



DER BÜRGERBEAUFTRAGTE DES FREISTAATS THÜRINGEN

PRESSEMITTEILUNG

Erfurt, 26.3.2019

Demokratie braucht Dialog auf Augenhöhe

Thüringer Bürgerbeauftragter übergibt seinen Tätigkeitsbericht für 2018 an den
Thüringer Landtag

Der Bürgerbeauftragte des Freistaats Thüringen, Dr. Kurt Herzberg, hat heute seinen Tätigkeitsbericht für das Jahr 2018 an die Präsidentin des Thüringer Landtags, Birgit Diezel, übergeben. Der Bericht gibt statistisch Auskunft über Fallzahlen und Ergebnisse, stellt Einzelfälle beispielhaft vor und informiert weiterführend über die Arbeit des Bürgerbeauftragten.

2018 wurde der Bürgerbeauftragte in **852 Anliegen** um Unterstützung gebeten. Im Vergleich zum Vorjahr bedeutet dies eine Steigerung von 15 % (2017: 741). 2/3 der Anliegen wurde im direkten Gespräch bei Sprechtagen oder per Telefon vorgebracht.

Inhaltlich bilden **soziale Angelegenheiten mit 27,3 Prozent den größten Anteil** der Fälle. Herzberg wörtlich: *„Die Palette der Themen reicht von den sogenannten Hartz-IV-Leistungen über die Grundsicherung im Alter, Fälle aus dem Schwerbehindertenrecht sowie Probleme mit Krankenkassen bis hin zu Anliegen aus dem Bereich der Kinder- und Jugendhilfe. Gerade wenn Schicksalsschläge, Alter oder Krankheit die eigene Leistungsfähigkeit einschränken, erwarten die Menschen gesellschaftliche Solidarität. Und sie sind besonders enttäuscht, wenn Leistungen plötzlich an Bürokratie oder einer schwer durchschaubaren Regelungsdichte scheitern.“*

Der **stärkste Zuwachs** von 9,6 Prozent auf 15,5 Prozent der Gesamtzahl der Fälle ist im Sachgebiet „Kommunales/Haushalt/Finanzen“ zu verzeichnen. Die Steigerungen fanden vor allem bei den Kommunalabgaben, insbesondere bei Anliegen zu Straßenausbaubeiträgen, statt.

769 Anliegen wurden in 2018 **abgeschlossen**. Dabei konnte der Bürgerbeauftragte bei 18,1 Prozent der Fälle das Problem im Sinne des Bürgers lösen. Hinzu kommen 23,8 Prozent, bei denen die erfragten Informationen gegeben werden konnten. Bei weiteren 16,8 Prozent wurde die Angelegenheit entweder vom Bürgerbeauftragten aufgenommen und direkt an die zuständige Stelle weitergeleitet (6,1 Prozent) oder dem Bürger wurde die zuständige Stelle benannt, an die er sich dann selbst wenden konnte (10,7 Prozent). Somit haben in fast 60 Prozent der Anliegen die Bürger die erwartete Unterstützung und Hilfe erfahren.

Dr. Kurt Herzberg • Der Bürgerbeauftragte des Freistaats Thüringen

Postanschrift: Postfach 90 04 55, 99107 Erfurt

Besucheranschrift: Jürgen-Fuchs-Straße 1, 99096 Erfurt

Telefon 0361 57 3113871 • Fax 0361 57 3113872

Internet: www.buergerbeauftragter-thueringen.de

E-Mail: post@buergerbeauftragter-thueringen.de

Mitglied der Arbeitsgemeinschaft der parlamentarisch gewählten Bürgerbeauftragten Deutschlands

Bei knapp 32 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.

Anlässlich der Übergabe seines Berichts an den Landtag zieht der Bürgerbeauftragte folgendes Fazit: *„Der Blick auf 2018 macht schon anhand der Zahlen deutlich, wie intensiv der Bürgerbeauftragte von den Thüringerinnen und Thüringern in Anspruch genommen wird. Intensiv sind aber auch die Erfahrungen der Menschen, die sich nicht selten ausgeliefert und hilflos gegenüber einer oft schwer zu verstehenden Verwaltung erleben. Gleichzeitig trüben die Eigendynamik und der Arbeitsdruck in den Verwaltungen den Blick auf die berechtigten Interessen der Bürgerinnen und Bürger, die diese manchmal nur ungeschickt oder laienhaft in den Amtsstuben vorbringen. Was bleibt, wenn der Dialog auf Augenhöhe nicht gelingt, ist die wachsende Entfremdung. Es ist eine Entfremdung zwischen Bürgern und ihrem Staat, die die parlamentarische Demokratie in ihrem Innersten betrifft und auch mich als Bürgerbeauftragten nicht unberührt lässt.“*

Die Gesamtschau auf das Berichtsjahr lässt weitere grundsätzliche Probleme und Fragen erkennen:

- So nehmen (oft finanziell bedingt) die Kommunen die Aufgaben der öffentlichen Daseinsvorsorge nur noch eingeschränkt wahr, was zunehmend als „Rückzug des Staates aus der Fläche“ wahrgenommen wird. (vgl. S. 100 ff.)
- Für die Betroffenen schwer wiegen die Probleme und Hürden, denen sich Ärztinnen und Ärzte aus Drittstaaten bei der Anerkennung ihrer Studienabschlüsse gegenüber sehen. Hier zeigten sich teilweise rechtswidrige Zustände in der Bearbeitung der Anträge, welche die Verfahren zu Lasten der Antragsteller deutlich erschwerten und verzögerten. Hier mahnte der Bürgerbeauftragte dringend Änderungen an (vgl. S. 58 ff. u. S. 107 ff.).
- Lange Gesetzgebungsverfahren führen zu Unsicherheiten bei Bürgerinnen und Bürgern. So wurden bereits umgesetzte Maßnahmen von geplanten Gesetzen teilweise nicht ausreichend kommuniziert und Bürger finden bei Nachfrage keine zuständigen Ansprechpartner. Auch das öffentlich breit diskutierte Thema Abschaffung der Straßenausbaubeiträge ruft in Bürgeranliegen erkennbare Fallkonstellationen auf, die bei der geplanten Gesetzesänderung dringend Berücksichtigung finden sollten (vgl. S. 114 ff.).

Herzberg wörtlich:

„Mir geht es nicht darum, das Verwaltungshandeln in Thüringen schlecht zu reden oder allgemeine Vorurteile über Amtshandeln und Bürokratie zu bedienen. Im Gegenteil – ich sehe meine Aufgabe auch darin, durch sachliche Aufklärung Behörden vor falschen oder überhöhten Erwartungen zu schützen. Dennoch werbe ich für eine Kultur des Hinhörens und des Dialoges auf Augenhöhe zwischen Bürgern und Verwaltung. Hierzu gehört ein gutes Beschwerdemanagement, bei dem auch Schwachstellen und Fehler benannt werden. Nur dann können Verbesserungen angestoßen werden.“

Dr. Kurt Herzberg • Der Bürgerbeauftragte des Freistaats Thüringen

Postanschrift: Postfach 90 04 55, 99107 Erfurt
Besucheranschrift: Jürgen-Fuchs-Straße 1, 99096 Erfurt
Telefon 0361 57 3113871 • Fax 0361 57 3113872
Internet: www.buergerbeauftragter-thueringen.de
E-Mail: post@buergerbeauftragter-thueringen.de

Mitglied der Arbeitsgemeinschaft der parlamentarisch gewählten Bürgerbeauftragten Deutschlands

Pressekontakt für evtl. Rückfragen

Susan Kasten

Tel.: 0361 57 3113878

Susan.kasten@buergerbeauftragter-thueringen.de

Über den Bürgerbeauftragten des Freistaats Thüringen

Der Thüringer Bürgerbeauftragte hilft Bürgern in allen Fällen, in denen sie von einer Handlung der öffentlichen Verwaltung betroffen sind. Jeder hat das Recht, sich mit seinem Anliegen an den Bürgerbeauftragten zu wenden. Der Bürgerbeauftragte befasst sich mit den von Bürgern herangetragenen Wünschen, Anliegen und Vorschlägen und hilft ihnen im Umgang mit Behörden. Er wirkt auf eine schnelle, unbürokratische und einvernehmliche Erledigung der Bürgeranliegen hin. Sofern der Bürgerbeauftragte nicht zuständig ist, leitet er das Anliegen an die entsprechende Stelle weiter. Die Amtszeit beträgt sechs Jahre, einmalige Wiederwahl ist zulässig.

Weitere Informationen unter www.buergerbeauftragter-thueringen.de.

Dr. Kurt Herzberg • Der Bürgerbeauftragte des Freistaats Thüringen

Postanschrift: Postfach 90 04 55, 99107 Erfurt

Besucheranschrift: Jürgen-Fuchs-Straße 1, 99096 Erfurt

Telefon 0361 57 3113871 • Fax 0361 57 3113872

Internet: www.buergerbeauftragter-thueringen.de

E-Mail: post@buergerbeauftragter-thueringen.de

Mitglied der Arbeitsgemeinschaft der parlamentarisch gewählten Bürgerbeauftragten Deutschlands