag für Tag an den unterschiedlichsten Stellen unseres Landes daran arbeiten, dass Verwaltung im Sinne des soeben Gesagten anständig funktioniert.

----- Ende der Rede -----



stuben für mehr Verständnis und Verständlichkeit geworben. Dafür darf ich Ihnen im Namen des Freistaats Thüringen herzlich danken und Ihnen für die Zukunft alles Gute wünschen."

Der Präsident des Thüringer Landtags, Dr. Thadäus R. König, schloss die Veranstaltung mit den Worten: „Sie waren Ansprechpartner für Menschen im Moment der Unsicherheit, der Verärgerung und manchmal auch der Verzweiflung. Sie haben sich Zeit genommen, haben zugehört, Sie haben erklärt. Oft haben Sie damit Spannungen gelöst, noch ehe sie sich verhärten konnten. Für Ihre geleistete Arbeit danke nicht nur ich, Sie haben mit Ihrem Team Tausenden von Menschen geholfen, ihre Anliegen bei Behörden vorzubringen. Sie haben in Amts-



Volker Hielscher

Das Team des Bürgerbeauftragten im Januar 2026 (v.l.): Herr Keil, Frau Rochow, Frau Kasten, Frau Strehlke, Frau Reinhardt, Frau Dr. Debus (nicht im Bild: Frau Wagner)

V. Team und Kontakt

Zuhören, verstehen, beraten und helfen.
Unter diesen Prämissen arbeitet das Team des Bürgerbeauftragten Tag für Tag. In der Öffentlichkeit ist zumeist nur der Bürgerbeauftragte selbst wahrzunehmen. Neben dem Bürgerbeauftragten besteht das Team aus sieben Mitarbeitenden. Sie unterstützen den Bürgerbeauftragten.

Kontakt

Besucheranschrift:

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

Postanschrift:

Der Bürgerbeauftragte
des Freistaats Thüringen
Postfach 90 04 55
99107 Erfurt

Telefon / Telefax:

0361 573113871
0361 573113872

E-Mail:

post@buergerbeauftragter-thueringen.de

Webseite:

www.buergerbeauftragter-thueringen.de

Abkürzungsverzeichnis

a.a.O.	- am angegebenen Ort	KVT	- Kassenärztliche Vereinigung Thüringen
Abs.	- Absatz	LRA	- Landratsamt
AO	- Abgabenordnung	MdB	- Mitglied des Bundestages
AsylG	- Asylgesetz	MDK	- Medizinischer Dienst der Krankenversicherung
AufenthG	- Aufenthaltsgesetz	m.w.N.	- mit weiteren Nachweisen
Aufl.	- Auflage	Nr.	- Nummer
AZV	- Abwasserzweckverband	o.ä.	- oder ähnliches
Az	- Aktenzeichen	OBG	- Ordnungsbehördengesetz
BAföG	- Bundesausbildungs- förderungsgesetz	o. g.	- oben genannt
BauGB	- Baugesetzbuch	OLG	- Oberlandesgericht
BauNVO	- Baunutzungsverordnung	OVG	- Oberverwaltungsgericht
BGB	- Bürgerliches Gesetzbuch	OWiG	- Gesetz über Ordnungs- widrigkeiten
BVerfGE	- Amtliche Sammlung der Entscheidungen des Bundesverfassungsgerichts	PAuswG	- Personalausweisgesetz
DRV	- Deutsche Renten- versicherung	PassV	- Passverordnung
ebd.	- ebenda	PetA	- Petitionsausschuss
EG	- Europäische Gemeinschaft	Rn.	- Randnummer
ENO	- European Network of Ombudsmen	S.	- Seite
EstG	- Einkommensteuergesetz	s.	- siehe
EU	- Europäische Union	SG	- Sozialgericht
evtl.	- eventuell	sog.	- sogenannt
FamFG	- Gesetz über das Verfahren in Familiensachen und in den Angelegenheiten der freiwilligen Gerichts- barkeit	SV	- Sozialversicherung
FNP	- Flächennutzungsplan	ThürBauO	- Thüringer Bauordnung
GBO	- Grundbuchordnung	ThürBüBG	- Thüringer Bürger- beauftragtengesetz
GdB	- Grad der Behinderung	ThürDSG	- Thüringer Datenschutz- gesetz
GG	- Grundgesetz	ThürHortkBVO	- Thüringer Hortkosten- beteiligungsverordnung
GrStG	- Grundsteuergesetz	ThürKO	- Thüringer Kommunal- ordnung
Hrsg.	- Herausgeber	ThürKAG	- Thüringer Kommunal- abgabengesetz
IfSG	- Infektionsschutzgesetz	ThürSinnbGG	- Thüringer Sinnes- behindertengesetz
i.S.v.	- im Sinne von	ThürSchulG	- Thüringer Schulgesetz
i.S.d.	- im Sinne des	ThürSchulO	- Thüringer Schulordnung
i.V.m.	- in Verbindung mit	ThürStG	- Thüringer Straßengesetz
KfW	- Kreditanstalt für Wiederaufbau	ThürVBl.	- Thüringer Verwaltungs- blätter
Komm.	- Kommentar		

ThürVwVfG	- Thüringer Verwaltungs- verfahrensgesetz
TLVwA	- Thüringer Landes- verwaltungsamt
TMSGAF	- Thüringer Ministerium für Soziales, Gesundheit, Arbeit und Familie
TMUENF	- Thüringer Ministerium für Umwelt, Energie, Natur- schutz und Forsten
TMBWK	- Thüringer Ministerium für Bildung, Wissenschaft und Kultur
TMDI	- Thüringer Ministerium für Digitales und Infrastruktur
TMIKL	- Thüringer Ministerium für Inneres, Kommunales und Landesentwicklung
TMJMV	- Thüringer Ministerium für Justiz, Migration und Ver- braucherschutz
u. a.	- unter anderem
usw.	- und so weiter
u. U.	- unter Umständen
VO	- Verordnung
Verf TH/LV	- Verfassung des Freistaats Thüringen/Landesverfas- sung
VGH	- Verwaltungsgerichtshof
vgl.	- vergleich
vs.	- versus
VV	- Verwaltungsvorschrift
VwGO	- Verwaltungsgerichts- ordnung
VwVfG	- Verwaltungsverfahrensgesetz
WindBG	- Windenergieflächen- bedarfsgesetz
WoGG	- Wohngeldgesetz
z. B.	- zum Beispiel
ZPO	- Zivilprozessordnung
z. T.	- zum Teil

Impressum

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

Redaktion: Das Team des Bürgerbeauftragten des Freistaats Thüringen
Redaktionsschluss: 6. Februar 2026

Layout und Satz: Kuhn & Kollegen – Werbeagentur, Inhaber: Bernd Kuhn,
Kastanienstraße 23, 99095 Erfurt

Druck: Thüringer Landesamt für Bodenmanagement
und Geoinformation (TLBG)
Geoinformationszentrum, Druckerei
Hohenwindenstraße 14, 99086 Erfurt



DER BÜRGERBEAUFTRAGTE DES FREISTAATS THÜRINGEN

www.buergerbeauftragter-thueringen.de – Telefon: 0361 573113871