

Mitteilung

der Bürgerbeauftragten des Landes Baden-Württemberg

Tätigkeitsbericht der Bürgerbeauftragten des Landes Baden-Württemberg für das Jahr 2023

Schreiben der Bürgerbeauftragten des Landes Baden-Württemberg vom 12. März 2024:

Es freut mich sehr, Ihnen unseren Tätigkeitsbericht für das Jahr 2023 vorzulegen.

Im Jahr 2023 erreichten das Team der Bürgerbeauftragten insgesamt 837 Eingaben und Beschwerden.

Im Vergleich zum letzten Jahr sind die Eingaben bedeutend angestiegen, gleichzeitig sind die Anliegen der Bürgerinnen und Bürger weiterhin sehr komplex und zeitaufwändig. Dennoch war es meinem Team und mir möglich, über die Hälfte der Eingaben innerhalb von 10 Tagen abzuschließen. In rund 76 Prozent konnten wir den Eingabenden ganz oder zumindest teilweise bei der Lösung ihres Anliegens behilflich sein.

Die Anzahl an Eingaben und Beschwerden aus dem Bereich der Landespolizei hat sich seit dem Jahr 2017 kontinuierlich gesteigert. Dies lässt auf eine höhere Sichtbarkeit der Bürgerbeauftragten mit Zuständigkeit für die Landespolizei schließen.

Böhlen

Eingegangen: 12.3.2024 / Ausgegeben: 21.3.2024

*Drucksachen und Plenarprotokolle sind im Internet
abrufbar unter: www.landtag-bw.de/Dokumente*

Der Landtag druckt auf Recyclingpapier, ausgezeichnet mit dem Umweltzeichen „Der Blaue Engel“.



6. JAHRESBERICHT

2-0-2-3



Baden-Württemberg

DIE BÜRGERBEAUFTRAGTE



Herausgegeben von
Die Bürgerbeauftragte des
Landes Baden-Württemberg
Beate Böhlen

Haus des Landtags
Konrad-Adenauer-Str. 3
70173 Stuttgart

T 0711 137765-30
F 0711 137765-59
E post@buengerbeauftragte.bwl.de
www.buengerbeauftragte-bw.de

Redaktion
Das Team der Bürgerbeauftragten des
Landes Baden-Württemberg

Redaktionsschluss
8. März 2024

Gestaltung
unger+ kreative strategien GmbH, Stuttgart
www.ungerplus.de

Aus Gründen der Gendergerechtigkeit werden bei Personenbezeichnungen und personenbezogenen Hauptwörtern in diesem Bericht die männliche und weibliche Form verwendet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für alle Geschlechter und enthalten keine Wertung. Die Begrifflichkeit Bürgerinnen und Bürger beinhaltet selbstverständlich auch Einwohnerinnen und Einwohner.



Die Bürgerbeauftragte des Landes Baden-Württemberg



Baden-Württemberg

DIE BÜRGERBEAUFTRAGTE

Sehr geehrte Abgeordnete des Landtags, geschätzte Bürgerinnen und Bürger von Baden-Württemberg,

in meinem Vorwort zum Jahresbericht 2023, einem Jahr, in dem wir das Jubiläum von 70 Jahren Landesverfassung gefeiert haben, möchte ich die Gelegenheit nutzen, über die Bedeutung einer lebendigen und widerstandsfähigen Demokratie zu reflektieren. Unsere Verfassung, ein Fundament, das auf den Prinzipien der Freiheit und Gleichheit ruht, ist heute aktueller denn je. Sie erinnert uns an die Notwendigkeit, für unsere Demokratie einzustehen – eine Demokratie, die stark genug ist, sich Herausforderungen zu stellen, die wehrhaft bleibt und die bunt ist, repräsentativ für die Vielfalt unserer Gesellschaft.

In einer Zeit, in der wir ein Abrücken von demokratischen Grundwerten in Teilen unserer Gesellschaft beobachten müssen, ist es von entscheidender Bedeutung, dass Menschen ihre Stimme erheben und aktiven Einsatz für die Werte zeigen, die wir teilen. Es ist ein Aufruf an uns alle, nicht nur Wächter unserer Demokratie zu sein, sondern auch deren Gestalter.

Als Bürgerbeauftragte des Landes sehe ich mein Team und mich in der Rolle, den Bürgerinnen und Bürgern nicht nur zuzuhören und zu helfen, sondern auch aktiv mitzuwirken, den konstruktiv kritischen Geist zu stärken und das Vertrauen in unsere Demokratie zu festigen. Unsere Aufgabe ist es, eine transparente, zugängliche und reaktionsfähige Verwaltung zu fördern – eine, deren Unabhängigkeit und Effektivität das Vertrauen der Menschen in die staatlichen Strukturen stärkt.

In diesem Jahresbericht widmen wir uns gezielt Brennpunktthemen, die durch ein hohes Aufkommen von Bedeutung für unsere Arbeit sind. Durch detaillierte Artikel wollen wir Licht auf diejenigen Bereiche werfen, die eine besondere Aufmerksamkeit erfordern: sei es der Umgang mit Migration, die Stärkung der demokratischen Teilhabe oder die Notwendigkeit, unsere Verwaltungsprozesse an die digitale Gegenwart anzupassen.



Wir betrachten jeden Artikel als einen Baustein, der zum Mosaik unseres demokratischen Lebens beiträgt. Die Themen, die wir auswählen, spiegeln nicht nur die Herausforderungen wider, denen wir uns stellen müssen, sondern auch die Chancen, die wir ergreifen können, um unsere Gemeinschaft zu stärken und weiterzuentwickeln.

Abschließend danke ich allen Akteuren in Politik und Verwaltung, insbesondere den Polizistinnen und Polizisten, für ihre kooperative Haltung und ihren Einsatz. Mein Team verdient besonderen Dank für seine Hingabe und sein unermüdliches Engagement, mit dem es sich Tag für Tag den Anliegen der Bürgerinnen und Bürger widmet. Nicht zuletzt danke ich den Bürgerinnen und Bürgern für das entgegengebrachte Vertrauen und die Offenheit, sich auf den Weg der Mitwirkung und des konstruktiven Dialogs zu begeben.

Mit Zuversicht blicken wir in die Zukunft, in der die Herausforderungen nicht weniger werden, wir aber gemeinsam dafür Sorge tragen können, dass unsere Demokratie lebt und weiterhin gedeiht.

Beate Böhlen
Bürgerbeauftragte des Landes Baden-Württemberg

Vorwort	04
<hr/>	
1. Unter der Lupe: Schlüsselthemen, die 2023 Handlungsbedarfe aufzeigten	08
Jugendämter in kommunaler Verantwortung – kommunale Verantwortung der Jugendhilfeausschüsse	08
Wege zur Verbesserung: Herausforderungen und Lösungsansätze für Ausländerbehörden in Baden-Württemberg	10
Zwischen Wandel und Warten: die stockende Digitalisierung in der öffentlichen Verwaltung	12
<hr/>	
2. Statistik 2023	13
837 Fälle und die Zahlen dahinter	13
Schriftlich, telefonisch, persönlich – viele Wege führen zu uns	14
Sachgebiete	15
Fallabschlüsse	16
Bearbeitungsdauer 2023	18
<hr/>	
3. Einzelfälle aus der Praxis	19
a. Inneres und öffentliche Ordnung	19
b. Justiz	25
c. Bauen, Wohnen und Infrastruktur	26
d. Verkehr	28
e. Umwelt und Landwirtschaft	29
f. Bildung, Wissenschaft und Kultur	30
g. Finanzen	32

4. Beauftragte für die Landespolizei von Baden-Württemberg	33
Wenn etwas schief läuft ...	34
Verdachtsfälle	35
Diskriminierung und Machtmissbrauch?	36
Einzelfälle aus der Praxis	39
<hr/>	
5. Die Aufgaben der Bürgerbeauftragten	45
Lotsin, Moderatorin, Dolmetscherin	46
Nah an den Menschen, nah am Parlament	47
Wann ist man bei uns richtig?	47
Wie wendet man sich an uns?	48
Wo liegen die Grenzen unseres Tätigwerdens?	48
Wenn wir nicht zuständig sind, können andere helfen	48
<hr/>	
6. Die Arbeitsweise der Bürgerbeauftragten	49
Die Basis: das Ombudsman-Modell	49
Alle Kraft für die Anliegen der Bürgerinnen und Bürger – im Team	49
Schritt für Schritt: Wie gehen wir vor?	50
Kooperation statt Konfrontation	51
Sensibilisieren – das Zauberwort auch gegen Diskriminierung	51
Wir informieren ausführlich und verständlich	51
<hr/>	
7. Aktivitäten	52
<hr/>	
8. Aussprache zum Jahresbericht 2022	57
<hr/>	
Das Team der Bürgerbeauftragten ist gerne für Sie da!	68

1. Unter der Lupe: Schlüsselthemen, die 2023 Handlungsbedarfe aufzeigten

Jugendämter in kommunaler Verantwortung – kommunale Verantwortung der Jugendhilfeausschüsse

Seit Beginn der Tätigkeit des damaligen Bürgerbeauftragten Volker Schindler im Jahr 2017 melden sich Eltern oder ein Elternteil, die sich über die Arbeit von Jugendämtern beschweren. Nach dem Grundgesetz (Art. 28 Abs. 2 S. 1 GG) und dem Gesetz über die Bürgerbeauftragte oder den Bürgerbeauftragten des Landes Baden-Württemberg (§ 3 Abs. 1 S. 6 BürgBG BW) haben wir jedoch keine Zuständigkeit, wenn Eingaben in Verantwortung kommunaler Selbstverwaltung liegen.^{1,2}

Jugendhilfe ist eine weisungsfreie Pflichtaufgabe des örtlichen Trägers. Die Aufsicht über das Jugendamt beschränkt sich dabei auf die Rechtsaufsicht. Das heißt überprüft werden kann nur die Rechtmäßigkeit des Handelns, nicht die Zweckmäßigkeit (Fachaufsicht). Die Rechtsaufsicht wird von dem jeweils zuständigen Regierungspräsidium ausgeübt. In Baden-Württemberg gibt es außerdem zwei oberste Landesjugendbehörden: das Ministerium für Soziales, Gesundheit und Integration und das Ministerium für Kultus, Jugend und Sport.¹

Das Landesjugendamt als Organ des überörtlichen Trägers der Jugendhilfe hat keine Weisungs- oder Kontrollbefugnisse gegenüber den Jugendämtern.¹

*„Die Aufgaben des Jugendamts werden durch den Jugendhilfeausschuss und durch die Verwaltung des Jugendamts wahrgenommen.“
(§ 70 Abs. 1 SGB VIII).*

Eine Besonderheit des Jugendamts besteht darin, dass es **zweigliedrig** organisiert ist und vom Jugendhilfeausschuss und der Verwaltung gebildet wird. Im Jugendamt als Teil der Exekutive wirkt die Vertretungskörperschaft (Kreistag oder Gemeinderat) durch die Wahl der Mitglieder des Jugendhilfeausschusses bei der Aufgabenerfüllung mit. Damit sind gewählte Bürgerinnen und Bürger Teil des Jugendamts.¹ Betrachtet man das Verhältnis zwischen dem Jugendhilfeausschuss und der Verwaltung des Jugendamts, so ist der Jugendhilfeausschuss das übergeordnete Gremium. Er regelt die Wahrnehmung der Geschäfte mit explizitem Bezug zu Fragen der Kinder- und Jugendhilfe – nicht aber das „laufende Geschäft“. Mit „laufenden Geschäften“ ist gemeint, dass sich der Jugendhilfeausschuss nicht mit einzelnen Fällen, zum Beispiel Kindeswohlgefährdung, befasst oder an Personalentscheidungen im operativen Bereich beteiligt ist. Vor der Berufung des Leiters des Jugendamts soll er jedoch gehört werden (§ 71 Abs. 4 SGB VIII).¹

Der Jugendhilfeausschuss berät auch über den Haushalt des Jugendamts. Diese Beratungen ermöglichen den Mitgliedern, Einfluss auf die strategische Entwicklung der unterschiedlichen Felder der Jugendhilfe zu nehmen.

Der Jugendhilfeausschuss ist das Zentrum der Jugendpolitik vor Ort und zugleich jugendpolitisches Entscheidungsgremium. Die Kinder- und Jugendhilfe als Kern der Jugendpolitik zählt dabei zu den Pflichtaufgaben der Kommunen. Dem Jugendhilfeausschuss und seinen Mitgliedern stehen zahlreiche Rechte und Handlungsmöglichkeiten zur Verfügung.

Diese sind als bundesrechtliche Vorgaben nach § 71 SGB VIII festgeschrieben und sehen für den Jugendhilfeausschuss Befassungs- und Beratungsrecht, Beschlussrecht, Anhörungsrecht und Antragsrecht vor. Die Mitglieder der Ausschüsse haben nach der Gemeinde- beziehungsweise Landkreisordnung von Baden-Württemberg weitere (individuelle) Rechte und Pflichten.¹

Die Entscheidungen des Jugendhilfeausschusses binden das Handeln der Jugendamtsverwaltung. Somit ergibt sich eine große Verantwortung für die Mitglieder von Jugendhilfeausschüssen. Sie haben die Möglichkeit, neue Entwicklungen in der Jugendhilfe anzustoßen, fachliche Ziele vorzugeben und politisch weiterzuentwickeln und auf deren Durchführung hinzuwirken.^{2,3}

Es ist elementar, dass die im Juni 2024 bei den Kommunalwahlen in Baden-Württemberg neu gewählten Mitglieder der Jugendhilfeausschüsse einen guten und fundierten Einstieg für ihre Arbeit in diesem ganz besonderen Ausschuss erfahren. Hilfreich hierfür ist die Handreichung des KVJS-Landesjugendamts: „[Im Jugendhilfeausschuss gestalten!](#) Eine Handreichung für Mitglieder in den kommunalen Jugendhilfeausschüssen in Baden-Württemberg“ (2019).

Seit 2021 gibt es in Ombudschaft in der Jugendhilfe Baden-Württemberg, an die sich Eltern, auch Pflegeeltern, und vor allem Kinder und Jugendliche wenden können.
www.ombudschaft-jugendhilfe-bw.de

¹ „[Im Jugendhilfeausschuss gestalten!](#)“, KVJS Jugendhilfe-Service 2019 (zugegriffen am 29.01.2024)

² Jugendamt; Haufe: https://www.haufe.de/sozialwesen/sgb-office-professional/jugendamt_idesk_PL434_HI2767796.html (zugegriffen am 29.01.2024)

³ Jugendhilfeausschuss Wikipedia: <https://de.wikipedia.org/wiki/Jugendhilfeausschuss> (zugegriffen am 29.01.2024)

Wege zur Verbesserung: Herausforderungen und Lösungsansätze für Ausländerbehörden in Baden-Württemberg

Im vergangenen Jahr gingen verzweifelte Eingaben von Bürgerinnen und Bürgern ein, die an die verschlossenen Türen der Ausländerbehörden klopfen – ohne Aussicht auf einen Termin oder darauf, Fortschritt in ihren Anliegen zu erhalten, oft mit dem Gefühl, endlos vertröstet zu werden.

Die Überforderung der Ausländerbehörden ist offensichtlich und manifestiert sich in einem Übermaß an Fällen, einem Mangel an Arbeitskräften und einem Arbeitsfeld, das von Konflikten geprägt und in seiner Entlohnung wenig attraktiv ist. Strukturelle Schwierigkeiten verschärfen das Problem: Defizite in der Digitalisierung und die fehlende Mitarbeit der Betroffenen, etwa durch verpasste Termine, sind nur die Spitze des Eisbergs. Eine systematische Priorisierung der Fallbearbeitung fehlt häufig, stattdessen herrscht eine reaktive Abarbeitung nach Eingangsdatum vor, ohne auf die Dringlichkeit individueller Fälle einzugehen – ein Umstand, der sowohl Steuerzahler als auch Empfänger von Sozialleistungen in ihren unterschiedlichen Notlagen unzureichend berücksichtigt.

In einem besonders betroffenen Landkreis zeigte sich ein Wendepunkt mit der Einsetzung einer neuen Amtsleitung, die einen strukturellen Wandel initiierte. Seitdem sind die Beschwerden aus dieser Region weitestgehend verstummt, ein Beleg dafür, dass es auch anders gehen kann. Die Umgestaltung einer Ausländerbehörde in eine Willkommensbehörde mag wohlmeinend sein, doch ohne substantielle Veränderungen bleibt es ein rein kosmetischer Akt, der den tatsächlichen Bedarf an funktionierenden Verwaltungsstrukturen verkennt.

Die komplexe Gesetzeslage, ein Erbe jahrelanger politischer Entscheidungen, hat Verwaltungsvorgänge unnötig verkompliziert. Die Mentalität, sich immer doppelt und dreifach absichern zu wollen, hat die Handlungsfähigkeit der Behörden gelähmt. Es stellt sich die Frage, ob wir den Verwaltungsmitarbeitenden die Kompetenz absprechen, Entscheidungen zu treffen, oder ob die Politik durch Überregulierung ein Klima der Verunsicherung geschaffen hat. Die legislativen Aktivitäten haben die Aufgaben der Behörde beständig erweitert und vertieft, was zu einer kontinuierlichen Überlastung führt. Die Situation wird durch die Ambivalenz in der Migrationspolitik verschärft. Die Ausländerbehörden befinden sich in einem Spannungsfeld zwischen der Förderung der Integration und der Kontrolle der Einwanderung. Sie sind die Gatekeeper zu zentralen Integrationsbereichen, während sie gleichzeitig mit der Aufgabe konfrontiert sind, Aufenthalte abzulehnen und Ordnungspolitik zu betreiben. Dies führt zu einem Rollenkonflikt und beeinträchtigt die Arbeitszufriedenheit und letztendlich die Arbeitseffizienz.

Es gibt Versuche der Politik, auf diese Probleme zu reagieren, doch Maßnahmen wie Einbürgerungen oder Abschiebungen bieten nur kurzfristige Entlastungen und benennen nicht die Wurzel des Übels.

Digitalisierung ist ein Wegbereiter für Verbesserungen, vorausgesetzt, es werden präzise und umsetzbare Vorschläge unterbreitet. Hier ist die Politik auf Bundesebene gefordert, in Kooperation mit den Behörden tragfähige digitale Lösungen zu entwickeln und bereitzustellen.

Ich möchte Ihnen so ein dickes Dankeschön aussprechen! Wir waren wirklich verzweifelt und wussten nicht mehr, was wir noch alles versuchen sollten. Herzlichen Dank und Gottes Segen für Ihre wichtige Arbeit.

Es bedarf klarer Ideen und konkreter Maßnahmen, um den Ausländerbehörden zu ermöglichen, ihren Auftrag effizient und menschenwürdig zu erfüllen – ein Ziel, das nicht nur für die Betroffenen, sondern für die gesamte Gesellschaft von höchster Bedeutung ist. Hiermit hat sich im Oktober 2023 auch die Bertelsmann Stiftung⁴ beschäftigt. Um die Situation zu verbessern und die Ausländerbehörden zu entlasten, bedarf es einer umfassenden Strategie. Die folgenden Vorschläge sollen als Anhaltspunkte für konkrete Verbesserungen dienen:

- 1. Personalentwicklung und -aufstockung:** Die Personalsituation muss dringend verbessert werden. Dies schließt eine Aufstockung, eine bessere Ausbildung und eine höhere Eingruppierung des Personals ein. Es ist wichtig, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die notwendigen Ressourcen und Kenntnisse haben, um ihre Aufgaben effektiv zu erfüllen.
- 2. Digitalisierung:** Eine durchdachte und koordinierte Implementierung von digitalen Lösungen kann die Effizienz steigern und die Belastung für das Personal reduzieren. Digitalisierung sollte jedoch nicht als Allheilmittel betrachtet werden, sondern als Teil einer umfassenden Strategie, die auch die Schulung des Personals und die Anpassung der Arbeitsprozesse umfasst.

Weiterführend kann an dieser Stelle auf den Einsatz von künstlicher Intelligenz verwiesen werden. Hierzu gibt es bereits Forschungsprojekte, welche sich mit der Nutzung von künstlicher Intelligenz speziell im Bereich Ausländerämter befassen. Wichtig ist es, dass auch die Politik hier die entsprechenden rechtlichen Rahmenbedingungen schafft und sich mit der Thematik schnellstmöglich beschäftigt, damit eine denkbare Nutzung nicht an fehlenden rechtlichen Rahmenbedingungen scheitert oder der Nutzen vorgegebener Standardisierungen durch die rahmengebende Politik verpasst wird.

3. Klärung und Vereinfachung der rechtlichen Rahmenbedingungen: Die Komplexität des Rechts und die Vielzahl der Aufgaben erfordern eine Vereinfachung und Klärung der rechtlichen Rahmenbedingungen. Dies würde nicht nur die Arbeit der Behörden erleichtern, sondern auch die Integration der Migrantinnen und Migranten unterstützen.

4. Stärkung der Zusammenarbeit mit anderen Behörden und Organisationen: Um den vielfältigen Herausforderungen gerecht zu werden, ist eine stärkere Zusammenarbeit und Koordination mit anderen Behörden, Organisationen und der Zivilgesellschaft unerlässlich. Dies kann durch den Aufbau von Netzwerken und die Förderung eines regelmäßigen Austauschs erreicht werden.

5. Fokussierung auf die Förderung der Integration: Die Ausländerbehörden sollten sich nicht nur als Ordnungsbehörden verstehen, sondern auch als zentrale Akteure im Integrationsprozess. Dies schließt eine serviceorientierte Herangehensweise und die aktive Förderung der Integration von Migrantinnen und Migranten in die Gesellschaft ein.

Die Ausländerbehörden in Baden-Württemberg stehen an einem kritischen Punkt. Es ist an der Zeit, die drängenden Probleme anzugehen und die Behörden so zu stärken, dass sie ihre wichtige Rolle in der Migrations- und Integrationspolitik effektiv erfüllen können. Mit den oben genannten Maßnahmen ist es möglich, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Ausländerbehörden in die Lage zu versetzen, ihre Aufgaben im Sinne einer offenen, integrativen und gerechten Gesellschaft zu erfüllen.

⁴ „An den Grenzen? Ausländerbehörden zwischen Anspruch und Alltag“, Bertelsmann Stiftung, Gütersloh Oktober 2023 (zugriffen am 06.12.2023)

Zwischen Wandel und Warten: die stockende Digitalisierung in der öffentlichen Verwaltung

„Die Digitalisierung geht nicht schnell genug voran“ – eine Erkenntnis, die mittlerweile so oft wiederholt wird, ob in den Medien oder in privaten Gesprächen, dass man sich an diesen Umstand schon fast gewöhnt hat.

In unseren täglichen Fällen wird das Problem lebendig. In Form von Papierakten, die mit Lkw durch das Land geschickt werden und bei denen es immer mal wieder unklar ist, wo sich die einzelnen Aktenteile derzeit befinden. In Form von E-Mails, auf die ihre Absender monatelang keine Reaktion und teilweise nicht einmal eine automatische Eingangsbestätigung erhalten. In Form von Missverständnissen, welche Unterlagen noch benötigt werden, und Unstimmigkeiten darüber, wann welche Unterlagen eingereicht wurden. All das erzeugt bei den Betroffenen ein Gefühl der Unsicherheit und Ohnmacht.

Am häufigsten zeigt sich fehlende oder unzureichende Digitalisierung jedoch an den mitunter extrem langen Bearbeitungszeiten der Behörden. Natürlich sind hier als Ursachen zunächst die hohe Arbeitsbelastung und die vielen unbesetzten Stellen zu nennen. Gut funktionierende digitale Fachverfahren könnten hier jedoch für Entlastung sorgen. Viele Betroffene beschrieben uns die als endlos empfundenen Wartezeiten zusammen mit der Ungewissheit als zermürbend. Wir erlebten auch immer wieder völlige Verzweiflung der Betroffenen, da die langen Verfahren oft schmerzhaft Konsequenzen für sie hatten. Zwar konnten wir in einigen Fällen für schnelle Abhilfe sorgen, doch oft blieb uns nicht viel mehr, als zu erklären, dass uns die langen Bearbeitungszeiten bekannt sind.

Wie wird sich die Lage in den nächsten Jahren entwickeln? Natürlich haben auch die multiplen Krisen zu dem teils extremen Arbeitsanfall der Behörden beigetragen. Jedoch besteht hier wenig Hoffnung, dass alle Krisen in den nächsten Jahren abklingen werden. Zudem werden neue Herausforderungen hinzukommen. Insbesondere der demografische Wandel wird gerade auch die öffentliche Verwaltung mit voller Wucht treffen. Bereits jetzt besteht in vielen Bereichen ein gravierender Personalmangel, wie uns auch durch Führungskräfte immer wieder bestätigt wird.

Das einzige kurzfristig verfügbare Mittel, um sicherzustellen, dass die öffentliche Verwaltung ihre so wichtige Aufgabe auch weiterhin in ausreichendem Maße erfüllen kann, ist, ihre Leistungsfähigkeit durch Digitalisierung zu erhöhen. Die Digitalisierung kommt dabei nicht nur den Bürgerinnen und Bürgern, sondern gerade auch den Mitarbeiterinnen

und Mitarbeitern zugute. Digitalisierung trägt dazu bei, moderne, attraktive Arbeitsplätze zu schaffen.

In der baden-württembergischen Verwaltung treiben viele motivierte Menschen die Digitalisierung mit großem Engagement voran, in den Ministerien bis zu der kleinsten Kommune. Diese gilt es mit ausreichend Mitteln und Zeit auszustatten, doch sie alleine werden die Digitalisierung nicht zufriedenstellend beschleunigen können. Die Zusammenarbeit in der Digitalisierung muss noch intensiver in den Blick genommen werden. Probleme von Inkompatibilität, Doppelentwicklungen und komplizierte Nachnutzungsmodelle zwischen den Bundesländern müssen angegangen werden.

Vereinzelnt konnten wir in unseren Fällen in 2023 auch Anzeichen von Überforderung durch Digitalisierung feststellen. Dies unterstreicht, dass stets auf einen niedrighwelligen und barrierefreien Zugang zu digitalen Verfahren geachtet werden muss. Personen mit geringer digitaler Kompetenz dürfen nicht alleingelassen werden. Wo dies benötigt wird, muss Unterstützung angeboten werden. Die Konsequenz kann jedoch nicht sein, an analogen Prozessen festzuhalten.

Langwierige Verfahren, schwerfällige Kommunikation zwischen Behörden, fehlende Informationen für die Betroffenen, all das ist Wasser auf die Mühlen derer, die den Staat so darstellen, als sei er seinen Aufgaben nicht gewachsen, und derjenigen, die komplizierte Verfahren ablehnen und vermeintlich einfache Lösungen proklamieren.

Um unser System gegen solche populistische Kritik zu schützen, muss auch für die Erkenntnis eingetreten werden, dass ein gut funktionierendes bürokratisches System der beste Weg ist, sinnvolle und faire Entscheidungen zu gewährleisten. Durch detaillierte und gut aufeinander abgestimmte Regelungen können auch individuelle Situationen berücksichtigt werden, ohne dabei willkürlich zu sein. Der pauschale Ansatz, „gegen Bürokratie zu sein“, um die oben beschriebenen Probleme zu lösen, greift zu kurz. Es braucht ein gut funktionierendes Verwaltungssystem, um die komplexen Aufgaben und Herausforderungen der Verwaltung effizient zu bewältigen. Hierfür sind jedoch reibungslos funktionierende digitale Verwaltungsabläufe nötig.“

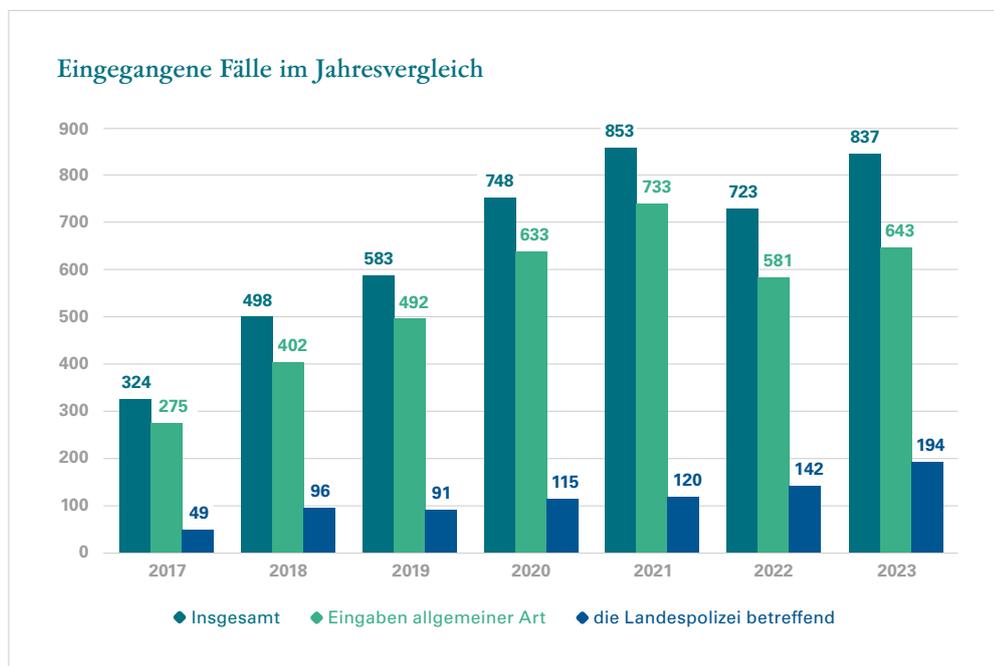
Verstärkte Investitionen und Anstrengungen in der Digitalisierung können entscheidend dazu beitragen, das Vertrauen in unseren Staat als Ganzes zu stärken.

2. Statistik 2023

837 Fälle und die Zahlen dahinter

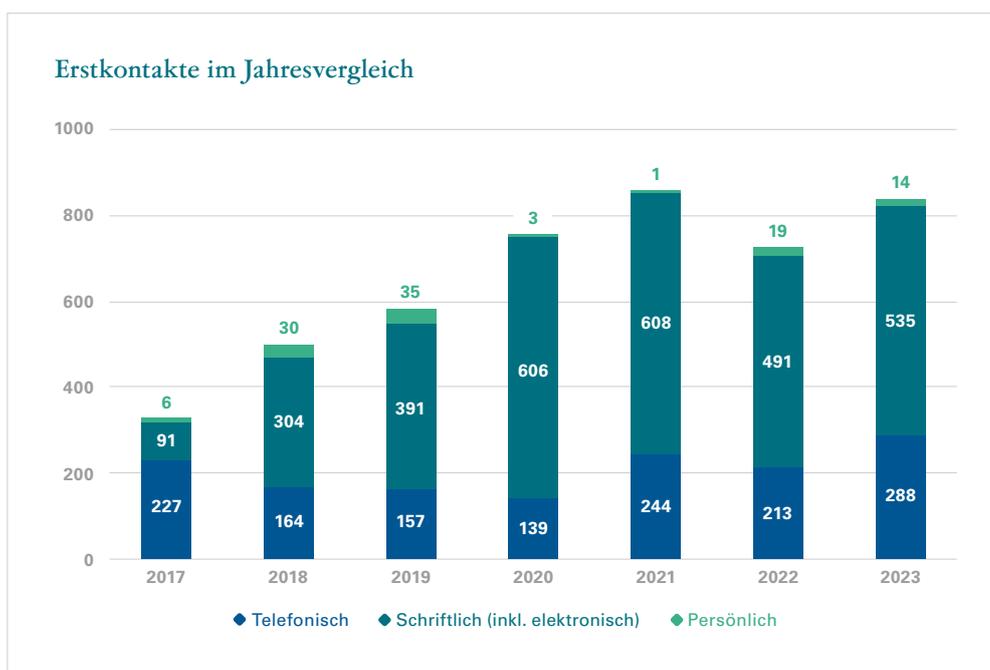
In dieser Gesamtzahl ist lediglich die Anzahl der angelegten Akten enthalten – also die Fälle, in denen umfangreichere Bearbeitungen notwendig waren wie z. B. das Anschreiben der zuständigen Behörden, Prüfungen der Sach- und Rechtslage oder ausführlichere Auskünfte und Beratungen. Nicht mitgezählt

wurden – wie bisher auch – einfachere, oft telefonische Anfragen, die unmittelbar beantwortet werden konnten. Gerade diese Auskünfte und Kurzberatungen beschäftigten aber die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bürgerbeauftragten in den Telefonsprechstunden.



Schriftlich, telefonisch, persönlich – viele Wege führen zu uns

Die Kontaktaufnahme erfolgte, wie in den vergangenen Jahren, am häufigsten in schriftlicher Form über E-Mail, Brief oder über das Kontaktformular.



Sachgebiete

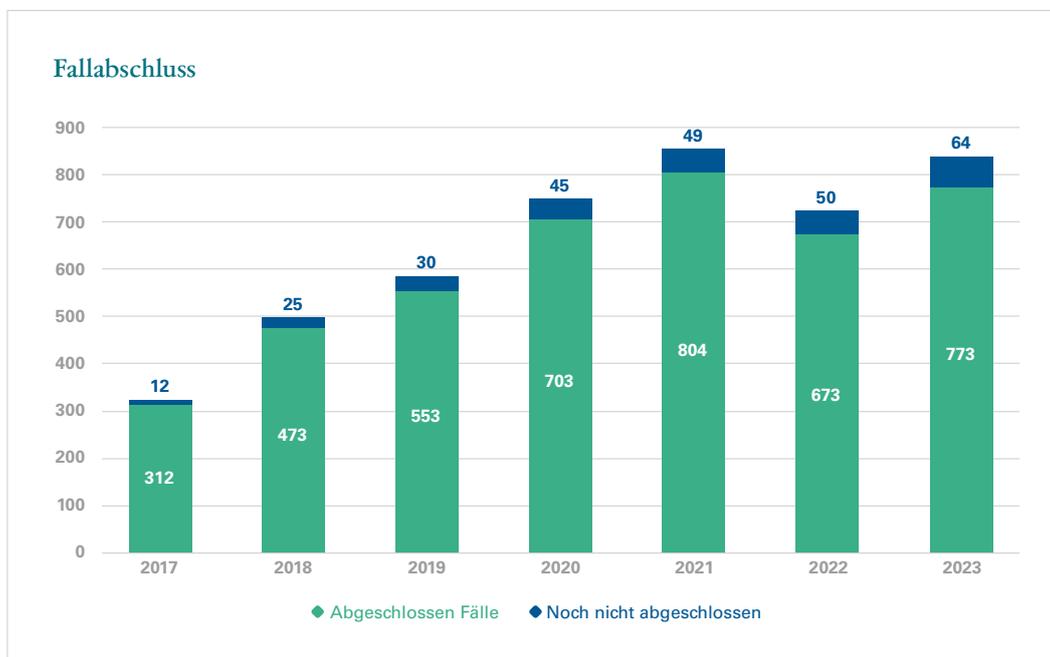
2023 betrafen die meisten Eingaben, wie auch schon im Vorjahr, das Sachgebiet Inneres und öffentliche Ordnung. Dahinter folgt das Sachgebiet der externen Polizeibescherden, welche im Vergleich zu den Vor-

jahren weiterhin anstiegen. Anschließend befindet sich auf Platz drei das Sachgebiet Gesundheit und Soziales.



*Die Sachgebiete mussten im Jahr 2021 neu geordnet werden. Dies wurde erforderlich, da das Team der Bürgerbeauftragten die landesweite E-Akte BW im gleichen Jahr einführt und seit Anfang 2022 damit arbeitet. Die bisherige Sachgebietsstruktur musste daher am landeseinheitlichen Aktenplan ausgerichtet werden. Der bisherige Bereich Ordnungsrecht, Inneres und Verwaltung wurde in **Inneres und öffentliche Ordnung** umbenannt. Justizangelegenheiten werden als eigenes Sachgebiet geführt. Außerdem wurde das neue Sachgebiet **Finanzen** erstellt, welches bisher ebenfalls zum Großteil im Bereich Ordnungsrecht, Inneres und Verwaltung einfließt. Im vorherigen Sachgebiet Bauen, Infrastruktur und Umwelt wurden schwerpunktmäßig die Bereiche Verkehr und Umwelt sowie Landwirtschaft bearbeitet. Es wurden die neuen Sachgebiete **Umwelt und Landwirtschaft**, **Verkehr** und als drittes das Sachgebiet **Bauen, Wohnen und Infrastruktur** eingerichtet. Das Sachgebiet **Gesundheit und Soziales** bleibt in seiner Struktur bestehen. Der Bereich Sonstiges entfällt.

Fallabschlüsse

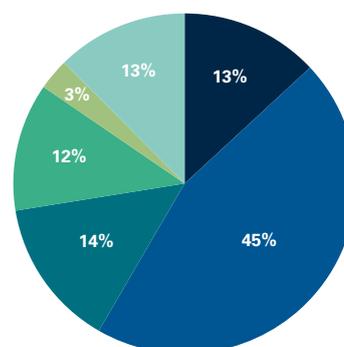


Von den im Berichtszeitraum abgeschlossenen Eingaben konnte in rund 76 % der Fälle ein positives Ergebnis erreicht werden. Davon war in 13 % der Fälle eine vollumfängliche Abhilfe und eine teilweise Abhilfe in 3 % möglich. Durch Information und Beratung war es in 45 % aller Fälle möglich, den Menschen eine Hilfestellung zur Überwindung ihrer Problematik zu geben. Durch Weiterleitung und Vermittlung haben wir in 14 % eine Weichenstellung zur Abhilfe geschaffen.

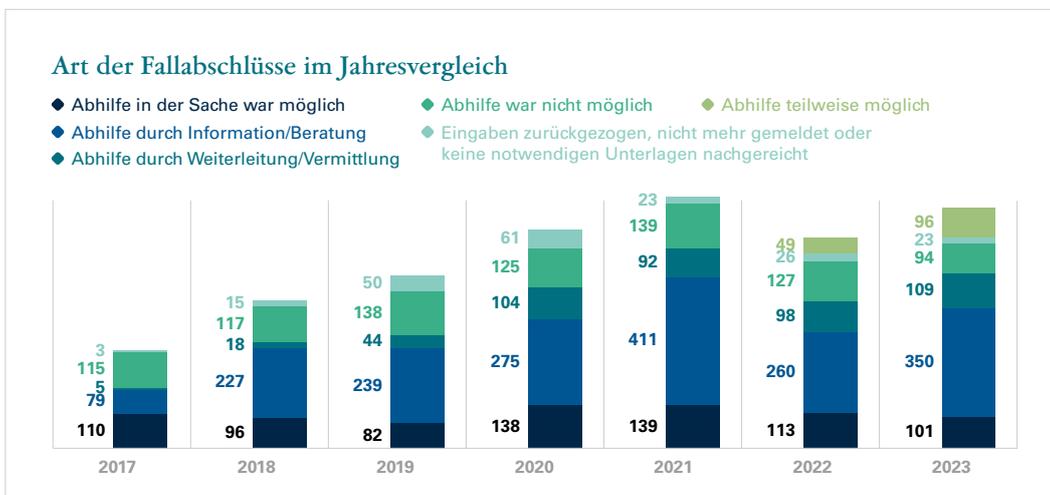
Bei 12 % der Fälle konnte dem Anliegen nicht abgeholfen werden. 12 % der Anliegen wurden zurückgezogen oder es wurden keine Unterlagen nach dem Erstkontakt nachgereicht.

In den meist sehr ausführlichen Erläuterungen gelang es dem Team der Bürgerbeauftragten oftmals, Verständnis für die getroffene Entscheidung der Behörde zu wecken. Auch dies stellt einen nicht unwesentlichen Beitrag dar, das Vertrauen der Bevölkerung in staatliche Abläufe zu stärken.

Art der Fallabschlüsse 2023

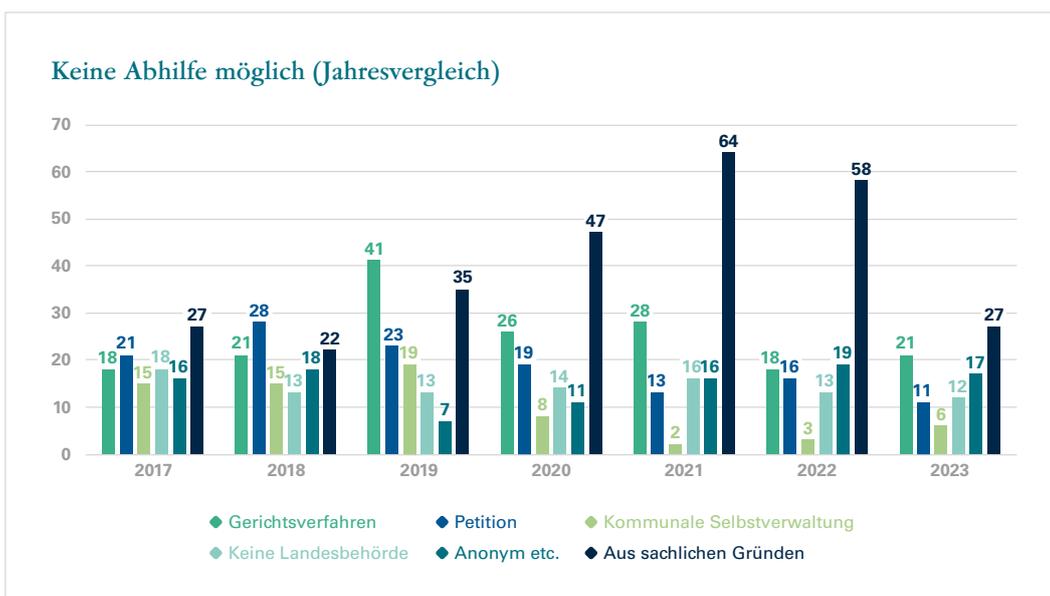


- ◆ Abhilfe in der Sache war möglich (13,1 %)
- ◆ Abhilfe durch Information/Beratung (45,3 %)
- ◆ Abhilfe durch Weiterleitung/Vermittlung (14,1 %)
- ◆ Abhilfe war nicht möglich (12,2 %)
- ◆ Abhilfe teilweise möglich (3,0 %)
- ◆ Eingaben zurückgezogen, nicht mehr gemeldet oder keine notwendigen Unterlagen nachgereicht (12,4 %)



Bei den Fällen, in denen nicht abgeholfen werden konnte, lag dies mehrheitlich an den im Gesetz über die Bürgerbeauftragte oder den Bürgerbeauftragten festgelegten Grenzen des Prüfungsrechts.

Im Einzelnen waren dies:	2020	2021	2022	2023
Laufendes oder abgeschlossenes Gerichtsverfahren und sonstige Ermittlungsverfahren (§ 3 Abs. 1 Nr. 2, 3 und 4)	26 Fälle	28 Fälle	18 Fälle	21 Fälle
Laufende oder abgeschlossene Petition (§ 2 Abs. 2)	19 Fälle	13 Fälle	16 Fälle	11 Fälle
Kommunale Selbstverwaltung (§ 3 Abs. 1 Nr. 6)	8 Fälle	2 Fälle	3 Fälle	6 Fälle
Rechtliche Einwirkungsmöglichkeit auf die Landesbehörde war nicht gegeben (§ 3 Abs. 1 Nr. 1), darunter auch zivilrechtliche Angelegenheiten	14 Fälle	16 Fälle	13 Fälle	12 Fälle
Anonym, Beleidigungen, ohne erkennbaren Sinnzusammenhang oder konkretes Anliegen	11 Fälle	16 Fälle	19 Fälle	17 Fälle
Aus sachlichen Gründen. Dies betraf vor allem Fälle, in denen trotz Zuständigkeit keine Abhilfe geschaffen oder sonstige Unterstützung oder Hilfestellung gegeben werden konnte	47 Fälle	64 Fälle	58 Fälle	27 Fälle



Bearbeitungsdauer 2023

Es konnten 440 der eingegangenen Anliegen innerhalb von 10 Tagen abschließend bearbeitet werden. Das entsprach 56,8 % aller Eingaben. Weitere 149 Fälle (19,2 %) konnten in einem Zeitraum von 11 bis 30 Tagen bearbeitet werden.

Damit konnten ca. drei Viertel (76 %) der eingegangenen Fälle innerhalb eines Monats abgeschlossen werden.

Weitere 106 Fälle (13,7 %) wurden innerhalb von 31 bis 90 Tagen, also 3 Monaten, abgeschlossen. Bei 43 Anliegen (5,5 %) nahm die Bearbeitung mehr als 3 Monate in Anspruch. Mehr als ein halbes Jahr wurde für 37 Anliegen (4,8 %) benötigt.

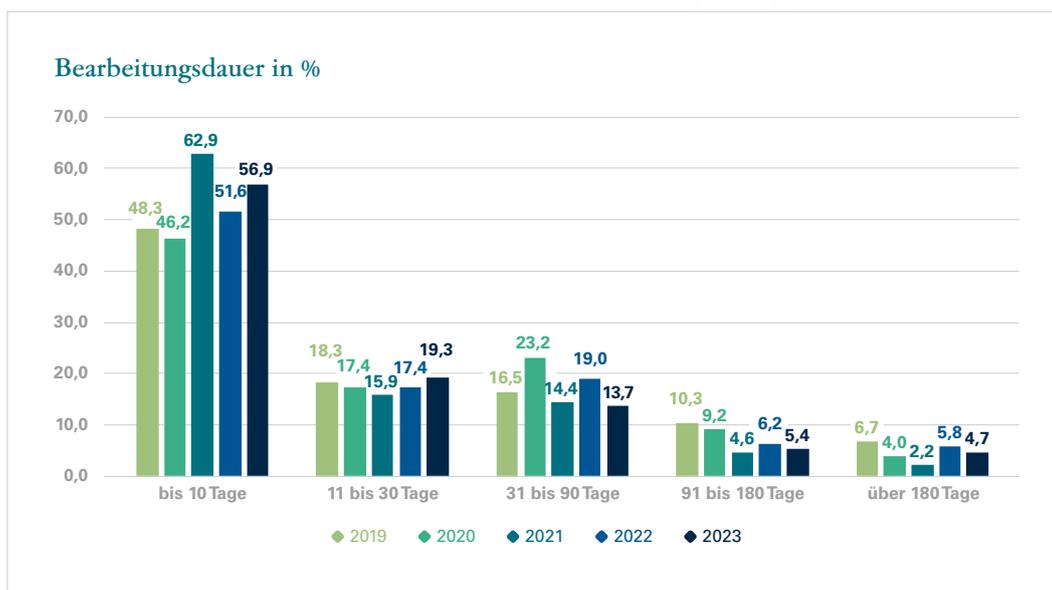
2023 konnten also über die Hälfte der Fälle innerhalb von 10 Tagen abschließend bearbeitet werden.

Ich möchte mich herzlich bei Ihnen für Ihre Unterstützung in dieser Angelegenheit bedanken. Es ist beruhigend zu wissen, dass unser Anliegen ernst genommen wurde.

Ihre schnelle Reaktion und Ihr Engagement in dieser Angelegenheit sind sehr geschätzt. Wir danken Ihnen für Ihre Bemühungen und Ihr Verständnis.

Sollte es dennoch Verzögerungen geben, werden wir sicherlich wieder auf Sie zukommen.

Nochmals vielen Dank und mit freundlichen Grüßen



3. Einzelfälle aus der Praxis

a. Inneres und öffentliche Ordnung

Deutsch, tschechisch oder staatenlos

In einer außergewöhnlichen und besonders vertrackten Lage fand sich eine ältere Dame wieder, als sie ihren Pass verlängern wollte und erfuhr: Sie ist eventuell gar keine Deutsche mehr. Sondern Tschechin. Aber vielleicht auch keins von beidem. Die Frau fiel aus allen Wolken – und landete vor einem riesigen Problem.

Doppelpass? Doppeltes Netz! Einer Bürgerin drohte der Verlust ihrer deutschen Staatsbürgerschaft und sie fürchtete, staatenlos zu werden. Ein Fall für das Europäische Netzwerk ENO und das baden-württembergische Innenministerium.

Die ältere Dame, nennen wir sie Frau D, wächst in Deutschland als deutsche Staatsbürgerin auf und hat auch nie woanders gelebt. Ihre Eltern stammen aus der heutigen Tschechischen Republik und laut ihrer Geburtsurkunde war sie zunächst auch im Besitz der tschechischen Staatsangehörigkeit. Im Jahr 2004 besucht Frau D die frühere Heimatstadt ihrer Eltern in Tschechien. Die Suche nach ihren Wurzeln führt sie auch ins dortige Rathaus, wo sie die Geschichte ihrer Eltern und auch ihre eigene Lebensgeschichte erzählt. Prompt erhält sie ein Dokument, dem sie zunächst keine größere Bedeutung zuschreibt. Was ihr zu diesem Zeitpunkt nicht klar ist: Dieses Dokument stellte ihre (vermeintliche) tschechische Staatsbürgerschaft fest.

18 Jahre später, im Juli 2022, zeigt Frau D das Dokument beim Landratsamt vor. Denn sie will dort ihren Pass verlängern lassen und dabei die Gelegenheit nutzen, zu klären, was dieses Schreiben eigentlich zu bedeuten hat. Die Behörde deutet das Dokument so: Frau D hat 2004 die tschechische Staatsbürgerschaft beantragt – und damit automatisch ihre deutsche Staatsbürgerschaft verloren. Das entspricht auch der damaligen Rechtslage, denn sogenannte Doppelpässe waren damals nicht möglich. Frau D ist entsetzt: Niemals wäre sie auf die Idee gekommen, dass

sie mit dem kurzen Gespräch im tschechischen Rathaus die Wiedererlangung ihrer tschechischen Staatsbürgerschaft veranlasst hat. Und nie hätte sie damit gerechnet, dass sie vor 18 Jahren ihre deutsche verloren haben könnte!

Das Landratsamt verweist sie ans Generalkonsulat der Tschechischen Republik: Dort solle sie einen Ausweis beantragen. Das tschechische Konsulat erklärt ihr, das besagte Dokument alleine sei noch kein Beleg dafür, dass sie tatsächlich Tschechin ist – sie müsse ein Verfahren zur Überprüfung ihrer Staatsbürgerschaft beantragen. Dieses Verfahren stellt Frau D jedoch vor unlösbare Probleme: Viele Passagen der tschechischen Antragsformulare versteht sie nicht. Sie kann nicht alle geforderten Dokumente beibringen. Und schließlich ist es ihr aufgrund ihrer geringen Rente nicht möglich, die Kosten für die offiziellen Übersetzungen zu tragen.

In dieser Situation – zwischen allen Stühlen und ohne Ausweisdokumente – wendet sich Frau D im Januar 2023 an das Team der Bürgerbeauftragten. Sie erzählt uns von ihrer Reise im Jahr 2004 und versichert glaubhaft: Weder ist sie damals über ein etwaiges Staatsbürgerschaftsverfahren informiert worden, noch hat man ihr mitgeteilt, dass sie darüber ihre deutsche Staatsbürgerschaft verlieren könnte.

Wir erörtern zunächst die Lage, insbesondere die schwierige Rechtslage, mit dem zuständigen Landratsamt. Die Behörde bemüht sich zwar sehr, eine Lösung zu finden, doch auf deutscher Seite scheint das Staatsbürgerschaftsrecht keinen Spielraum zu lassen. Welche Verfahren die tschechische Seite durchführt, ist unklar. Deshalb setzen wir uns mit dem tschechischen Konsulat in Verbindung und als man dort seinerseits auf zwingende Verfahren verweist, mit dem tschechischen Ombudsmann. Mit ihm steht die Bürgerbeauftragte bereits über das ENO-Netzwerk in Kontakt. Doch auch dieser Weg führt nicht weiter.

Wir ziehen das Bundesverwaltungsamt hinzu – aber auch dort kann man Frau D nicht helfen. Schließlich wenden wir uns an das baden-württembergische Innenministerium. Die dortigen Beamtinnen und Beamten stufen Frau Ds Fall ebenfalls als rechtlich sehr

komplex ein und führen eine umfassende Prüfung durch. Nach Monaten quälender Ungewissheit kann dann mithilfe des Ministeriums doch noch eine Lösung gefunden werden – im November 2023 bekommt Frau D endlich ihren deutschen Pass zurück.

Europäisches Netzwerk der Ombudsstellen und Petitionsausschüsse (ENO)

Das Europäische Netzwerk der Ombudspersonen bzw. Europäische Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten besteht aus über 95 Büros in 36 europäischen Ländern. Es umfasst die nationalen und regionalen Bürgerbeauftragten und ähnliche Einrichtungen der Mitgliedsstaaten der Europäischen Union, der EU-Beitrittskandidaten und anderer Länder des Europäischen Wirtschaftsraums. Auch die Europäische Bürgerbeauftragte und der Petitionsausschuss des Europäischen Parlaments sind Teil des Netzwerks.

Das Netzwerk wurde 1996 etabliert und hat sich kontinuierlich zu einem leistungsfähigen Instrument der Zusammenarbeit für Bürgerbeauftragte und ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entwickelt, das als wirksamer Mechanismus für die Zusammenarbeit bei der Fallbearbeitung dient. Bei Seminaren, Tagungen und über einen regelmäßigen Newsletter werden Erfahrungen ausgetauscht und Informationen über bewährte Verfahren weitergegeben.

Auch im Jahr 2023 nahm wir an der ENO-Konferenz in Brüssel teil. Neben dem Austausch zu inhaltlichen und organisatorischen Themen des europäischen Ombudswesens konnten hier die Verbindungen zu den Ombudspersonen der anderen Länder gestärkt werden. In hochkarätig besetzten Panels besprachen die Europäische Ombudsfrau Emily O'Reilly, europäische Bürgerbeauftragte sowie Expertinnen und Experten Themen wie Migration und Menschenrechte oder der Einfluss von KI auf die öffentliche Verwaltung.

Der Austausch mit den europäischen Kolleginnen und Kollegen bringt nicht nur wertvolle Einblicke in die jeweiligen Arbeitsweisen und Best-Practice-Ansätze für die oft ähnlichen Problemstellungen. Durch die zunehmend auch grenzübergreifenden Fälle bietet das Netzwerk auch eine sehr hilfreiche Basis für eine europäische Zusammenarbeit im Ombudswesen.

Endspurt für eine Einbürgerung

Eine Frau, deren Urgroßeltern in den 20er Jahren des vergangenen Jahrhunderts in die USA ausgewandert sind, kommt zurück in die alte Heimat und stellt einen Antrag auf Einbürgerung. Und wartet fortan auf den Einbürgerungsbescheid. Wartet wochenlang, monatelang, jahrelang. Schließlich ruft sie die Bürgerbeauftragte zu Hilfe – und wartet wieder mehrere Wochen lang. Ein Ausnahmefall.

Wenn ein Antrag liegen bleibt: In diesem Fall kann es helfen, wenn wir die zuständige Behörde um zeitnahe Bearbeitung bitten. Zur Not auch mehrmals.

Im Juni 2021 hat Frau E einen Einbürgerungsantrag gestellt – und bis Juni 2023 wurde darüber keine Entscheidung getroffen. Die Bearbeitung dauert übermäßig lange und für Frau E sieht es so aus, als sei die Einbürgerungsbehörde längere Zeit (jetzt schon sieben Monate lang) untätig geblieben.

Frau E erwähnt, dass sie ein halbes Jahr nach Antragstellung in einen anderen Landkreis gezogen ist. Im Endeffekt habe das aber keine Auswirkung gehabt, da es bei der jetzt zuständigen Einbürgerungsbehörde einen „riesigen Rückstau“ gebe: Ihr Antrag sei zu anderen Anträgen vom Juni 2021 gelegt worden und der Sachbearbeiter habe erst im September 2022 – 15 Monate nach Antragstellung – begonnen, ihn zu bearbeiten. Ende Oktober spricht Frau E persönlich bei ihm vor, Anfang November hat sie nochmals Mailkontakt. Dann folgen mehrere Telefonate, bei denen Frau E von ihm hört: Er sei noch nicht dazu gekommen, den Antrag zu bearbeiten; der Antrag stehe auf seiner To-do-Liste; der Antrag sei noch in Bearbeitung. Dann erzählt ihr der Sachbearbeiter, dass er den Antrag, wenn er ihn einmal bearbeitet haben wird, noch seiner Chefin vorlegen und danach ans Regierungspräsidium schicken müsse. Da wird es Frau E zu bunt: Wenn nach so langer Zeit noch nicht einmal der Sachbearbeiter fertig ist, kann es ja noch ewig dauern, bis eine Entscheidung getroffen ist!

Anfang Juni 2023 schreibt sie uns über das Kontaktformular unserer Homepage an und fragt: Ob wir in Erfahrung bringen könnten, wie lange die Bearbeitung ihres Antrags noch dauern wird? Ausdrücklich formuliert sie die Erwartung, dass wir das Verfahren nun beschleunigen – eine so lange Bearbeitungszeit halte sie für nicht mehr zumutbar. Wir fragen bei der Einwanderungsbehörde nach: Liegt der Antrag von Frau E schon beim Regierungspräsidium oder gibt es noch Klärungsbedarf?

Endlich kommt eine freudige Nachricht: diese Woche ist die Einladung von der Einbürgerungsbehörde angekommen, und am Donnerstag wurde ich eingebürgert. Ihnen nochmal ein riesiges Dankeschön für Ihre kompetente und professionelle Unterstützung, Ihre zeitnahen Antworten und Ihre freundliche Art. Idealerweise wäre mein Fall anders gelaufen, damit ich mich gar nicht an Sie hätte wenden müssen, aber im Leben läuft ja nicht alles immer ideal, und ich bin dankbar, dass Sie in dieser Zeit der Not da waren!

Zwei Wochen später bestätigt die Behörde uns gegenüber, dass tatsächlich sehr hohe Rückstände angefallen seien – bedingt durch die Corona-Pandemie, den Fachkräftemangel und die zunehmend komplexeren Verfahren. Hinzu komme, dass derzeit sehr viele Anträge bei der Behörde eingingen. Obwohl bereits massiv Personal eingestellt worden sei, könnten Anträge erst über 12 Monate nach Antragstellung in Bearbeitung genommen werden. Das werde jedoch bald besser: In wenigen Wochen würden weitere Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter die Behörde verstärken.

„Im vorliegenden Fall gehe die Verzögerung aber auch darauf zurück, dass in Frau Es Fall mehrere Besonderheiten zu beachten waren. Es handelte sich um einen Antrag auf Ermessenseinbürgerung nach § 8 StAG, als Abkömmling deutscher Staatsangehöriger und nicht etwa um eine Anspruchseinbürgerung nach § 10 StAG. Zudem strebte Frau E diese Einbürgerung „unter Hinnahme von Mehrstaatigkeit“ an – sprich: Frau E will eine doppelte Staatsbürgerschaft. Kein Standardfall also, zumal ihre erste Staatsangehörigkeit kein EU-Land betrifft: Es seien besondere staatsangehörigkeits- und verfassungsrechtliche Recherchen erforderlich gewesen.“ Zudem habe es durch den Umzug von Frau E einen Zuständigkeitswechsel gegeben. Nach Rücksprache mit dem Sachbearbeiter könne man uns aber mitteilen, dass alle Unterlagen vorliegen und über den Antrag voraussichtlich in den kommenden Wochen entschieden werde. Für uns hört sich das zwar nicht nach Endspurt an, aber immerhin scheint die Zielgerade in Sicht.

Weitere vier Wochen später – es ist inzwischen Mitte Juli – haken wir nach, denn Frau E hat immer noch keinen Bescheid. Ende Juli legt die Behörde nochmals dar, weshalb bei Frau Es Einbürgerung besonders zeitaufwendige Recherchen notwendig waren, und teilt mit: Man habe nun eine Entscheidung getroffen und werde Frau E in den kommenden Tagen zur Aushändigung ihrer Einbürgerungsurkunde einladen. Dies geben wir umgehend an Frau E weiter.

Durch unseren Einsatz konnte also ein zügiger Abschluss erreicht werden. Frau E muss bei der Behörde zwar noch ein weiteres Mal nachfragen, doch am 17. August 2023 ist es tatsächlich so weit: „Ich wurde eingebürgert!“, mailt Frau E und schickt uns „ein riesiges Dankeschön für Ihre kompetente und professionelle Unterstützung, Ihre zeitnahen Antworten und Ihre freundliche Art. Idealerweise wäre mein Fall anders gelaufen, damit ich mich gar nicht an Sie hätte wenden müssen, aber im Leben läuft ja nicht alles immer ideal und ich bin dankbar, dass Sie in dieser Zeit der Not da waren!“

Wenn die Info fehlt, dass etwas fehlt

Ein junger Mann möchte dauerhaft in Deutschland leben und arbeiten. Einen Job hat er schon, die dauerhafte Arbeitserlaubnis fehlt ihm noch. Obwohl er eigentlich Anspruch auf ein Arbeitsvisum für vier Jahre hat, stellt ihm die Behörde nur ein Visum für ein Jahr aus. Den Grund dafür erfährt er nicht – die Frage nach dem Warum bleibt offen, Frust und Enttäuschung sind groß.

Behördenhandeln nachvollziehbar machen!

Dieser Fall zeigt: Wenn ein Amt anders entscheidet als beantragt, dann ist es umso wichtiger, beim amtlichen Bescheid auch gleich die Begründung dafür mitzuliefern.

Der junge Mann, wir nennen ihn Herrn Y, lebt seit Anfang 2022 dauerhaft in Deutschland. Er hat einen verantwortungsvollen Job im technischen Support eines weltweit tätigen Solarenergie-Konzerns, er verdient gut – und schafft es neben seiner Vollzeitarbeit, Sprachkurse zu besuchen: Nach anderthalb Jahren, wir sind inzwischen im Juni 2023, hat er die Kurse fürs Sprachniveau A2 abgeschlossen und mit dem Kurs für B1 begonnen.

Vor einem halben Jahr, als sein anfänglicher Aufenthaltstitel ablief, hat Herr Y ein Arbeitsvisum für die Dauer von vier Jahren beantragt. Nach ein paar Monaten bekommt er Bescheid vom Amt für Ausländer- und Staatsangehörigkeitsrecht: Der Antrag sei geprüft, der Aufenthaltstitel vorbereitet. Ihm wird ein Termin genannt, zu dem er bitte persönlich auf dem Amt erscheinen und ein aktuelles Lichtbild, Ausweisdokument und 93 Euro für die fällige Gebühr mitbringen soll. Dort erfährt er dann: Sein Arbeitsvisum gilt nur für ein Jahr. Warum nicht für vier? Das erfährt er nicht. Er will telefonisch bei seiner Sachbearbeiterin nachfragen, aber die, so sagt man ihm, arbeitet inzwischen woanders – und eine andere Ansprechperson könne man ihm nicht nennen.

So nimmt Herr Y Mitte Juni Kontakt zu uns auf und schildert, wie viel Zeit und Nerven ihn der seit anderthalb Jahren andauernde Kampf um verschiedene Aufenthaltstitel kostet. Von den zuständigen Behörden bekomme er keine Hilfestellung und auf Nachfragen meist keine Antwort.

... vielen Dank für Ihre Nachricht und Ihre großartigen Bemühungen. Ich stehe nun mit Frau (...) vom Amt (...) in Kontakt und erhalte auch wieder regelmäßig Antworten. Ich habe ihr auch bereits das Zertifikat zukommen lassen. Ich möchte keine unnötige Arbeit verursachen und möchte mich daher an dieser Stelle recht herzlich für die schnelle Hilfe bedanken!

Mit freundlichen Grüßen

Tags darauf fragen wir unter der allgemeinen E-Mail-Adresse der Ausländerbehörde nach: Wir bitten um Stellungnahme, warum man Herrn Y keine Ansprechperson zuweisen kann und warum das Arbeitsvisum nur auf ein Jahr ausgestellt wurde – gibt es hierfür besondere Gründe?

Nach zwei Wochen meldet sich die Ausländerbehörde bei Herrn Y: Man könne seine Enttäuschung und sein Unverständnis gut verstehen. Durch den Wegfall seiner Sachbearbeiterin sei es zu einem Rückstau gekommen. Aktuell befinde sich die Behörde in einem Transformationsprozess, der vor allem auch das Ziel habe, die Erreichbarkeit wieder deutlich zu verbessern. Man werde Herrn Ys Anliegen klären. Mitte Juli teilt das Amt uns und Herrn Y mit: Für seine Sachbearbeiterin sei noch keine Nachfolge gefunden, deshalb habe man zeitnah keine direkte Ansprechperson zur Klärung von Herrn Ys Rückfragen nennen können. Das bedauere man sehr. Weiter führt das Amt aus, dass von Ausländern, die sich längerfristig oder dauerhaft im Bundesgebiet aufhalten möchten, eine Integration in Form des Erlernens der deutschen Sprache erwartet werde. Laut Akte lägen der Behörde aber keine Nachweise über den aktuellen Sprachstand von Herrn Y vor. Man gehe davon aus, dass dies der Grund für die lediglich einjährige Verlängerung des Aufenthaltstitels war.

Herr Y legt der Ausländerbehörde die geforderten Sprachzertifikate vor und das Amt versichert, sie bei der nächsten Verlängerungsprüfung zu berücksichtigen. Wenn Herr Y dann die übrigen Voraussetzungen weiterhin erfüllt, könne der Aufenthaltstitel für eine längere Geltungsdauer verlängert werden.

Unser Fazit lautet: Wenn die Behörde bei ihrem Bescheid auch gleich den Grund angeführt hätte, weshalb der Aufenthaltstitel nur für ein Jahr statt für vier ausgestellt worden ist, dann hätte sie bei dem Betroffenen viel Ärger und Frust vermeiden können.

Ermessensspielraum nicht genutzt

Im Corona-Jahr 2022 mussten sich alle Angestellten im Gesundheitswesen gegen das Covid-19-Virus impfen lassen. Von der Impfpflicht befreit war nur, wer an Corona erkrankt und genesen war oder aus medizinischen Gründen nicht geimpft werden konnte. So erhielt auch die Mitarbeiterin einer Behinderteneinrichtung im Juli 2022 vom Gesundheitsamt die Aufforderung, einen Impfnachweis vorzulegen. Stattdessen legte sie einen Genesenennachweis vor – was vollkommen in Ordnung gewesen wäre, hätte sie sich damit nicht über drei Monate Zeit gelassen. Und so leitet das Amt wegen dieser Verspätung ein Bußgeldverfahren gegen sie ein und schickt ihr noch im Dezember 2022 den Bescheid – 232 Euro soll sie zahlen. Und das obwohl längst klar ist: Die Impfpflicht läuft zum Jahresende aus und wird auch nicht verlängert.

Milde walten lassen? Trotz vieler guter Gründe hat eine Behörde nicht darauf verzichtet, ein Bußgeld einzutreiben. So wurde aus diesem Fall ein Fall für den Petitionsausschuss.

Die ungeimpfte Mitarbeiterin, wir nennen sie Frau I, empfindet das Handeln des Gesundheitsamts als Willkür. Gegen den am 19. Dezember 2022 erlassenen Bußgeldbescheid legt sie erst Widerspruch und dann Klage ein, die sie aber kurz darauf wegen der drohenden Kosten wieder zurückzieht. Stattdessen zieht sie das Team der Bürgerbeauftragten hinzu. Wir empfehlen ihr, erst einmal abzuwarten: Vielleicht lässt das Amt die Sache ja auf sich beruhen. Doch am 18. April 2023 kündigt das Gesundheitsamt die Zwangsvoll-

streckung an, wenn sie die geforderten 232 Euro nicht binnen einer Woche bezahlt.

Ende April schreiben wir das Amt an und bitten darum, seinen Ermessensspielraum zu nutzen und darauf zu verzichten, das Bußgeld einzutreiben. Da sich die gesetzlichen Grundlagen und auch die Einschätzungen zum Fremdschutz der Covid-19-Impfung inzwischen geändert haben, erscheint es uns ratsam, das angekündigte Vorgehen noch einmal zu überdenken: Ist das Eintreiben des Bußgelds zu diesem Zeitpunkt tatsächlich noch angebracht? Denn bei Verfahren wegen einer Ordnungswidrigkeit gilt grundsätzlich das Opportunitätsprinzip: Sie zu verfolgen, liegt im Ermessen der Behörde – das Gesundheitsamt könnte das Bußgeldverfahren also ohne Weiteres aus Ermessensgründen folgenlos einstellen und mit den vorgebrachten Argumenten auch gut begründen.

Wir bieten noch an, für ein persönliches Gespräch zur Verfügung zu stehen, und ziehen schließlich unseren letzten Trumpf: Sollte das Amt die Zwangsvollstreckung nicht zurücknehmen, konnten wir Frau I raten, sich an den Petitionsausschuss des Landtags zu wenden.

Und so kam es dann auch. Denn das Amt berief sich auf die Rechtskraft des Bescheids und war nicht bereit, die Forderung zurückzunehmen. Dass unsere Argumente nicht gehört wurden, war auch für uns enttäuschend und ernüchternd. Wir haben Frau I empfohlen, eine Petition einzureichen. Dies tat sie auch, der Petition konnte jedoch nicht abgeholfen werden.

Kein Zurück? Schnelle Hilfe in der Not

Ein türkischer Staatsbürger lebt seit vielen Jahren in Deutschland, betreibt einen kleinen Laden und fliegt eines Tages mit seinen beiden kleinen Töchtern für zwei Wochen in die Türkei. Die Reise endet in einem Drama, denn ihm wird plötzlich die Rückkehr verweigert.

Alle Hebel in Bewegung: Dieser Fall zeigt, wie zügig eine Behörde handeln kann, wenn es genau darauf ankommt. Er zeugt von Mitgefühl und großer Hilfsbereitschaft.

Eine tragende Rolle kommt in diesem Fall der Mutter und geschiedenen Ehefrau zu. Wir nennen sie Frau T. Am Mittwoch, 6. September 2023 erreicht uns deren E-Mail, aus der wir im Folgenden zitieren – sie fasst die Abläufe gut zusammen und zeigt eindrucklich den Ernst der Lage und die große Verzweiflung. Eingangs bittet Frau T darum, ihr Schreiben auch als genau das zu lesen: als das Anliegen einer verzweifelten Mutter. Sie berichtet:

Vor Monaten schon hat mein Ex-Mann und der Vater meiner Kinder mit meiner Unterstützung eine Verlängerung seines Aufenthaltstitels beantragt. Als sehr lange keine Rückmeldung kam, bin ich zur Ausländerbehörde gegangen und habe nachgefragt. Eine Mitarbeiterin

meinte, dass eine Fiktionsbescheinigung verschickt wurde. Als ich den Zugang verneinte, veranlasste sie eine erneute Zusendung. Eine Fiktionsbescheinigung ist eine vorläufige Aufenthaltserlaubnis, die so lange gilt, bis der eigentliche Antrag geprüft und beschieden ist.

Meine Kinder sind 4 Jahre und 2,5 Jahre alt und haben ihre Familie väterlicherseits bisher nicht kennengelernt. Wir wollten alle zusammen reisen und haben schon im Mai den Flug in die Türkei gebucht. Aber eine Woche vor dem Abflug riet mir mein Hausarzt ab, da ich von einer chronischen Erkrankung betroffen bin und sich plötzlich verschiedene Krankheitssymptome zeigten. Ich wollte meinen Kindern und der Familie väterlicherseits dieses Kennenlernen nicht nehmen, blieb hier und die Kinder reisten allein mit ihrem Vater. Meine Kinder sind zum ersten Mal so lange von mir getrennt.

Mitte Juli wird Frau T klar, dass es bei der Rückreise ein Problem geben könnte. Denn die Fiktionsbescheinigung ihres Ex-Manns läuft am 4. September aus, der Rückflug datiert aber auf den 5. September frühmorgens. Also fragt sie Mitte Juli bei der Ausländerbehörde nach: Ob es deswegen Probleme geben wird? Man gibt ihr grünes Licht. Trotzdem hat sie ein mulmiges Gefühl und so ruft sie Ende August ein zweites Mal an.

Mir wurde gesagt, das mache nichts, er würde höchstens nach der Landung vom Zoll in Frankfurt zur Seite gezogen und dann würde die ab 8 Uhr besetzte Ausländerbehörde angefragt und es würde kein Problem werden.

Auf diese Aussagen hat sich Frau T verlassen. Doch es kommt anders:

Meine Kinder sind deutsche Staatsangehörige, gestern früh um 2 Uhr mussten sie nach stundenlanger Fahrt zum Flughafen wieder zurückfahren. Sie durften nicht nach Deutschland zurückfliegen. Die Fluglinie hat entschieden, weder den Vater noch meine Kinder für den Rückflug zuzulassen. Anrufe bei der Polizeidienststelle in Frankfurt am Flughafen: Am Schluss sagte mir ein Polizist, dass die Anfrage abgelehnt wurde, da der Flughafen vom Abflugort die Anfrage erst nach 0 Uhr gestellt habe. Der Vater meiner Kinder durfte aber erst ab 1 Uhr zur Kontrolle (Abflugzeit war 3:15 Uhr).

Meine gestrigen Anrufe bei den Botschaften, Konsulaten, beim Auswärtigen Amt und der Ausländerbehörde scheiterten. Eine Mitarbeiterin der Ausländerbehörde, mit der ich dann kurz nach 12 Uhr sprach, wollte unserer Sachbearbeiterin alles auf den Tisch legen und sagte mir zu, dass diese sich bei mir melden wird. Es kam weder eine E-Mail, noch ein Anruf.

Ich weiß, dass viel zu tun ist, aber bei so einem Notfall hätte ich mir zumindest für meine Kinder eine Hilfe oder doch zumindest ein Ohr, das sich angesprochen fühlt, gewünscht.

Sie erfährt, dass ihr Ex-Mann nach Istanbul oder Ankara zur deutschen Botschaft reisen solle, um einen Termin zu bekommen, bei dem er ein Visum beantragen kann. Wie soll er das machen, fragt Frau T, mit zwei Kleinkindern, die nur ihn als Bezugsperson haben, er müsste sie überallhin mitnehmen. Und dann noch eine Unterkunft für unbestimmte Zeit suchen. Frau T drängt auf eine schnellere Lösung:

Die Fiktionsbescheinigung im Original hat mein Ex-Mann bei sich. Bitte stellen Sie, wenn nötig, eine Verlängerung aus. Ich hole sie sehr gerne sofort ab und verschicke sie per Express.

Bitte geben Sie mir eine Hilfestellung und sagen Sie mir, was ich machen kann? Die Existenz meines Ex-Mannes ist in Gefahr. Er hat sich mit Mühe und Not ein Standbein aufgebaut und bezieht nichts vom Staat. Jeder weitere Tag, den der Laden zubleiben muss, ist ein Verhängnis. Meine beiden Kinder möchten zu mir und meine körperliche und seelische Belastungsgrenze ist erreicht. Ich bitte Sie, egal wen, mit der Bitte, dass sich jemand angesprochen fühlt, mich unter der 017(...) anzurufen oder mir zu antworten.

Frau A schließt mit dem Hinweis, dass ihre Mail keine Beschwerde sein soll. „Ich möchte meine Kinder zurück und deren Vater wohlbehalten wieder hier!“ Es ist ein SOS-Ruf, eine dringende Bitte um sofortige Hilfe.

Nachdem wir das Schreiben gelesen haben, rufen wir direkt bei Frau T an. Es ist besetzt. Nach wenigen Minuten ruft sie zurück, wir stellen uns vor und bieten unsere Hilfe an. Doch Hilfe ist schon unterwegs – Frau T freut sich über alle Maßen und berichtet uns, dass innerhalb kürzester Zeit alle Angeschriebenen bei ihr angerufen haben.

Die schnellsten Anrufer waren auch die wichtigsten: Die Ausländerbehörde hat sofort alles in die Wege geleitet, damit Vater und Kinder bereits am darauffolgenden Tag zurückfliegen konnten. Die Mitarbeiterinnen haben ihr Mitgefühl zum Ausdruck gebracht und Frau T die Gewissheit gegeben, alles dafür zu tun, dass sie ihre beiden Töchter bald wieder in die Arme schließen kann. Wir finden diese Behördenleistung außerordentlich. Wir möchten, dass sie publik wird, und haben diesen Fall deshalb in unseren Jahresbericht aufgenommen.

b. Justiz

Gerechtigkeit hinter Gittern

Ein Mann ist zu zwei Jahren Haft verurteilt worden und verbüßt seine Tat im offenen Strafvollzug. Er geht jeden Morgen brav zur Arbeit und erfährt aus heiterem Himmel: Schluss damit, Sachen packen, es geht in ein Gefängnis ohne offenen Vollzug, jetzt sofort. Warum? Weil er sich mit seinen Mitgefangenen nicht vertragen würde und dadurch Fluchtgefahr bestehe. Er protestiert und auch die Mithäftlinge wollen ihn nicht gehen lassen. Er legt Widerspruch ein, will eine gerichtliche Überprüfung des Beschlusses. Die wird Monate später abgewiesen mit der Begründung: Inzwischen sei er aus der Haft entlassen. Er habe also nichts mehr davon, wenn ein Gericht – vielleicht – bestätigen würde, dass der Entzug des offenen Vollzugs unangemessen war. Also Antrag abgelehnt, 300 Euro fällig für die Verfahrenskosten. Erst leidet der Mann viele Monate lang im geschlossenen Vollzug und dann ein solches Ende der Geschichte? Das ist nicht gerecht, meint er, hofft auf uns – und auch wir können es nicht richten. Jetzt hat der Mann eine Petition eingereicht.

Ungerecht kann es werden, wenn ein Strafgefangener Probleme macht und die gefundene Lösung zwar sehr praktikabel, aber nicht angemessen ist. Ein Fall für das Team der Bürgerbeauftragten – das aber nach etlichen Anläufen, Gerechtigkeit für den Ex-Häftling zu erreichen, nur noch einen Weg sieht: den Gang vor den Petitionsausschuss.

Der Mann – wir nennen ihn Herrn G – ist bestimmt kein unkomplizierter Mensch. Als er im Februar 2020 eine zweijährige Haftstrafe antreten muss, lautet die ärztliche Empfehlung: Unterbringung in der Justizvollzugsanstalt (JVA) mit höchstens einer, nicht mehreren Personen. Das ist im offenen Vollzug gewährleistet und auch sonst spricht nichts dagegen, dass Herr G tagsüber arbeiten geht. Er bekommt Psychopharmaka – andere als vor Beginn seiner Haft und, wie G und seine Hausärztin später monieren, abhängig machende. Aber er macht seine Arbeit gut, macht sogar Überstunden, fast ein halbes Jahr lang ist alles in Ordnung. Im Vollzugsplan vom 1. September 2020 sind Probleme mit Mitgefangenen und Fluchtgefahr kein Thema, im Gegenteil: Alles laufe in geregelten Bahnen, man ist mit G und seinem Betragen zufrieden.

Bis Herr G eines nachts, es ist der 6. September, Streit mit seinem Zellengenossen bekommt. Der geht G hart an, G ruft den Wachmann zu Hilfe und dieser meldet den Vorfall. Prompt bekommt G zwei Tage später den Bescheid: Es habe mehrfach Probleme mit Mitinsassen gegeben, er müsse einzeln untergebracht werden (was in dieser JVA nicht möglich ist) und es bestehe Fluchtgefahr. Fazit: Er sei für den offenen Vollzug nicht geeignet. Also folgt noch am selben Tag die Verlegung in ein anderes Gefängnis – und in den geschlossenen Vollzug.

Anfangs wird Herr G auch dort nicht einzeln untergebracht, doch diesbezüglich macht er keine Probleme. Aber er selbst hat ein Problem: Er leidet, es geht ihm psychisch und gesundheitlich nicht gut. Er vermisst die Arbeit im offenen Vollzug und seine dortigen Mithäftlinge. Die ihm am 12. September schreiben: Er solle sich nicht unterkriegen lassen und werde hoffentlich bald zurückverlegt, „wir denken an dich. Deine Freunde“, ein gutes Dutzend haben unterschrieben. Alles andere als ein Indiz dafür, dass G gemeinschaftsunfähig ist, wie ihm eine Amtsärztin am 7. September auf Basis einer medizinischen Untersuchung attestiert hatte. Doch G war an jenem Tag gar nicht bei ihr gewesen und später war von einer Untersuchung auch nicht mehr die Rede.

Herr G deutet die Widersprüche im Behördenverhalten als Willkür. Er empfindet die Verlegung in den geschlossenen Vollzug als zutiefst ungerecht.

Herr G versucht von Anfang an, sich gegen die Verlegung zu wehren. Als er Hals über Kopf in die andere JVA gebracht wird, gibt man ihm keine Möglichkeit, seine Sicht der Dinge vorzubringen. Noch am selben Tag, dem 8. September 2020 legt er Widerspruch gegen die Verlegung ein und beantragt, dass sie gerichtlich überprüft wird. Abgewiesen. Daraufhin stellt er einen Antrag auf Feststellung der Rechtswidrigkeit. Den verwirft das Landgericht im Juli 2021 kostenpflichtig als unzulässig. Die Begründung: Da G im Februar 2021 aus der Haft entlassen worden sei, habe sich die Sache erledigt. Ein berechtigtes Feststellungsinteresse sei nicht ersichtlich, weil G keinen Schadensersatzanspruch geltend gemacht habe. Zudem sei die möglicherweise fehlerhafte Herausnahme aus dem offenen Vollzug kein schwerer Grundrechtseingriff.

G reicht noch eine Rechtsbeschwerde beim Oberlandesgericht ein. Auch die wird abgewiesen. Daraufhin wendet sich Herr G an das Team der Bürgerbeauftragten. Zwar dürfen wir die Gerichtsbeschlüsse nicht antasten, aber wir können Herrn Gs Beschwerde dem Justizministerium vortragen. Im März 2022 erhalten wir eine sechs Seiten lange Stellungnahme und das Fazit: Das Vorgehen der Justizvollzugsanstalten sei nicht zu beanstanden.

Wir haken nach und machen auf Widersprüche aufmerksam, fragen, ob dazu Näheres in den Akten steht. Wir bitten um Prüfung, ob es bei Gs Herausnahme aus dem offenen Vollzug Ermessensfehler gab – Alternativen hätten unserer Ansicht nach intensiver geprüft werden müssen. Wäre etwa eine Verlegung in eine JVA möglich gewesen, die ebenfalls einen offenen Vollzug anbietet, aber über freie Einzel- oder Zweibettzellen verfügt? Hätte das Beenden des offenen Vollzugs durch mehr Kommunikation und Transparenz vermieden werden können?

Im November 2022 mailt das Justizministerium eine sieben Zeilen kurze Antwort: Man könne zwar verstehen, dass Herr G „insbesondere die Art und Weise, wie die Herausnahme erfolgte, als ungerecht empfindet“, stellt aber infrage, ob die erbetene Überprüfung „für Herrn (...) zielführend ist“. Immerhin teilt man unsere Einschätzung, dass eine Herausnahme möglicherweise durch Gespräche im Vorfeld hätte abgewendet werden können, und versichert, die JVA dahingehend zu sensibilisieren.

Herrn G reicht das nicht. Wir geben ihm den Hinweis, dass eventuell noch eine Petition an den Landtag weiterhelfen kann, und unterstützen ihn bei seiner Eingabe. Darin bittet er im April 2023 um Feststellung, dass er zu Unrecht aus dem offenen in den geschlossenen Vollzug verlegt worden ist und dass die medikamentöse Behandlung nicht fachgerecht erfolgte. Zudem bittet er um Feststellung, dass ihm deshalb Schadensersatz bzw. Schmerzensgeld zusteht. Und er bittet darum, ihm eine persönliche Anhörung vor dem Petitionsausschuss zu gewähren. Wir wissen: Gehört werden kann bereits heilsam sein.

c. Bauen, Wohnen und Infrastruktur

Zu laut, zu hell, zu nah – Brandmauer im Nachbarschaftsstreit

Da baut ein Doppelhaus-Nachbar in einer Nacht- und Nebelaktion, jedenfalls ohne die erforderliche Genehmigung durch die Baubehörde, einen Wintergarten bis zur Grundstücksgrenze und sogar darüber hinaus. Aller Protest nutzt nichts: Der Wintergarten darf stehen bleiben. Aber eine Brandmauer muss her. Muss sie? Ein Hin und Her an Gutachten, Bescheiden und Widersprüchen hält den nachbarschaftlichen Konflikt über Jahre am Köcheln. Wann endlich spricht die Behörde das letzte Wort, weshalb braucht sie so lange für ihre Entscheidung?

Raus aus der Schwebe: Durch unsere Intervention rückt ein vor vielen Monaten eingelegter Widerspruch wieder in den Fokus der zuständigen Behörde. Ihr Entscheid hat endlich Klarheit in den seit Jahren schwelenden Streit unter zwei Nachbarn gebracht.

Die beiden Nachbarn sind sich sowieso schon sehr nah, wie das in einem Doppelhaus eben so ist. Doch da baut der eine die Überdachung seiner Terrasse in 2017 zu einem Wintergarten aus und rückt dem anderen dadurch noch mehr auf die Pelle: Dessen Wohn- und Schlafzimmerfenster liegen direkt daneben, nur 80 Zentimeter von der neuen Glaswand entfernt. Hinter der fortan ganzjährig lautes Treiben bis in die Morgenstunden herrscht. Als wäre der Lärm nicht schon genug, leuchten farbige Wechsellichter die Nachbarwohnung taghell aus – in manchen Nächten ist dort an Schlaf nicht mehr zu denken. Weil alles Bitten um Rücksicht nicht fruchtet, schaltet der solchermaßen gestörte Nachbar (Herr N) einen Anwalt ein, der den Wintergartenbesitzer (Herrn W) im November 2019 beim Landratsamt meldet: War diese Nutzungsänderung denn bekannt und erlaubt? Weder noch. Zudem stellt sich heraus, dass Herr W den Brandschutz nicht beachtet hat. Der Wintergarten wird aber trotzdem nachträglich genehmigt.

Dagegen legt Herr N Widerspruch ein, woraufhin das Regierungspräsidium als zuständige Widerspruchsbehörde dem Landratsamt als Entscheidungsbehörde empfiehlt, das Errichten einer Brandmauer anzuordnen. Was im Juli 2021 auch geschieht. Herr N freut sich schon, denn eine solche Mauer würde die Lärm- und Lichtbelästigung deutlich eindämmen. Doch dann legt Herr W ein Gutachten vor, das bescheinigt: Der vorhandene Brandschutz reiche aus. Dieser Einschätzung folgt das Landratsamt im September 2021. Nach Herrn Ns erneutem Widerspruch empfiehlt das Regierungspräsidium im November 2021 dennoch, den Brandschutz nachzubessern. Also doch: Brandmauer. Wogegen nun Herr W im Mai 2022 Widerspruch einlegt.

Nachdem die Widerspruchsbehörde nach einem Jahr immer noch keine Entscheidung getroffen hat, wendet sich Herr N am 25. Mai 2023 an das Team der Bürgerbeauftragten. Die lange Bearbeitungsdauer ist für uns nicht nachvollziehbar, da das Regierungspräsidium ja bereits im Widerspruchsbescheid von Herrn N klar die Notwendigkeit einer Brandmauer bestätigt hat. Auf unsere Nachfrage hin teilt die Behörde Anfang Juni mit, dass der Anwalt von Herrn W Fristverlängerung für eine ergänzende Begründung verlangt hatte und diese folglich erst seit Februar vorliege. Man wolle den Widerspruch nun aber kurzfristig bearbeiten.

Ende Juli schließlich weist die Behörde Herrn Ws Widerspruch zurück und begründet ihre Entscheidung auf vier DIN-A4-Seiten ausführlich. Herr W muss eine Brandmauer errichten.

Sehr geehrtes Team,

*das ist eine wunderbare Nachricht. Sehr vielen
Dank für Ihre anhaltende Unterstützung.*

d. Verkehr

Zeit für einen anderen Weg

Einen Ausbildungsplatz hat er gefunden, aber wie soll er jeden Tag in die Berufsschule oder zum Ausbildungsbetrieb kommen? Das fragten sich ein Siebzehnjähriger und seine Eltern und hatten auch schon die Lösung parat: per Auto. Also baten sie das Landratsamt um die Sondergenehmigung, schon mit siebzehneinhalb ohne Begleitperson Auto fahren zu dürfen. Der Antrag wurde abgelehnt, die Mutter legte Widerspruch ein und hoffte. Und wartete.

Restriktiv, aber schnell! Selbst wenn trotz unserer Intervention ein amtlicher Bescheid nicht im Sinne der Antragstellenden ausfällt: Es ist schon viel gewonnen, wenn die endgültige Entscheidung darüber so früh wie möglich fällt. Denn dann haben die Betroffenen schlicht mehr Zeit, sich darauf einzustellen und nach anderen Lösungen zu suchen.

Die Mutter – Frau M – hat den Antrag im Juni 2023 gestellt und gut begründet: Die Familie wohnt mitten auf dem Land auf einem Aussiedlerhof, der schlecht an den ÖPNV angeschlossen ist. Busse und Bahnen des öffentlichen Personennahverkehrs fahren nur selten, die Haltestellen sind zum Teil weit entfernt. Die Strecke von gut 30 Kilometern zum Bahnhof, an dem der Zug zur Berufsschule und zum Ausbildungsbetrieb abfährt, ist im Winterhalbjahr nicht mit dem Fahrrad und auch nicht per Moped zu bewältigen: Laub, Schnee und Eis machen die Straßen rutschig und fürs Zweirad zu gefährlich. Und es geht ja auch nur ums bevorstehende Winterhalbjahr – im Frühjahr wird der Sohn 18.

Das Landratsamt lehnt den Antrag jedoch ab und rechnet vor: Die Fahrten zu Ausbildungsstelle und Berufsschule dauern per ÖPNV nicht zu lang, denn die Zumutbarkeitsgrenze sei erst erreicht, wenn die einfache Fahrt mit Bus und Bahn über 90 Minuten mehr Zeit kostet als die Fahrt mit einem Fahrzeug der Klasse B. Diese Berechnung ist zwar korrekt. Dabei geht die Behörde jedoch davon aus, dass der Sohn von der Mutter zum Bahnhof gefahren werden kann, da Frau M im eigenen landwirtschaftlichen Betrieb angestellt und folglich flexibel sei. Dass der Vater dafür nicht infrage kommt, weiß man beim Amt schon: Er fährt frühmorgens mit einem schweren Lkw zur Arbeit und

fällt als Taxi wie auch als Begleitperson für den Autofahrenden Sohn folglich aus.

Frau M ist ganz perplex: Wie soll sie diesen Taxidienst denn hinbekommen? Sie muss morgens schon die Tochter zu einer zweieinhalb Kilometer entfernten Bushaltestelle fahren und dann schnell die beiden Jüngsten für die Schule und die Kita fertig machen. In ihrem Widerspruch beschreibt sie das sehr anschaulich: „Sowas lässt sich theoretisch zwar umsetzen, ist jedoch in der Praxis nicht machbar, (...) zumindest nicht mit einem Fünfjährigen, dieser müsste dann um 6 Uhr bereits fertig angezogen sein, Zähne geputzt, gefrühstückt haben usw. oder soll er das im Auto tun? Der Elfjährige muss um 7 Uhr zur Bushaltestelle im Ort, dieser benötigt auch Vesper (...), dies kann auch nicht durch die ältere Schwester geschehen, da diese um 6:25 Uhr zu einer anderen Bushaltestelle gefahren werden muss, wo sie dann auch gar nicht hingebracht werden kann, da ich ja bereits meinen ältesten Sohn zu seinem Zielort bringen muss.“ Die Entrüstung der Mutter ist zum Greifen. Hinzu komme, dass man bei ihrem Sohn nicht von einem „blutigen Fahranfänger“ sprechen könne: Seit zwei Jahren besitze er einen Führerschein der Klasse T für landwirtschaftliche Fahrzeuge und sei damit im Straßenverkehr unterwegs, mit bis zu 40 Tonnen, drei Metern Breite und 40 km/h. Unter Umständen fahre er auf derselben Straße, auf der er dann zur Arbeit bzw. Schule fahren würde, nur eben mit einem anderen Fahrzeug.

Den Widerspruch schickt Frau M Ende Juli ab, zeitgleich meldet sie sich bei uns: Ob wir nicht auch der Ansicht sind, dass hier ein Härtefall vorliegt, und ob wir sie bitte unterstützen können? Beides können wir bejahen und schreiben der Behörde, dass wir im Zubringerdienst der Mutter sowohl eine Unzumutbarkeit als auch eine besondere Härte sehen. Und rechnen vor: Wenn die Mutter ihren Sohn nicht zum Bahnhof fahren kann, wäre dieser vom Wohnort bis zum Ausbildungsort weit mehr als drei Stunden unterwegs. Damit wäre die 90-Minuten-Regel bei Weitem überschritten.

Da Frau M nicht auf das Ende eines langwierigen Widerspruchsverfahrens warten konnte, haben wir uns direkt an die Führerscheinbehörde gewandt. Auch unsere Einwendungen änderten nichts an der ablehnenden Haltung der Behörde. Hilft nichts, die Behörde

weist den Widerspruch Anfang August zurück. Sie begründet ihre ablehnende Haltung damit, dass es sich bei der vorzeitigen Erteilung des Führerscheins Klasse B um eine „absolut restriktiv zu handhabende Ausnahme“ handelt. Hierauf habe das Regierungspräsidium erst kürzlich hingewiesen. Das Argument, dass der Sohn bereits im Frühjahr volljährig wird und deshalb nur eine kurze Dauer zu überbrücken ist, spreche gerade nicht dafür, dass eine unzumutbare Härte vorliegt. Man halte daher auch nach mehrmaliger Überprüfung an dem Ablehnungsbescheid fest.

Wir haben uns daraufhin direkt mit der Widerspruchsbehörde beim Regierungspräsidium in Stuttgart in Verbindung gesetzt. Frau M verzichtet auf den Rechtsweg, legt aber Widerspruch beim Regierungspräsidium ein. Um auch dort die Entscheidung zu beschleunigen, fragen wir nach und bitten vorab um rechtliche Einschätzung. Schon wenige Tage später, am 15. August,

teilt die Behörde Frau M in einem Zwischenbescheid mit, dass man keine Hinweise auf unsachgemäße Bearbeitung oder Ermessensausübung durch das Landratsamt erkennen könne. Bei einem anschließenden Telefonat erklärt man ihr die Sach- und Rechtslage noch ausführlich.

Positiv sehen wir, dass für Frau M und ihre Familie innerhalb kürzester Zeit klar war: Das Regierungspräsidium wird ihrem Widerspruch nicht stattgeben, für ihren Sohn wird keine Ausnahme gemacht. Ohne unseren Einsatz wäre dies voraussichtlich erst viele Wochen später entschieden worden. Damit bekam Frau M die Möglichkeit, noch rechtzeitig zu reagieren.

Und tatsächlich tat sich eine andere Lösung auf: Der Sohn fand eine per Bus und Bahn besser erreichbare Berufsschule und für die Fahrt zum Betrieb eine Mitfahrmöglichkeit.

e. Umwelt und Landwirtschaft

Hier geht's lang!

Staatliche Hilfen sind in aller Regel eine gute Sache für jene, denen solche Hilfen zustehen. Trotzdem können sie für Unmut sorgen: An wen muss man sich wenden, wo kann man sich informieren, ja wer erhält die Hilfen überhaupt und was ist dafür zu tun?

Schnell und unbürokratisch: Manchmal ist nur ein einziges Telefonat, ein einziger Mailwechsel nötig, um einer Bürgerin oder einem Bürger weiterzuhelfen. Ein Beispiel für die niedrigschwellige Lotsenfunktion der Bürgerbeauftragten und ihres Teams.

Mit einem sehr aufgebracht Anrufer, wir nennen ihn Herrn A, haben wir es im Mai 2023 zu tun – es geht um den Härtefallausgleich für Heizöl und die damit verbundenen Regelungen. Am Telefon bringt er seine ablehnende Haltung sehr deutlich zum Ausdruck, er lässt seinem Unmut freien Lauf. Wir vermuten bald, dass Herr A sich schlicht überfordert und alleingelassen fühlt. Schnell stellt sich heraus, dass Herr A über 80 Jahre alt und das Digitale nicht seine Welt ist.

Kurz zuvor hatte er beim Wirtschaftsministerium Baden-Württemberg angerufen, das er fälschlicherweise für zuständig hielt. Dort habe man ihn ohne größere Hilfestellung an uns verwiesen. Wir zeigen Verständnis für die komplizierte Situation und erläutern Herrn A, dass er alle Informationen zu den Härtefallhilfen für Privathaushalte beim Landesumweltministerium findet – und zwar auf dessen Website. Wir beschreiben ihm Schritt für Schritt den Weg dorthin. Zusätzlich geben wir ihm die Telefonnummer der Hotline für Härtefallhilfen. Herr A ist versöhnt – am Ende des Gesprächs bedankt er sich sehr herzlich.

Dieser Fall zeigt, wie wir durch niedrigschwellige und direkte Hilfestellungen Menschen bei der Lösung eines Problems beistehen und ihre Erfahrungen mit den Institutionen des Landes verbessern können. Solche Hilfen und Kontakte bewirken jedoch noch viel mehr: Sie können Akzeptanz schaffen und ein Gefühl des Mitgenommenwerdens entstehen lassen. Gerade in der heutigen Zeit halten wir dies für außerordentlich wichtig, um der wachsenden Politik- und Demokratieverdrossenheit entgegenzuwirken.

f. Bildung, Wissenschaft und Kultur

Kein Messebesuch ohne Smartphone?

Was, wenn man kein smartes Mobiltelefon besitzt und auch zu Hause keine Möglichkeit hat, online zu gehen und Tickets auszudrucken? Kein Smartphone, kein Drucker, kein Zutritt – so stellt sich die Situation für einen Mann dar, der vorhat, im Januar 2023 die Messe CMT zu besuchen. Als ganz so exklusiv erweist sich die „weltweit größte Publikumsmesse für Tourismus und Freizeit“, wie sie sich selbst bezeichnet, dann zwar nicht. Begründet ist der Unmut des Bürgers dennoch: Für Menschen, die offline sind, also keinen Zugang zum Internet haben, macht die Landesmesse Stuttgart den Messebesuch nicht nur schwerer, sondern auch teurer.

Bitte nicht behindern: Dieser Fall verdeutlicht die zunehmende Diskriminierung von Menschen, die nicht online gehen können oder wollen. Geht es um den Besuch einer Veranstaltung, sollte der Kauf einer Eintrittskarte weiterhin offline möglich sein und darf auch nicht zu Benachteiligungen führen.

In seinem Bekanntenkreis sind viele Seniorinnen und Senioren, die den Besuch der CMT aus dem Terminkalender gestrichen haben. Denn sie können entweder nicht online gehen oder finden den Ticketkauf am Computer zu kompliziert oder sie haben keine Möglichkeit, die online gekaufte Eintrittskarte auszudrucken. Auch keine Option: das Hochladen des Tickets auf ein Handy, mit dem man nur telefonieren und SMS schreiben kann. Das teilt uns im Januar 2023 Herr C mit, der bis dahin ein Stammgast der CMT war. Er empört sich über die ausschließliche Buchung von Tickets via Internet und darüber, dass Rabattcodes nur noch online eingelöst werden können. Auf der Homepage der CMT steht ganz klar, der Besuch sei „nur mit einem vorab gebuchten Online-Ticket möglich. Die Kassen vor Ort sind geschlossen.“

Herr C meint, dass Seniorinnen und Senioren, aber auch jüngere Menschen, die keinen Zugang zu Internet und Drucker haben, dadurch behindert und vernachlässigt, ja diskriminiert werden. Er fragt: Spielen diese Personengruppen für die Landesmesse Stuttgart denn überhaupt keine Rolle?

Guten Tag,

*vielen herzlichen Dank für die Hilfe,
Sie haben mich wirklich gerettet.*

Diese Frage stellt Herr C erst einmal der Messegesellschaft. Er schildert detailliert, weshalb der Online-Ticketkauf für ihn und seinesgleichen zu Benachteiligungen führt, und schließt: „Eine solche Diskriminierung von Senioren, die nicht online sind, darf sich nicht wiederholen!“

Im Antwortschreiben der CMT steht, man tue alles dafür, Gastgeber für jeden Menschen zu sein, und wolle ein bestmögliches Messeerlebnis für die Gäste der CMT erreichen. Weil die Nutzung des öffentlichen Personennahverkehrs im Tagesticket inklusive sei, erhalte man mit einem Online-Ticket die Möglichkeit, bereits bei der Anreise den ÖPNV kostenfrei zu nutzen. Ein vor Ort gekauftes Ticket könne nur noch für die Heimfahrt genutzt werden. Zudem vermeide man so Wartezeiten an den Kassen. Der Zuständige versichert, man werde keinen Gast abweisen – es werde auch auf dem Messegelände die Möglichkeit geben, Tickets zu kaufen. Zum Thema Gutscheine und Rabatte verliert er kein Wort.

Also bittet Herr C das Team der Bürgerbeauftragten, tätig zu werden und fragt uns: „Könnten Sie nicht die Messe veranlassen, künftig auch wieder ohne Nachteile Tickets an der Tageskasse zu verkaufen?“ Wir können Herrn Cs Unmut sehr gut nachvollziehen. Die Gesellschafter der Messe Stuttgart GmbH sind je zur Hälfte die Landeshauptstadt Stuttgart und das Land Baden-Württemberg. Das Land hat es sich zur Aufgabe gemacht, mit der Antidiskriminierungsstelle für Vielfalt und Toleranz zu werben und über die Umsetzung des Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes zu wachen. Für uns ist daher unverständlich, dass die Gesellschafter allein auf einen digitalen Zugang setzen und damit bewusst einen Teil der Älteren von einem Messebesuch ausschließen oder diesen unverhältnismäßig erschweren.

Mit diesem Hinweis bitten wir die Messe um Stellungnahme. Ergänzend führen wir an, dass wir den Weg zur Digitalisierung zwar begrüßen, dies aber nicht dazu führen darf, dass Teile der Gesellschaft dadurch diskriminiert und ausgeschlossen werden. Wir fordern die Messe auf, die Bedenken der Seniorinnen und Senioren ernst zu nehmen und für ein niederschwelliges Angebot auf der Messe zu sorgen. Vor Corona gab es außerdem die Möglichkeit, an den Schaltern des Verkehrs- und Tarifverbunds Stuttgart (VVS) ein KombiTicket zu lösen. Wir wollen wissen, warum es dieses Angebot nicht mehr gibt.

Die Messegesellschaft antwortet, der Verkauf von KombiTickets via VVS sei wegen fehlender Nachfrage eingestellt worden. Der Verkauf von Eintrittskarten an der Tageskasse werde aber weiterhin gewährleistet – die auf der Homepage veröffentlichte Fehlinformation, es sei nur noch der Kauf von Online-Tickets möglich, habe man umgehend korrigiert. Zu Beginn des Jahres 2023 sei die Anzahl der Ticketautomaten an den beiden Messeeingängen sogar deutlich erhöht und mit Touchscreen-Geräten modernisiert worden. Hostessen stünden bereit, um den Kundinnen und Kunden weiterzuhelfen, „wenn es einmal klemmt“. Für die Messe sei dies ein wichtiges Serviceangebot, obwohl die

Mehrkosten dafür nicht einmal ansatzweise durch die drei Euro Aufschlag an der Tageskasse ausgeglichen würden.

Unser Fazit lautet: Die Messe war zwar bemüht, Herrn Cs Anliegen ein Stück weit Rechnung zu tragen. Der Vorwurf der Altersdiskriminierung konnte dennoch nicht gänzlich ausgeräumt werden. Da eine weitergehende Einflussnahme außerhalb unserer Zuständigkeit liegt, leiten wir die beiden Antwortschreiben an Herrn C weiter und informieren ihn darüber, dass das Land Baden-Württemberg eine Antidiskriminierungsstelle eingerichtet hat, um über die Umsetzung des Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes zu wachen. Ganz ausdrücklich zählt hierzu auch die Altersdiskriminierung. Wir empfehlen Herrn C, sich an die hierfür zuständige Beauftragte der Landesregierung für die Belange von Menschen mit Behinderung zu wenden.

Auf der Internetseite der CMT ist im Januar 2024 zu lesen: „Gegen einen Aufpreis von 3,00 € kannst du Eintrittskarten an den SB-Kassen vor Ort erwerben. Dort entfällt die ÖPNV-Option, Rabatte sind nicht anwendbar. Da es zu längeren Wartezeiten kommen kann, empfehlen wir den Kauf eines Online-Tickets.“

g. Finanzen

Genug vom langen Warten

Die Anfrage eines Ehepaars steht stellvertretend für viele ähnliche Eingaben, die uns im Jahr 2023 erreicht haben. Es geht um das Landesamt für Besoldung und Versorgung (LBV) und die dortigen Bearbeitungszeiten.

Kluft zwischen Anspruch und Wirklichkeit: Ist eine Behörde von ihrer eigenen Zielvorgabe viele Jahre lang meilenweit entfernt, kann dies auf ein strukturelles Problem hindeuten. Das freilich lösbar sein kann, wie dieser Fall zeigt.

Die Eheleute, sagen wir Herr und Frau B, sind beide Beamte und bei Krankheits- und Pflegekosten angewiesen auf die schnelle Hilfe des LBV. Doch ob Arztrechnungen, Medikamente oder andere Belege: Bis das vorgestreckte Geld zurückerstattet wird, vergeht oft viel Zeit – die Bearbeitung der sogenannten Beihilfeanträge dauert meist etliche Wochen, mitunter sogar mehrere Monate.

Herr B nimmt im Mai 2023 Kontakt zu uns auf. Er berichtet, dass die Bearbeitungszeiten seit dem letzten Jahr stetig zunehmen. Im Schnitt warte er sieben Wochen auf die Rückerstattung. Auf seine schriftlichen Nachfragen erhalte er, wenn überhaupt, nur eine vorformulierte Antwort mit dem Hinweis auf derzeit viele Anträge und einen hohen Krankenstand. Eine telefonische Kontaktaufnahme sei überhaupt nicht möglich.

Das Ehepaar B ist kein Einzelfall. Die beständige Anzahl von Kleinen Anfragen an die Landesregierung über die letzten Jahre zeigen, dass bei der Bearbeitung von Beihilfeanträgen offensichtlich seit längerem ein strukturelles Problem vorliegt. In seiner Antwort auf eine Kleine Anfrage hatte das fürs LBV zuständige Finanzministerium darauf verwiesen, dass durch die Neustrukturierung des Landesamts und die Einrichtung einer Steuerungsgruppe künftig zeitnah und flexibel auf Veränderungen im Arbeitsanfall reagiert werden könne. Das LBV selbst strebt eine maximale Bearbeitungsdauer von 20 Arbeitstagen an. Im Kundenportal des Landesamts wird aktuell aber weiterhin auf das hohe Arbeitsaufkommen und die langen Bearbeitungszeiten hingewiesen. Anspruch und Wirklichkeit klaffen also weit auseinander.

Anfang Juni bitten wir das Ministerium daher um Stellungnahme, wie mit der weiterhin unbefriedigenden Antragsbearbeitung beim LBV verfahren wird, da die bisherigen Maßnahmen offenbar nicht die erhoffte Wirkung zeigen. Und wir möchten wissen, ob es bereits Überlegungen gibt, aufgrund der langen Bearbeitungszeiten antragsfrei Abschlagszahlungen auf die zu erwartende Beihilfe zu leisten.

Mitte Juli antwortet das Ministerium uns ausführlich. Es nennt zahlreiche Ursachen für die langen Bearbeitungszeiten – unter anderem habe die Anzahl der vom LBV zu bearbeitenden Beihilfeanträge seit 2017 um mehr als 40 % zugenommen. Wie lässt sich das gestiegene Arbeitspensum bewältigen? Das Ministerium benennt einige personelle Maßnahmen, die geplant oder schon umgesetzt sind – man sei zuversichtlich, dass sich die Situation dadurch weiter entspanne. Zu unserer Frage nach Abschlagszahlungen führt das Ministerium an, dass Beihilfeanträge für Leistungen im Wert von 5.000 Euro und mehr vorrangig bearbeitet und innerhalb weniger Tage ausbezahlt werden. Außerdem bestehe die Möglichkeit, eine Direktabrechnung mit stationären Einrichtungen zu beantragen; in solchen Fällen müsse man dann auch nicht mehr auf Rückerstattungen warten. Die von uns vorgeschlagenen Abschlagszahlungen seien wegen des zusätzlichen Bearbeitungsaufwands hingegen nicht möglich. In Einzelfällen gewähre das LBV aber seit jeher Abschlagszahlungen, etwa im kostenintensiven Bereich der Pflege.

Wir geben diese Ausführungen Ende Juli an Herrn B weiter. Er bekräftigt die Zuversicht des Ministeriums: Die Bearbeitungszeiten haben sich auch bei ihm und seiner Frau inzwischen verkürzt. Gegen Ende des Jahres 2023 schien sich das Problem der langen Bearbeitungszeiten dann gänzlich gelegt zu haben – wir erhielten diesbezüglich keine Eingaben mehr.

Guten Tag,

herzlichen Dank für die ausführliche Schilderung und Unterstützung. Ich werde Ihrem Rat folgen und entsprechenden Rechtsbeistand in Anspruch nehmen.



4. Beauftragte für die Landespolizei von Baden-Württemberg

Die Bürgerbeauftragte hat eine besondere Zuständigkeit für die Polizei Baden-Württemberg. Sie ist nicht nur für die Menschen da, die sich über polizeiliche Maßnahmen oder das Verhalten einzelner Polizistinnen und Polizisten beschweren wollen. Sie ist auch Anlaufstelle, an die sich Polizeiangehörige ohne Einhaltung des Dienstweges wenden können, wenn sie interne Probleme oder Missstände ansprechen möchten. Wenn die Bürgerbeauftragte von einem Sachverhalt Kenntnis erlangt, kann sie durch Selbstaufgriffsrecht auch ohne konkrete Eingabe tätig werden (§ 20 Abs. 1 Satz 5 BürgBG BW).

Zuständig für die Polizistinnen und Polizisten im Land

Die Landespolizei von Baden-Württemberg hat rund 35.000 Beschäftigte, darunter rund 29.000 Polizeivollzugsbeamtinnen und -beamte inklusive Anwärterinnen und Anwärter.

Wichtig: Frist beachten!

Wer die Bürgerbeauftragte hinzuziehen will, hat dafür drei Monate Zeit. Die Frist beginnt mit dem Ende der polizeilichen Maßnahme bzw. dem Zeitpunkt des beanstandeten Sachverhalts.

Vertraulich!

Beschwerden und Eingaben, bei denen die oder der Betroffene ausdrücklich um Geheimhaltung der Person ersucht, sind zulässig (§ 19 Abs. 1 Satz 3 BürgBG BW). Dies ist gerade dann relevant, wenn sich Angehörige der Polizei und damit Hinweisgeber aus den eigenen Reihen an die Bürgerbeauftragte wenden.

Vorgehensweise

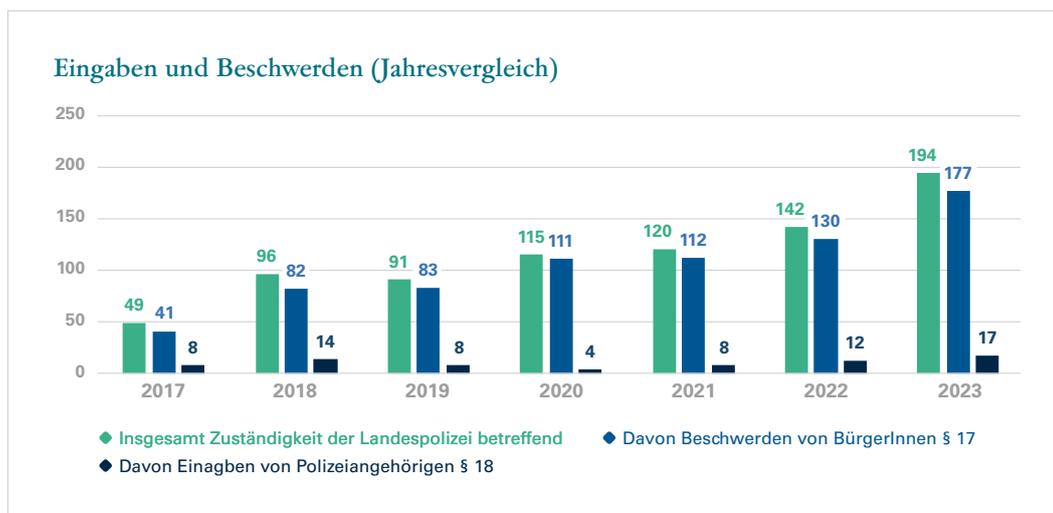
Die Bürgerbeauftragte kann vom zuständigen Ministerium Auskunft verlangen. Meistens wenden wir uns bei Beschwerden jedoch an die regionalen Polizeipräsidien. Wir schildern zunächst den jeweiligen Beschwerdesachverhalt und tauschen uns aktiv mit allen Beteiligten darüber aus. Gerade bei Beschwerden, die keine schwerwiegenden Vorwürfe beinhalten, bietet es sich an, eine einvernehmliche Lösung auf der Gesprächsebene zu suchen. In solchen Fällen wirken wir darauf hin, dass ein konfliktberichtigendes Gespräch stattfindet: etwa zwischen der Revierleitung und der oder dem Betroffenen. Dieses Vorgehen entspricht dem unbürokratischen Ansatz der Bürgerbeauftragten.

In ihrer Rolle als Konfliktmanagerin kann die Bürgerbeauftragte Empfehlungen an die zuständige Stelle abgeben. Bei besonderen Geschehnissen bezieht die Bürgerbeauftragte das Landespolizeipräsidium mit ein. Sind die Vorgänge besonders gravierend, unterrichtet sie zudem den Innenausschuss des Landtags. Das ist deshalb wichtig, weil dem Landtag neben der Gesetzgebung auch die Kontrolle darüber obliegt, auf welche Art und Weise die vollziehende Gewalt, also die Polizei, für das Einhalten der Gesetze Sorge trägt. Diese Aufgabe des Landtags ist in Artikel 27 Absatz 2 der Landesverfassung von Baden-Württemberg festgeschrieben. Indem die Bürgerbeauftragte den Landtag über besondere Vorgänge informiert, unterstützt sie ihn dabei, die parlamentarische Kontrollfunktion auszuüben.

Wenn etwas schief läuft ...

2023 haben 194 von insgesamt 837 eingereichten Anliegen die Landespolizei betroffen. Von diesen 194 Eingaben kamen 17 von Angehörigen der Landespolizei und 177 von Menschen, die sich über eine polizeiliche Maßnahme beschwerten. Da es nur einen geringen Anteil Eingaben aus der Polizei heraus gab (§ 18 BürgBG BW), ist eine differenzierte Statistik

nicht sinnvoll. Anders bei den insgesamt 177 Beschwerden. Sie umfassen sowohl Beschwerden über ein persönliches Fehlverhalten einzelner Polizeibeamtinnen und -beamten als auch Beschwerden über eine polizeiliche Maßnahme (§ 17 BürgBG BW). In der Praxis gehen die beiden Beschwerdearten häufig Hand in Hand.



Um einen besseren Überblick zu erhalten, haben wir verschiedene Kategorien gebildet. Jeden Beschwerdefall haben wir zunächst einer Kategorie zugeordnet; Mehrfachnennungen waren in den Jahren 2020 und 2021 möglich. Von der Möglichkeit der Mehrfachnennung sind wir aus Gründen der Transparenz im Jahr 2022 abgerückt. Jeder Beschwerdefall ist daher einer Kategorie zugeordnet, die den hauptsächlichen Beschwerdevorwurf erfasst. Dies soll jedoch nicht zum Ausdruck bringen, dass Fälle nur einer Kategorie

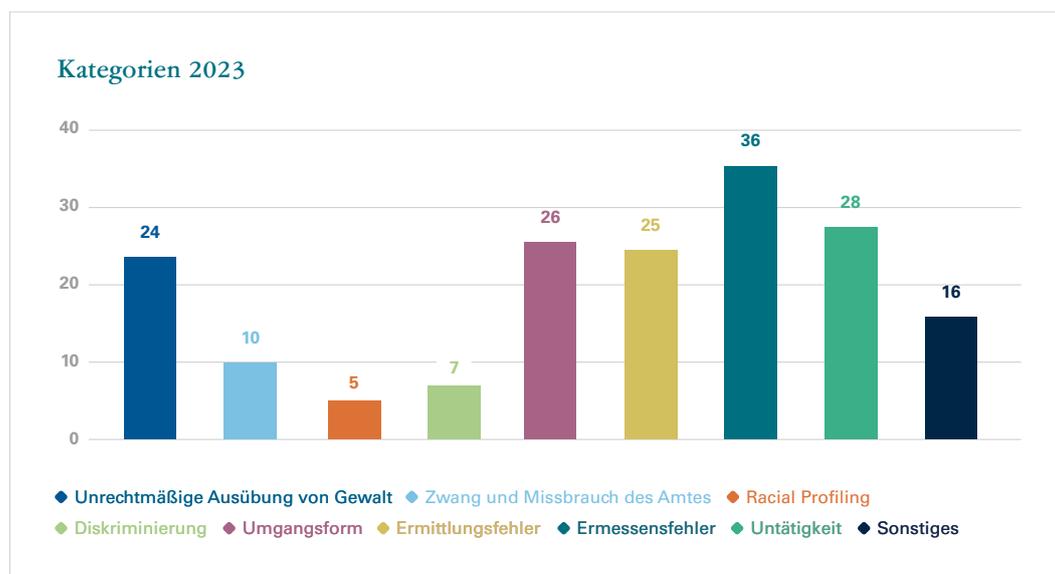
zugeordnet werden können. Vielmehr muss hier klar darauf hingewiesen werden, dass jeder Fall einzeln betrachtet sehr vielschichtig sein kann und viele Fälle durchaus in mehrere Kategorien eingeordnet werden könnten.

Bei den einzelnen Kategorien geht es allein um die Vorwürfe, wie sie von den Bürgerinnen und Bürgern (Beschwerdeführende) vorgebracht wurden. Es handelt sich hierbei um ungeprüfte Verdachtsfälle.

Verdachtsfälle

Kategorie	2020*	2021*	2022	2023
Unrechtmäßige Ausübung von Gewalt	19	13	15	24
Zwang und Missbrauch des Amtes	31	28	8	10
Racial Profiling	2	3	2	5
Diskriminierung aufgrund ethnischer Herkunft	13	5	2	7
Umgangsform (u. a. Beleidigung)	57	28	22	26
Ermittlungsfehler	32	27	19	25
Ermessensfehler	21	15	19	36
Untätigkeit	1	14	19	28
Sonstiges	8	21	4	16
Gesamt	184	154	110	177

* Mehrfachnennungen pro Beschwerdefall waren möglich.



Diskriminierung und Machtmissbrauch?

Wie schon in den Vorjahren umfassten viele Beschwerden das Verhalten von einzelnen Polizeibeamtinnen und -beamten. Dabei geht es meist um deren Auftreten oder um deren Äußerungen, die als unangemessen empfunden wurden (Kategorie Umgangsform).

Beschwerden wegen Machtmissbrauch, Diskriminierung und unrechtmäßiger Ausübung von Gewalt sind ebenfalls häufig vertreten. Mit jedem dieser Vorwürfe muss man sich intensiv auseinandersetzen. Warum? Weil der Vorwurf von einer Person erhoben wurde, die in einer Interaktion mit der Polizei stand. Das Handeln der Polizei muss über jeden Zweifel erhaben sein: „kein Handeln ohne Gesetz und kein Handeln

gegen Gesetz“. Der Anspruch an Polizistinnen und Polizisten muss sein, dass sie sich in jeder Situation, so schwierig sie auch sein mag, korrekt verhalten. Die extensiven Befugnisse dürfen niemals missbräuchlich gegen Menschen eingesetzt werden. Auch dürfen Polizeibeamtinnen und Polizeibeamte unter keinen Umständen Handlungsweisen an den Tag legen, die Menschen diskriminieren.

Aus diesen Gründen ist es unabdingbar, dass die Polizeiführung Verdachtsfälle aufarbeitet und dass innerhalb der Polizei ein Klima herrscht, das eine Aufarbeitung überhaupt ermöglicht.



Generationenwandel bedingt Führungswandel – auch bei der Polizei BW

Ein Beitrag

von Wolfgang Jaeger, Ltd. KD a. D., Berater der Bürgerbeauftragten in Polizeiangelegenheiten

Durch die nun zweijährige Beratertätigkeit bei der Bürgerbeauftragten und die 43-jährige Zugehörigkeit zur Polizei Baden-Württemberg als Führungstrainer, Coach und Mediator, aber aber auch als Führungskraft bin ich zu der Erkenntnis gelangt, dass die Themen wertschätzende Führungsleistung und reflektierte Kritikfähigkeit aktueller denn je sind.

Vor dem Hintergrund der Anstrengungen des Innenministeriums, eine moderne Führungs- und Wertekultur zu schaffen, ist es sinnvoll, einen

vertieften Blick auf dieses Thema zu lenken. Im Kern geht es um Anforderungen an eine Führungskultur, die auch dem Generationenwandel gerecht wird.

Im Rahmen der Gestaltung einer modernen Führungs- und Wertekultur hat das Innenministerium Baden-Württemberg laut einer Pressemitteilung vom Juli 2023 fünf Kernbereiche herausgebildet und mit über 100 Einzelmaßnahmen unterlegt. Dies zeigt, wie akut der aktuelle Handlungsbedarf bei der Polizei Baden-Württemberg ist, und wie so oft liegen Maßnahmen, die längst beschlossen und verbindlich umgesetzt werden könnten, immer noch auf Eis.

Es werden Feedback-Instrumente zitiert, die teilweise schon lange in der Polizei etabliert sind und auch ihre Berechtigung haben. So die alle zwei Jahre stattfindende Mitarbeiterbefragung (MAB), in der die Mitarbeitenden anonym der Gesamtorganisation bzw. dem entsprechenden Polizeipräsidium anhand strukturierter Fragen Rückmeldung geben können, was gut oder eben auch nicht so gut läuft.

Außerdem sind Mitarbeiter-Jahres-Gespräche (MAG) ein sehr gutes Format, um im direkten Dialog mit den Mitarbeitenden unter anderem Rückmeldung zu erbrachter Führungsleistung zu bekommen. Das MAG ist bereits seit fast 20 Jahren etabliert. Führungskräfte sind seit 2018 durch eine Rahmendienstvereinbarung verpflichtet, dieses Gespräch den Mitarbeitenden anzubieten und es durchzuführen.

Das anonymisierte Vorgesetztenfeedback (VGF) steckt leider seit 2017 immer noch in einer Art „Dauerkonzeptionsschleife“ und ist nicht als verpflichtend vorgesehen. Trotzdem wenden insbesondere junge Führungskräfte dieses Tool bereits an und machen in der Regel positive Erfahrungen. Gerade hiermit könnte man den Beweis antreten, wie ernst man es mit konstruktivem Feedback meint. Es muss meines Erachtens den Mitarbeitenden der Polizei flächendeckend und verbindlich die Möglichkeit gegeben werden, ihre direkten Vorgesetzten anonym zu bewerten. Mit dieser Methode können sehr differenzierte Aussagen zu den Führungsleistungen getroffen werden – extrem hilfreich für die persönliche Weiterentwicklung von Führungskräften. Denn wenn Selbst- und Fremdbild nicht mehr abgeglichen werden, drohen erhebliche Fehlentwicklungen.

Bei beiden zuletzt genannten Instrumenten wird keine landesweite Evaluation über die Häufigkeit vorgenommen, sodass man sich auch keinen Überblick darüber verschaffen kann, in welchem Maße MAG und VGF zur Anwendung kommen. Wie so oft gibt es zwar das Instrument und die entsprechende Vorschrift, aber ob es Wirkung entfaltet und auch eingesetzt wird, bleibt im Dunkeln.

Dabei wäre es von der Stabsstelle Führungs- und Qualitätsmanagement (FQM) beim IM durchaus

möglich, diese Zahlen einzufordern. Qualitätsmanagement bedeutet auch, die Qualität des Managements zu messen.

Es gibt bei der Polizei Baden-Württemberg noch immer keine Pflicht für Führungskräfte, an Führungsfortbildungen teilzunehmen. Diese Pflicht ist jedoch unabdingbar, um sich die Herausforderungen von Führungsaufgaben bewusst zu machen und das Führungshandeln konsequent darauf auszurichten. Gerade im Umgang mit nachfolgenden Generationen ist unreflektiertes Improvisieren schädlich und bewirkt bei den Generationen Y und Z (übrigens auch bei allen anderen) Unbehagen statt gelebter Führungskompetenz. Im Gegensatz zur Babyboomer-Generation (der der Verfasser auch angehört) suchen die ab den 90er Jahren geborenen Menschen vermehrt Wertschätzung, Erfüllung im Beruf durch selbstständiges Handeln und Sinnhaftigkeit, verbunden mit positiver Führung.

Die Entwicklung von „die Arbeit an sich als Sinn verstehen“ hin zum „Suchen nach dem Sinn der Arbeit“ ist ein Megatrend unserer Zeit. Das in den 60er und 70er Jahren eingeübte Mantra des „Arbeitenmüssens“ hat sich gewandelt in selbstbestimmtes „Arbeitenwollen“. Damit verbunden ist unter anderem auch der Ort des Arbeitens – nicht mehr starr und verbindlich verortet. Auch die Arbeitszeiten möchte man gerne selbstständiger und flexibler gestalten. Da dies in verschiedenen Bereichen der Polizei schwer realisierbar ist, scheint es umso wichtiger, die Polizei durch professionelle, zeitgemäße Führungsleistung zu einem verlässlichen und zukunftsfähigen Ort der Arbeit zu entwickeln.

Im Zuge des tiefgreifenden gesellschaftlichen und organisatorischen Wandels, insbesondere in der digitalen Ära, wird Personalführung vor neue und komplexe Herausforderungen gestellt. Diese dynamische Entwicklung macht sich auch in den Polizeistrukturen Deutschlands bemerkbar, wo traditionelle Führungsmodelle zunehmend infrage gestellt und durch moderne Ansätze ersetzt werden. Die Studie von Lars Wistuba und Michael Hasselmann liefert hierzu Einblicke und Impulse.⁵

Die Studie beinhaltet eine umfassende Befragung unter den Mitarbeitenden der deutschen Polizei.

Die Ergebnisse dieser Untersuchung bieten wertvolle Einsichten in die Präferenzen und Bedürfnisse der Mitarbeitenden sowie die wahrgenommenen Defizite, aber auch Potenziale bestehender Führungsstrukturen. Die Befragung deckt elf Führungsbau- steine ab, die auf einer Synopse aktueller Studien zu Personalführung im digitalen Zeitalter basieren. Die Führungskräfte und Mitarbeitenden konnten dabei ihre Prioritäten in Form einer fiktiven Budget- verteilung ausdrücken, was eine differenzierte und nuancierte Einsicht in die Prioritäten und Werte der Befragten ermöglicht.

Die Studie zeigt deutlich, dass die Führungspra- xis in der Polizei an einem Wendepunkt steht. Die traditionellen Modelle, die oft eine Top- down-Hierarchie und eine distanzierte Bezie- hung zwischen Führungskräften und Mitarbei- tenden fördern, entsprechen nicht mehr den aktu- ellen Anforderungen einer sich ständig verändernden Arbeits- und Gesellschaftsland- schaft. Besonders hervorgehoben wird der Bau- stein „Mitarbeitende wertschätzen und auf Aug- enhöhe beteiligen“, der von den Befragten als besonders wichtig erachtet wird. Dieser Trend unterstreicht die Bedeutung von Respekt, Wert- schätzung und einer kooperativen Führungskul- tur.

Die Erkenntnisse dieser Studie sind nicht nur für die Polizeistrukturen in Deutschland, sondern auch für Organisationen in anderen Sektoren von großer Bedeutung. Sie betonen die Notwendig- keit, Befragungsinstrumente als essenzielle Tools zur Identifizierung von Optimierungspotenzialen in der Führungskultur zu nutzen. Durch die ak- tive Einbindung der Mitarbeitenden in den Eva- luationsprozess können Organisationen ein um- fassendes Verständnis der Bedürfnisse, Wünsche und Herausforderungen ihrer Teams gewinnen.

Dies wiederum ermöglicht eine gezieltere und wirkungsvollere Anpassung des Führungshan- delns, um den sich wandelnden Anforderungen gerecht zu werden.

Zusammenfassend unterstreichen die Erkennt- nisse der Studie die Wichtigkeit von Mitarbeiter- befragungen, Mitarbeitergesprächen, aber auch einer grundsätzlich offenen und wertschätzenden Feedbackkultur. Indem Organisationen auf die Stimmen ihrer Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen hören, kann nicht nur Führungshandeln verbes- sert, sondern auch ein Arbeitsumfeld geschaffen werden, das auf Vertrauen, Respekt und gemein- schaftlichem Wachstum basiert.

Das bloße Aneinanderreihen durchaus sinnvoller Maßnahmen ist noch lange kein Garant dafür, dass sich kulturell, im Sinne einer wertschätzen- den und kritikfähigen Polizeiorganisation, etwas ändert. Es geht nicht um Aktionismus, sondern um Wirkung und Nachhaltigkeit. Es braucht „Hü- ter“, die darauf achten, dass die Maßnahmen auch verpflichtend umgesetzt und angewandt werden. Hier spielt jede Führungskraft, insbesondere aber die oberste Führungsebene in ihrer Vorbildfunk- tion und Glaubwürdigkeit nicht eine, sondern die entscheidende Rolle.

Führungskräfte, egal auf welcher Ebene, haben sich dieser anspruchsvollen Aufgabe zu stellen. Das sind sie den Mitarbeitenden in einer lernenden, sich ständig wandelnden Organisation schuldig.

Bleibt zu hoffen, dass das ambitionierte Projekt „Führungs- und Wertekultur der Polizei BW“ den „Hebel“ nicht zu kurz ansetzt, denn Hochglanz- broschüren haben wir schon genug, die übrigens wieder schnell in der Schublade verschwinden.

Wolfgang Jaeger

Wolfgang Jaeger (Leitender Kriminaldirektor a. D.) war 43 Jahre bei der Landespolizei Baden- Württemberg. In seiner Zeit dort hat er verschiedene Führungspositionen durchlaufen und war als Dozent und Führungstrainer an der Hochschule für Polizei in der Ausbildung von Nachwuchs- kräften tätig. Er ist zertifizierter Mediator und Coach. Vor seiner Pensionierung leitete er die Kriminalpolizeidirektion beim Polizeipräsidium Offenburg. Derzeit berät er die Bürgerbeauftrag- te Beate Böhlen und ihr Team freiberuflich bei Eingaben und Beschwerden, die die Polizei Baden-Württemberg betreffen. In seiner Freizeit ist er begeisterter Hobbywinzer.

Einzelfälle aus der Praxis

Verständnis schaffen – auf beiden Seiten

Ein Mann fährt alkoholisiert Auto, zwei Polizeibeamte halten ihn an, lassen ihn ins Röhrchen pusten und nehmen ihn für eine Blutprobe mit aufs Revier. So weit, so unspektakulär. Wäre da nicht die verstörte Ehefrau auf dem Beifahrersitz. Zwar versuchen die beiden Beamten noch, einen Verwandten zu verständigen, lassen die Frau dann aber alleine im Auto zurück. Denn sie schätzen das Ausmaß ihrer Verstörung schlicht nicht richtig ein – und das hat Folgen.

Achtung, Sprachbarriere! Manchmal geht es „nur“ darum, die Hilflosigkeit eines Menschen zu erkennen. Und darum, andere auf die eigene Hilflosigkeit aufmerksam zu machen. Im Nachhinein lässt sich auch in solchen Fällen manches Missverständnis ausräumen und eine noch höhere Sensibilität für künftige Vorkommnisse schaffen.

Das Problem in jener Nacht im Juni 2023 war, dass die Ehefrau, wir nennen sie Frau H, sich plötzlich hilflos, verlassen und verloren fühlte und das nicht zum Ausdruck bringen konnte. Das schildert uns Frau Hs Tochter wenige Tage nach dem Vorfall und nennt uns auch den Grund: Frau H ist nicht in Deutschland aufgewachsen, sie kann weder Deutsch sprechen noch Auto fahren und habe sich in jener Situation absolut überfordert gefühlt. Zwar konnten die Polizeibeamten wenig später doch noch einen Verwandten erreichen. Frau H blieb bis dahin jedoch alleine am Ort der Kontrolle zurück und durchstand bis zum Eintreffen des Verwandten viele angstvolle Minuten – eine Erfahrung, die sie bis heute sehr mitnehme.

In Absprache mit Frau H und ihrer Tochter wenden wir uns an das zuständige Polizeipräsidium. Als wir den Fall bei einem persönlichen Treffen mit dem Polizeipräsidenten ansprechen, regt dieser einen direkten Austausch zwischen der Betroffenen und dem zuständigen Revier an. Anfang Oktober setzen sich die Revierleitung und Frau Hs Tochter in unseren Räumen zusammen. Im gemeinsamen Gespräch kann die Tochter die Situation aus Sicht der Mutter darstellen und der Polizei erklären, weshalb sie für ihre Mutter so belastend war. Das stößt auf Verständnis. Andererseits bekommt auch die Tochter nachvollziehbar erklärt, warum es den Polizeibeamten damals nicht möglich war, Frau H nach Hause zu fahren.

Auch das Hauptproblem wird bei dem Gespräch schnell deutlich: Es war für die Beamten nicht zu erkennen, dass die Situation Frau H derart belastet und überfordert hat, weil sich Frau H gegenüber den Beamten nicht äußerte. Die Revierleitung betont, dass vor allem die beteiligte Beamtin sich in vielen Einsätzen bereits als besonders empathisch erwiesen habe und auf die Ängste der Frau sicher eingegangen wäre, wenn sie diese erkannt hätte. Deshalb nehme die Revierleitung gerne diesen neuen Eindruck mit und kündigt uns und der Tochter gegenüber an, die Beamtinnen und Beamten mit Verweis auf diesen speziellen Vorfall noch einmal zu sensibilisieren.

Frau Hs Tochter gibt uns die Rückmeldung, sie sei froh, dass sie die Sicht ihrer Mutter darstellen und dadurch zu einer weiteren Sensibilisierung beitragen konnte.

Fahrerflucht: gesehen – geschehen

Eine Frau beobachtet, dass ein Autofahrer ein anderes Auto beim Ausparken touchiert und einfach weiterfährt, als sei nichts geschehen. Typischer Fall von Fahrerflucht? Das scheint die herbeigerufene Polizei anders zu sehen: Am Auto könne man keinen Schaden erkennen, man müsse das Auto erst mal in eine Werkstatt bringen und schauen lassen, ob es überhaupt einen Schaden gibt – erst dann könne die Polizei etwas unternehmen. Also ein Davonkommenlassen trotz Zeugin und eine kostspielige Nachweispflicht für die Geschädigten? Verkehrte Welt?

Gut informieren, gut zuhören. Dieser Fall zeigt: Wer sein Handeln erklärt und auf sein Gegenüber eingeht, kann nur gewinnen. Und erspart beiden Seiten jede Menge Missverständnisse, Ärger und ungute Gefühle.

In diesem Fall sind es gleich zwei Menschen, die von dem Schaden – so es denn einen gibt – betroffen wären: der Fahrer und Fahrzeughalter Herr F und die Versicherungsnehmerin Frau V. Letztere ist es, die bei der Polizei vorspricht und meint, es könne doch nicht sein, dass sie in Vorleistung gehen müssen, die Daten des Parkreplers aber nicht erhielten und überhaupt: Wie wird man denn hier behandelt und was wird unterstellt, obwohl es doch eine Zeugin gibt, die alles genau gesehen hat?

Um sich über das Vorgehen des Polizeibeamten bei der Unfallaufnahme und die abwiegelnde Haltung der Beamtinnen und Beamten auf dem Polizeirevier zu beschweren, wendet sich Frau V Mitte Juli an die Bürgerbeauftragte. Sie führt an: Weil Fahrerflucht vorliegt, habe sie ein Recht auf Auskunft und darauf, den Flüchtigen anzuzeigen. Auch sollten Gutachterkosten zur Schadenregulierung nicht von der Sichtbarkeit des Schadens abhängen – den Frau V und ihr Partner zunächst selbst und schlimmstenfalls auf eigene Kosten überprüfen und nachweisen müssten. Auf dem Revier habe niemand mit ihr darüber sprechen wollen – das sei nun mal so, habe es geheißt und: Was mischen Sie sich überhaupt ein?

Frau V sagt: Wenn jemand eine rote Ampel missachtet, rein zufällig aber nichts und niemand zu Schaden kommt, dann wird man doch trotzdem für den Rotlichtverstoß bestraft. Und sie führt an, sie und ihr Partner „fühlen uns als möglicherweise Geschädigte diskriminiert, benachteiligt und schutzlos alleingelassen.“¹

Mit diesen Ausführungen konfrontieren wir das Polizeipräsidium und wollen wissen: Entsprachen die getroffenen (bzw. in diesem Fall nicht getroffenen) Maßnahmen der üblichen Vorgehensweise der Polizei bei Fahrerflucht? Wie wird das Verhalten der Beamtinnen und Beamten beurteilt? Wurde der Vorgang an die Staatsanwaltschaft übermittelt? Und warum hat man sich noch nicht bei den Geschädigten gemeldet?

In der Stellungnahme, die uns nach mehrmaligem Nachfragen Ende Oktober zugeht, schreibt das Polizeipräsidium: Die Beamtinnen und Beamten hätten die Situation teilweise verkannt. Es sei ihnen nicht klar gewesen, dass Frau V die Versicherungsnehmerin und damit selbst betroffen gewesen ist und somit ein Recht auf Auskunft hatte. Ausführlich erläutert das Polizeipräsidium das Vorgehen bei der Unfallaufnahme. Nachdem die Werkstatt einen Schaden gefunden und den Kostenvoranschlag vorgelegt hatte, sei die Staatsanwaltschaft informiert worden. Dies habe man Herrn F damals auch mitgeteilt, aber Frau V habe man hierüber nicht unterrichtet – aus obigem Grund. Dafür wolle man sich entschuldigen. Mit den beteiligten Beamten habe man darüber bereits ein Gespräch geführt.

Wir leiten das Schreiben des Polizeipräsidiums an Frau V und Herrn F weiter. Die beiden nehmen die Entschuldigung an und bedanken sich für unseren Einsatz. Und auch wir sind zufrieden: Mit unserer Hilfe konnten sie ihre Erfahrungen und Empfindungen gegenüber der Polizei darlegen, was dort zu einer intensiven Auseinandersetzung mit dem Geschehenen und zu einer Sensibilisierung der Beamtinnen und Beamten mit Blick auf künftige Situationen geführt hat.

Wir haben Ihr Schreiben aufmerksam durchgelesen und bedanken uns hiermit für Ihr Mitwirken und die ausführliche Analyse des Sachverhaltes mit und gegenüber dem Polizeipräsidium. Teilweise handelt es sich tatsächlich um ein Missverständnis, insbesondere bei der Beurteilung darüber, welche Rechte ich als Mitgeschädigte in diesem Fall gehabt hätte. Als voll Berufstätige mit wenig Zeit haben wir Sie weder aus Spaß an der Freude noch aus reiner Langeweile zu der Sache konsultiert. Wir sind deswegen äußerst zufrieden und dankbar darüber, dass der betreffende Beamte zu der Sache immerhin befragt und sensibilisiert wurde.

Sie dürfen den Fall gerne als abgeschlossen betrachten. Die Entschuldigung ist selbstverständlich angenommen und die Schadenregulierung konnte, wenn auch sehr spät, zwischenzeitlich aufgenommen werden.

Herzlichen Dank

Der doppelte Nutzen

Ein älterer Mann will von einem Polizeibeamten eine Auskunft haben, wird barsch abgewiesen, unangemessen angedredet, schließlich aus dem Weg geschubst. Eine Passantin wird Zeugin der Szene. Was im Vorfeld vorgefallen war, hat sie nicht mitbekommen, sie weiß aber: So geht's ja nicht! Das Geschehnis will sie nicht einfach abhaken, ruft bei der nächstgelegenen Polizeiwache an und will das Erlebte berichten. Und hat prompt ein zweites „So nicht!“-Erlebnis: Der Wachhabende wimmelt sie einfach ab, ungehört. Unerhört!

Feedback für beide Seiten: Eine Frau bekommt das (scheinbar) unangemessene Verhalten zweier Polizeibeamter nachvollziehbar erklärt. Die wiederum bekommen gespiegelt, wie ihr Vorgehen auf Außenstehende wirkt – und damit die Chance, ihre Arbeit künftig (noch) besser zu machen.

Was also hat die Passantin Frau P an jenem Nachmittag des 3. Dezembers 2022 miterlebt? Sie sieht den älteren Mann auf einen Polizeibeamten zugehen und hört, dass er ihn um eine Telefonnummer bittet, bei der er anrufen könne. Klar also, dass vor Ps Erscheinen schon irgendetwas im Gange gewesen sein muss. Jetzt bekommt sie mit, dass der Polizist sehr barsch erwidert: „Nein, geh jetzt weg! Du sollst abhauen!“ Der Beamte geht zu seinem Wagen, der Mann folgt ihm, wiederholt seine Bitte. An der Fahrertür des Wagens angelangt, streckt er dem Beamten einen Ausweis entgegen, hält aber Abstand, etwa 1,5 Meter. Der Beamte steigt ins Auto, der Mann bleibt neben dem Fahrzeug stehen. P schätzt, dass der Abstand so groß war, dass der Beamte ohne Probleme hätte losfahren können. Doch der steigt aus und stößt den Mann mit großem Kraftaufwand weg. Später wird Frau P diesen Vorgang uns gegenüber als „unangemessen und grundlos heftig“ beschreiben.

Keine halbe Stunde nach diesem Vorfall ruft Frau P ein nahes Polizeirevier an, ein Beamter meldet sich, P fragt ihn, wo sie ein unangemessenes Verhalten der Polizei melden könne. Statt Auskunft zu geben, habe er ihr erläutert, dass sie als Bürgerin gar nicht richtig einschätzen könne, ob ein Fehlverhalten der Polizei vorgelegen habe. Eine pauschale Belehrung, ohne den Sachverhalt zu kennen – überhaupt habe der Beamte keinerlei Interesse gezeigt, zu erfahren, was denn geschehen war. Erst nach mehrmaligem Nachhaken habe er P gesagt, dass sie im Internet nach Anlaufstellen suchen könne.

So stößt Frau P auf die Bürgerbeauftragte und nimmt noch am selben Abend über das Formular auf unserer Website Kontakt zu uns auf. Sie beschreibt die Vorfälle in groben Zügen, am 9. Dezember telefonieren wir ausführlich darüber. Besonders stößt P auf, dass ein körperlicher Übergriff des Polizeibeamten auf einen alten, körperlich unterlegenen Mann nicht angemessen und auch nicht erforderlich gewesen sei – für sie habe es den Anschein gehabt, dass der Mann nur eine (in dieser Situation vielleicht unwillkommene) Frage gestellt hat. Das anschließende Telefonat mit dem Polizeirevier schildert sie uns als wenig hilfreich. So weit also Ps Sicht auf das Geschehen. Diese geben wir am 14. Dezember an das Polizeipräsidium weiter und bitten um Stellungnahme. Am 30. Dezember schreibt uns der zuständige Revierleiter: Der beschriebene Vorgang und die beteiligten Polizeibeamten konnten zugeordnet werden, es sei damals zu einer Festnahme gekommen, an der jener ältere Mann vermutlich als Angehöriger oder Unterstützer des Festgenommenen beteiligt war – jedenfalls habe er mehrfach versucht, die Festnahme zu verhindern. Er habe herumgeschrien und versucht, zu der festgenommenen Person zu gelangen. Das von Frau P beobachtete Geschehen sollten wir nicht isoliert von dieser Vorgeschichte betrachten. Dennoch könne der Revierleiter nachvollziehen, dass die Anwendung direkter Ansprache und einfacher körperlicher Gewalt auf Außenstehende irritierend wirken kann. Aus den Stellungnahmen der beteiligten Beamten gehe hervor, dass die Anwendung des unmittelbaren Zwangs nachvollziehbar, erforderlich und auch nicht unverhältnismäßig gewesen sei, da die verbale Kommunikation nicht dazu geführt habe, das unangemessene Verhalten des Mannes zu unterbinden. Nicht zu tolerieren sei jedoch der zitierte Wortlaut in der „Du“-Form: Er werde den Polizeibeamten mit diesem Fehlverhalten konfrontieren.

Zum Anruf beim Polizeirevier führt er an: Der beteiligte Beamte habe auf die Option, dass man auch online an die Polizei herantreten kann, nur deshalb hingewiesen, weil Frau P es abgelehnt habe, zur Klärung des Sachverhalts eine Polizeidienststelle aufzusuchen. Mitten im Telefonat sei hinzugekommen, dass dieser Beamte einen Einsatz mit flüchtenden Tatverdächtigen koordinieren musste und das Telefonat deshalb zügig beenden wollte.

Der Revierleiter bedauert, dass bei Frau P der Eindruck entstanden ist, die Polizei sei unangemessen tätig geworden und habe ihr Anliegen am Telefon nicht ausreichend ernst genommen. Für den Fall, dass bei

Frau P auch nach diesen Stellungnahmen noch Zweifel bestehen sollten, bietet er an, offene Fragen auch gerne in einem persönlichen Gespräch zu klären. Wir halten dies für eine gute Option – doch Frau P sagt bei unserem Telefonat am 20. März 2023, dies sei gar nicht mehr nötig: Sie habe sich sehr über die ausführliche Antwort und transparente Darstellung gefreut, das Geschehen könne sie nun besser einordnen. Dass der Polizist sensibilisiert werde, begrüße sie. Dem stimmen wir zu und betonen, wie wichtig es ist, dass die Polizei solche Rückmeldungen erhält – einen Blick von außen, von Bürgerinnen wie ihr.

Frau Ps Reaktion geben wir an den Revierleiter weiter. Er dankt für das Feedback und schreibt: „Das hilft uns, unsere Maßnahmen einzuordnen und das Eingehen auf Beschwerden und Eingaben von Bürgerinnen und Bürgern stetig weiterzuentwickeln.“ Die Vermittlung ist also gelungen, zum Guten für beide Seiten: Klarheit für die Bürgerin und Qualitätsverbesserung für die Polizei.

Stopp, Polizei, Ihre Papiere, bitte!

War die Verkehrskontrolle, der sich Herr D, ein Schwarzer Staatsbürger, unterziehen musste, tatsächlich anlasslos und angemessen? Ein von der Staatsanwaltschaft angestregtes Gerichtsverfahren konnte immerhin so viel Licht ins Dunkel bringen, dass der angeklagte Polizeibeamte mit einem Freispruch aus dem Gerichtssaal ging und sogar der Betroffene kommentierte: Eine versuchte Nötigung ließ sich nicht belegen. Warum dennoch Zweifel bleiben, weshalb Herr D zuvor die Hutschnur geplatzt ist und welche Rolle eine Taschenlampe dabei gespielt hat.

Gehört das Fahrrad Ihnen? Es gibt Radfahrerinnen und Radfahrer, die haben diese Frage bei einer Verkehrskontrolle noch nie gehört, und andere hören sie jedes Mal. Bedenklich wird es auch, wenn Menschen überdurchschnittlich oft kontrolliert werden und offenkundig keinen anderen Anlass dafür liefern als ihr Aussehen. Anklagen lässt sich das schwer: Gerichtsverfahren sind kaum geeignet, Lebenssachverhalte aufzuarbeiten und Vorverurteilende abzustrafen – denn wie lässt sich ein Beweggrund zweifelsfrei belegen? In diesem Fall sorgte ein strafrechtliches Verfahren immerhin für Öffentlichkeit und brachte ein für viele Mitbürgerinnen und Mitbürger sehr belastendes Problem zur Sprache: Racial Profiling.

2018 hat Herr D angefangen, eine Liste zu führen über die bei ihm durchgeführten Polizeikontrollen: Innerhalb von knapp vier Jahren waren es fünf sogenannte anlasslose Verkehrskontrollen an seinem Heimatort – im Auto, auf dem Fahrrad oder dem Roller –, dazu ungezählte Personenkontrollen an Bahnhöfen inner- und außerhalb von Baden-Württemberg. Ein Vorfall bringt für Herrn D das Fass zum Überlaufen: Ein Polizeibeamter, der ihn bereits 2019 auf eine Art behandelt hat, dass er Beschwerde wegen Freiheitsberaubung und Körperverletzung einlegte, kontrolliert ihn im November 2021 erneut und unterzieht ihn ein weiteres Mal einer Prozedur, die Herr D als unrechtmäßig einstuft. Denn der Beamte versucht, ihm mit einer Taschenlampe in die Augen zu leuchten. Herr D hat schon lange den Eindruck, bei ihm werde stets in eine bestimmte Richtung geforscht – mal geht es um Drogenbesitz und mangelnde Fahrtüchtigkeit, mal um Diebstahl. D ist sicher, dass er zu solchen Verdächtigungen nie Anlass gegeben hat, und erkennt folglich nur den einen Grund: seine Hautfarbe. Das thematisiert er nun. Der Polizist leuchtet ihm weiter ins Gesicht, D dreht den Kopf wieder und wieder weg, doch dann geht der zweite Beamte dazwischen: Er hat die Papiere überprüft und gibt sie Herrn D zurück, die Kontrolle ist beendet. Obwohl diese Kontrolle für Herrn D zu den harmloseren gehört – immerhin musste er weder Urin noch Bluttest über sich ergehen lassen –, legt er eine Dienstaufsichtsbeschwerde ein. Der Leiter des Polizeireviers antwortet ausführlich, kann aber kein Fehlverhalten erkennen und weist die Beschwerde zurück. Denn der Polizeibeamte habe die Taschenlampe nur verwendet, um wegen der einsetzenden Dämmerung das Kontrollgeschehen auszuleuchten.

Herr D sucht das Gespräch mit der städtischen Antidiskriminierungsstelle. Im Februar 2022 wendet er sich an die Bürgerbeauftragte des Landes und schildert uns die Vorfälle. Es geht ihm sowohl darum, den Einsatz der Taschenlampe bei der Kontrolle im vergangenen November ins rechte Licht zu rücken, als auch darum, endlich eine Antwort auf seine Beschwerde aus dem Jahr 2019 zu erhalten. Und nicht zuletzt berichtet Herr D uns, was er auch bei seiner Dienstaufsichtsbeschwerde angegeben hatte, was dort aber ohne Berücksichtigung blieb: Die Art und Weise, wie die Taschenlampe eingesetzt worden ist, kann jemand bezeugen. Ein Nachbar von Herrn D hat die gesamte Verkehrskontrolle im November 2021 miterlebt.

Wir nehmen Kontakt zu dem Nachbarn auf, bald liegt uns dessen schriftliche Beschreibung des Geschehens vor. Wir recherchieren, um wie viel Uhr die Abenddämmerung an jenem Tag im November begann. Und kommen zu dem Schluss: Zweifelhaft ist, ob es bereits dämmerig und der Einsatz einer Taschenlampe damit begründbar war. Eindeutig aber ist die Aussage des Nachbarn: mehrfaches gezieltes Leuchten in Ds Gesicht.

Anfang April 2022 fassen wir die beiden Vorfälle in einem vierseitigen Schreiben an das Polizeipräsidium zusammen und bitten darum, deren Zweck- und Rechtmäßigkeit zu prüfen und das Auftreten des Beamten zu beurteilen. Für uns besteht Anlass zur Sorge, dass versucht wurde, Herrn Ds Vorwurf zu entkräften, indem das Ausleuchten der Kontrollstelle vorgeschoben wurde. Auch wollen wir wissen, ob es zu dem Vorfall im Jahr 2019 noch Unterlagen gibt und ob Ds damalige Beschwerde geprüft wurde und zu Maßnahmen innerhalb der Polizei geführt hat. Und ob es ähnliche Beschwerden über den Polizeibeamten gibt wie jene

von Herrn D. Wir schildern, dass Herr D keine andere Erklärung für die Art und Häufigkeit der Kontrollen finden kann als seine Hautfarbe und der Polizei Racial Profiling vorwirft.

Im Mai erklärt uns das Polizeipräsidium, dass keine Beschwerde Herrn Ds aus dem Jahr 2019 vorliege und die Daten zur damaligen Verkehrskontrolle aufgrund gesetzlicher Fristen bereits gelöscht seien. Unsere Ausführungen habe man weitergeleitet: Die Staatsanwaltschaft solle ermitteln. Die erlässt im beschleunigten Verfahren einen Strafbefehl gegen den Polizeibeamten, der legt Einspruch ein, 2023 kommt es zu einem Gerichtsprozess.

Der Verdacht einer versuchten Nötigung lässt sich im Prozess dann nicht erhärten. Die Staatsanwaltschaft stützt ihre Anklage auf die Aussagen Herrn Ds und seines Nachbarn, plädiert schlussendlich aber auf Freispruch des Polizeibeamten. Ob es ein Fall von Racial Profiling war, kann nicht geklärt werden. Für Herrn D ist das bitter. Er dankt dem Team der Bürgerbeauftragten für das Engagement, bleibt aber dabei: Er fühlt sich von dem Polizeibeamten nach wie vor rassistisch diskriminiert. Nur beweisen lasse sich das eben nicht.

Das Polizeipräsidium war und ist davon überzeugt, dass alles richtig gelaufen sei – ohne auf offensichtliche Fehler in der Argumentation wirklich einzugehen. Zum Beispiel: Warum kam eine Taschenlampe zum Einsatz, wenn es noch gar nicht dunkel war? Für uns bleiben Fragen offen. Positiv sehen wir, dass das Polizeipräsidium den Vorfall zum Anlass genommen hat, seine Beamtinnen und Beamten hinsichtlich der Durchführung von anlasslosen Verkehrskontrollen zu sensibilisieren.

Dienst- und Fachaufsichtsbeschwerde: Wenn sich Bürgerinnen und Bürger über ein persönliches Fehlverhalten einzelner Polizeibeamtinnen, -beamter oder Tarifbeschäftigter der Polizei direkt bei der Polizei beschweren, wird dies in der Regel als Dienstaufsichtsbeschwerde behandelt. Wenn sich die Beschwerde gegen eine konkrete Maßnahme wendet, kommt eher eine Fachaufsichtsbeschwerde in Betracht.

Gut zu wissen: Dienst- und Fachaufsichtsbeschwerden sind nicht nur auf Beschwerden über die Polizei beschränkt. Das Prinzip gilt für alle Bereiche, in denen Behörden tätig sind.

Bei einer Dienst- oder Fachaufsichtsbeschwerde handelt es sich um sogenannte formlose Rechtsbehelfe. Diesen gegenüber stehen förmliche Rechtsbehelfe wie zum Beispiel Widerspruch, Einspruch oder Klage. Bei diesen sind insbesondere Fristen zu beachten und sie müssen schriftlich erhoben werden. Eine E-Mail genügt dann also gerade nicht.

Achtung: Dienst- oder Fachaufsichtsbeschwerden verhindern oder verschieben die Entscheidung oder Maßnahme der Behörde nicht. Auch Fristen laufen weiter. Wollen Sie dies verhindern, müssen Sie

- ◆ **Widerspruch einlegen,**
- ◆ **Klage erheben oder**
- ◆ **ein gerichtliches Eilverfahren beantragen.**

Weitere Informationen zur
[Dienstaufsichtsbeschwerde](#)

Weitere Informationen zur
[Fachaufsichtsbeschwerde](#)

5. Die Aufgaben der Bürgerbeauftragten

Die Bürgerbeauftragte leistet unabhängige und überparteiliche Unterstützung. Ihre Hilfe ist für alle Menschen, die sich an sie wenden, kostenfrei. Grundlage für ihre Arbeit ist das Gesetz über die Bürgerbeauftragte oder den Bürgerbeauftragten des Landes Baden-Württemberg, abgekürzt: [BürgBG BW](#).

Mit der Bürgerbeauftragten wurde vom Parlament eine beim Landtag angesiedelte Stelle geschaffen, an die sich jede und jeder wenden kann, um sich gegenüber der Landesverwaltung und damit gegenüber dem Staat Gehör zu verschaffen. Der Auftrag der vom Parlament gewählten Bürgerbeauftragten gemäß BürgBG BW: Sie soll die Stellung der Bürgerinnen und Bürger im Verkehr mit den Behörden des Landes stärken und im Konfliktfall auf eine einvernehmliche Lösung hinwirken.

Mit ihrem Angebot soll die Bürgerbeauftragte dazu beitragen, eine **Kultur des Gehörtwerdens** zu etablieren und zwischen der Bürgerschaft

und den Landesbehörden eine **Kommunikation auf Augenhöhe** zu fördern. Sie hat die Aufgabe einer neutralen **Konfliktmanagerin**. Aber auch ohne einen konkreten Konflikt steht sie mit ihrem Team den Bürgerinnen und Bürgern als Ansprechpartnerin zur Verfügung.

Zusätzlich hat sie die Aufgabe, das partnerschaftliche Verhältnis zwischen Bürgerschaft und Polizei zu stärken. Die besondere Zuständigkeit für die Landespolizei besteht dabei in zwei Richtungen: zum einen als neutrale Beschwerdestelle für alle, die sich über polizeiliche Maßnahmen oder ein persönliches Fehlverhalten einzelner Polizistinnen und Polizisten beschweren wollen. Zum anderen als unabhängige Anlaufstelle, an die sich die Polizeiangehörigen wenden können, wenn sie interne Probleme oder Missstände ansprechen möchten (mehr dazu in [Kapitel 4](#)). Beides ermöglicht die Verbesserung von Abläufen innerhalb der Polizei – und stärkt letztlich die Polizei sowohl nach innen als auch nach außen.

Lotsin, Moderatorin, Dolmetscherin

Die Lotsenfunktion ist ein ganz wesentlicher Bestandteil der Tätigkeit der Bürgerbeauftragten. So unterstützt sie die Bürgerinnen und Bürger dabei, sich im komplexen System der Verwaltung zurechtzufinden. Sie klärt, wer zuständig ist und wer weiterhelfen kann. Oft genügt es schon, das vorgebrachte Anliegen an die zuständige Stelle weiterzuleiten.

Bei Bedarf hilft die Bürgerbeauftragte, das Anliegen konkret herauszuarbeiten, es zu artikulieren und in die Verwaltungssprache zu übersetzen. Das ist häufig der erste Schritt zu einem einvernehmlichen Weg. Hierbei fungiert sie als **Moderatorin**: Neutral vermittelnd, arbeitet sie zusammen mit allen Beteiligten an einer sachgerechten Lösung. Im direkten Kontakt können so schnell Missverständnisse ausgeräumt werden. Dabei prüft die Bürgerbeauftragte auch die Recht- und Zweckmäßigkeit des Verwaltungshandelns. Gibt es Zweifel an der Zweckmäßigkeit, kann sie alternative Lösungsansätze ins Spiel bringen.

Weil die Arbeit der Verwaltung auf komplexen Gesetzen und Verordnungen beruht, sind die Entscheidungen von Behörden oft schwer verständlich und für viele Menschen nicht mehr nachvollziehbar.

Mit offenkundigen Folgen: Die Akzeptanz sinkt, der Verdross wächst und führt schließlich zu Frustration – nicht nur aufseiten der Bürgerschaft, sondern auch der Verwaltung. Viel zu oft folgt dann der Gang vor Gericht. Bevor es so weit kommt, kann die Bürgerbeauftragte helfen, als **Dolmetscherin** zwischen Bürgerinnen und Bürgern und Verwaltung eine Kommunikation auf Augenhöhe zu erreichen. Sie überprüft das Verwaltungshandeln, macht es transparent und erläutert es den Bürgerinnen und Bürgern. Selbst wenn dabei keine einvernehmliche Lösung erkennbar wird, hilft dieses Erklären häufig. Durch das Verstehen der Zusammenhänge können die Bürgerinnen und Bürger das behördliche Vorgehen besser nachvollziehen und akzeptieren. Auf diesem Weg lässt sich das Vertrauen in staatliche Abläufe stärken.

Vergleichbare Effekte hat die Dolmetscherrolle auch in der anderen Richtung: Wenn Verwaltungen sich nur auf eine seit Langem eingeübte Praxis berufen, übernimmt die Bürgerbeauftragte die Aufgabe, das Anliegen des Bürgers oder der Bürgerin plausibel zu machen. Das kann helfen, eingefahrene Pfade zu verlassen und Gestaltungsspielräume zu nutzen.

Es war ein sehr gutes Gefühl, letzte Woche Freitag, von Ihnen angerufen zu werden und erfahren zu dürfen, dass mein Führerschein normalerweise ankommen sollte. Es besteht außerdem die Möglichkeit ein Ersatzdokument ausstellen zu lassen.

Beim Termin am Mittwoch wurde mir gleich mitgeteilt, der Führerschein ist da. Nach 5 Minuten war alles erledigt.

Am Montag darf ich, Dank Ihrer Unterstützung, wieder meiner Tätigkeit nachgehen.

Ihnen ein großes DANKESCHÖN

Nah an den Menschen, nah am Parlament

Die Bürgerbeauftragte hat jedoch auch noch weitere Funktionen. Als vom Parlament gewählte und beim Landtag angesiedelte Beauftragte stellt sie auch ein Bindeglied zwischen den Menschen in Baden-Württemberg und der Volksvertretung dar. Das wollen wir hier einmal mit Blick auf den Petitionsausschuss und auf die Kontrollfunktion des Parlaments veranschaulichen.

Da die Bürgerbeauftragte schnell und unbürokratisch arbeitet, kann sie den Petitionsausschuss entlasten. Wir meinen, die Bürgerbeauftragte kann als eine Art Vorstufe vor einem Petitionsverfahren gesehen werden.

Der Petitionsausschuss ist ein hervorragendes Instrument für umfangreiche infrastrukturelle und politische Eingaben. Nicht jedes Anliegen sollte aber gleich zu einem Petitionsverfahren führen – zum Beispiel wenn im Kern lediglich ein leicht auszuräumendes Missverständnis zwischen Bürgerschaft und

Verwaltung vorliegt. Das Team der Bürgerbeauftragten kann auf dem kurzen Dienstweg schnelle und für alle Seiten befriedigende Ergebnisse erzielen. Deshalb ist eine partnerschaftliche und produktive Zusammenarbeit zwischen dem Petitionsausschuss und unserem Team so wichtig.

Das verfassungsgegebene Recht, jederzeit eine Petition beim Landtag einzulegen, wird durch das Hinuziehen der Bürgerbeauftragten nicht beeinträchtigt.

Eine weitere Funktion der Bürgerbeauftragten besteht darin, die Legislative (also das Parlament) bei der Kontrolle der Exekutive zu unterstützen. Sie kann zum Beispiel mithilfe ihres Jahresberichts die Abgeordneten auf systematische Fehlentwicklungen in der Landesverwaltung aufmerksam machen. Und sie informiert den Innenausschuss des Landtags über besondere Vorgänge aus dem Bereich der Polizei.

Wann ist man bei uns richtig?

Jede und jeder hat das Recht, sich an die Bürgerbeauftragte zu wenden.

Sie und ihr Team können tätig werden, wenn eine Einwohnerin oder ein Einwohner

- ◆ mit der Vorgehensweise einer Landesbehörde nicht einverstanden ist,
- ◆ eine konkrete Entscheidung nicht nachvollziehen kann,
- ◆ ein bestimmtes Verwaltungshandeln verlangen oder beanstanden will,
- ◆ sich in einer Angelegenheit nicht richtig verstanden oder nicht ernst genommen fühlt,
- ◆ der Meinung ist, dass in einem konkreten Fall etwas falsch lief,
- ◆ der Ansicht ist, dass eine Behörde längere Zeit untätig war oder die Bearbeitungszeit übermäßig lange dauert,
- ◆ eine polizeiliche Maßnahme für rechtswidrig hält oder
- ◆ ein Fehlverhalten einzelner Polizeibeamtinnen und Polizeibeamten oder -beschäftigter beanstandet.

Wie wendet man sich an uns?

Kontakt aufnehmen kann man ganz formlos per Brief oder per E-Mail, über das Kontaktformular auf der Homepage der Bürgerbeauftragten, telefonisch oder auch im direkten Gespräch an den Sprechtagen. Hier geht es zu den Kontaktdaten.

Bei Beschwerden und Eingaben, die die Landespolizei betreffen, müssen dem Team der Bürgerbeauftragten Name und Anschrift mitgeteilt werden. Eine vertrauliche Bearbeitung ist jedoch möglich. Ganz wichtig: Wer die Bürgerbeauftragte hinzuziehen will, hat dafür drei Monate Zeit. Die Frist beginnt mit dem Ende der polizeilichen Maßnahme bzw. dem Zeitpunkt des beanstandeten Sachverhalts. Sollte die Eingabe nicht zulässig sein, dann teilt die Bürgerbeauftragte dies der Bürgerin oder dem Bürger mit und gibt auch die Gründe dafür an. In solchen Fällen wird sie aber häufig als Lotsin tätig:

Büro der Bürgerbeauftragten des Landes Baden-Württemberg

Haus des Landtags
Konrad-Adenauer-Str. 3
70173 Stuttgart

T 0711 137765-30

F 0711 137765-59

E post@buergerbeauftragte.bwl.de

www.buergerbeauftragte-bw.de

Sie nennt Stellen, die formal zuständig sind oder die weiterhelfen können. Möglich ist auch, dass sie die Eingabe an diese Stellen weiterleitet.

Wo liegen die Grenzen unseres Tätigwerdens?

Das BürgBG BW gibt die Grenzen des sachlichen Prüfungsrechts vor. Liegt oder lag in der gleichen Angelegenheit eine Landtagspetition vor, darf die Bürgerbeauftragte nicht tätig werden. Um Doppelarbeit zu vermeiden, stimmt sich die Bürgerbeauftragte mit dem Petitionsbüro des Landtags ab.

Ebenfalls darf die Bürgerbeauftragte bei Vorfällen nicht aktiv werden, bei denen es keine Zuständigkeit oder rechtliche Einwirkungsmöglichkeit einer Landesbehörde gibt – zum Beispiel bei einer zivilrechtlichen Streitigkeit oder bei Entscheidungen, die in kommunaler Selbstverwaltung getroffen worden sind. Weder kann sie ein Gerichtsurteil überprüfen, noch darf sie in ein gerichtliches Verfahren oder in laufende

Landtag von Baden-Württemberg Petitionsausschuss

Konrad-Adenauer-Str. 3
70173 Stuttgart

F 0711 2063-142540

www.landtag-bw.de/Petitionen

staatsanwaltliche Ermittlungen eingreifen. Mit einer Ausnahme: Sie kann tätig werden, wenn es um die Dauer eines Ermittlungsverfahrens geht, wenn die Bürgerin oder der Bürger sich also über eine verzögerte Bearbeitung beschwert.

Wenn wir nicht zuständig sind, können andere helfen

Dann überlegen wir gerne zusammen mit Ihnen, an wen Sie sich wenden können. Hier eine kleine Übersicht anderer helfender Stellen:

[Ombudschaft in der Jugendhilfe Baden-Württemberg](#)

[Der Landesbeauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit Baden-Württemberg](#)

[Landes-Behindertenbeauftragte](#)

Weitere helfende Organisationen finden Sie auf unserer [Homepage](#).

6. Die Arbeitsweise der Bürgerbeauftragten

Die Basis: das Ombudsman-Modell

Die aus dem skandinavischen Raum stammende Ombudsman-Idee hat maßgeblich beeinflusst, wie das Amt der Bürgerbeauftragten in Baden-Württemberg ausgestaltet wurde. Das dänische Ombudsman-Modell sieht eine ans Parlament angebundene Stelle vor, um die Recht- und Ordnungsmäßigkeit des Verwaltungshandelns zu überprüfen. Das kann sowohl aufgrund von Beschwerden als auch aus eigener Initiative heraus geschehen. Kerngedanke ist dabei, dass eine namentlich benannte Person als Ombudsman die Institution nach außen vertritt.

Das Ombudsman-Modell umfasst zudem die Funktion des Mediators zwischen der Bürgerschaft und der Verwaltung. Genau dieser Ansatz spiegelt sich auch in unserer Arbeit wider. Die Bürgerbeauftragte ist nicht weisungsgebunden und zur Neutralität verpflichtet. Nur mit diesem Selbstverständnis kann es gelingen, das eigentliche Fundament unserer Arbeit zu stärken: Vertrauen.

Alle Kraft für die Anliegen der Bürgerinnen und Bürger – im Team

Die Kernaufgabe der Bürgerbeauftragten ist, Eingaben und Beschwerden zu bearbeiten. Wir wissen, dass jeder Fall anders ist. Durch unsere Zusammenarbeit im Team nutzen wir beim Bearbeiten der Fälle gezielt unsere jeweiligen Stärken. Wir halten untereinander Rücksprache, denn vier oder sechs

Augen sehen mehr als zwei. Wir haben in den letzten sechs Jahren viele Erfahrungen gesammelt, durch die wir auch schwierige Anliegen erfolgreich abschließen. Und wir lernen nicht nur von Fall zu Fall hinzu, sondern ebenso voneinander – auch das gehört zu den Vorteilen unserer Arbeit als Team.

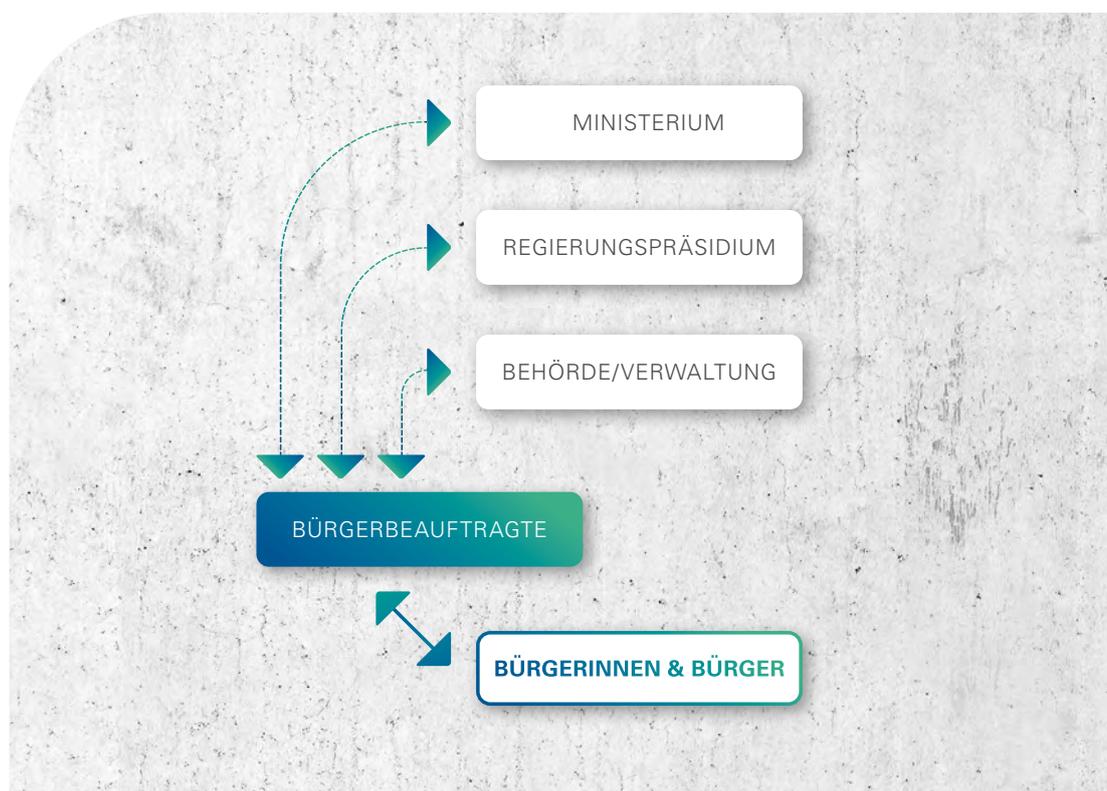
Schritt für Schritt: Wie gehen wir vor?

Sobald die Formalitäten, etwa hinsichtlich der Zuständigkeit, geklärt sind (mehr dazu unter „Die Aufgaben der Bürgerbeauftragten“ ab [Seite 48](#)), machen wir uns ein Bild von der (rechtlichen) Situation und fragen vor allem bei Unklarheiten nochmals bei der Bürgerin oder dem Bürger nach. Eine wichtige Arbeitsleistung besteht darin, dass wir den Sachverhalt zusammenfassen und ein klares Anliegen herausarbeiten. Diese Übersetzungsleistung in die Sprache der Verwaltung ist in der Praxis enorm wichtig, um eine einvernehmliche Lösung zu finden. Im Anschluss nehmen wir in der Regel mit den zuständigen Behörden bzw. den betroffenen Institutionen Kontakt auf. Das kann telefonisch, per E-Mail oder auf dem Postweg geschehen.

Häufig genügt schon ein Anruf bei der Sachbearbeiterin oder dem Sachbearbeiter. Wir schildern die Situation der Bürgerin oder des Bürgers und deren oder dessen Anliegen. Dann hören wir zu, was die Behörde dazu zu sagen hat – und sind in manchen Fällen sehr überrascht, wie weit die Sichtweisen auf eigentlich ein und denselben Sachverhalt auseinandergehen können. Wir versuchen, beide Seiten unvoreingenommen anzuhören.

Ist die Sachlage komplex, dann ersuchen wir die Behörde oder das zuständige Ministerium um eine Stellungnahme. Der Vorteil dieses Vorgehens ist, dass die Behörde Gelegenheit erhält, das Anliegen zu überdenken und zu regeln. Das kann den Weg hin zu einer einvernehmlichen Lösung ebnen. In besonders schwierigen Fällen machen wir von unserem Recht auf Akteneinsicht Gebrauch.

Recht auf Information und Akteneinsicht: Ein wichtiger Faktor für die erfolgreiche Arbeit der Bürgerbeauftragten sind die ihr eingeräumten Informations- und Akteneinsichtsrechte gegenüber Behörden und Einrichtungen (§ 4 BürgBG BW). Unterstützt durch Amtshilfe (§ 6 BürgBG BW), kann sich die Bürgerbeauftragte ein genaues Bild von der Situation machen. Die von den Bürgerinnen und Bürgern geschilderten Sachverhalte werden dadurch ergänzt. Auf Basis der gewonnenen Informationen ist es dann auch möglich, auf eine einvernehmliche Lösung hinzuwirken.



Kooperation statt Konfrontation

Liegen uns die Stellungnahmen, Akten und anderen Materialien vor, beginnt die inhaltliche Prüfung. Dabei haben wir nicht nur die Rechtmäßigkeit, sondern vor allem die Zweckmäßigkeit des Verwaltungshandelns im Blick. Unser Bestreben ist nicht, fehlerhaftes Verwaltungshandeln anzuprangern, sondern eine Lösung für das Bürgeranliegen zu finden. In der Sprache der Mediation ausgedrückt: Unser Ansatz ist nicht konfrontativ. Das wird von den Behörden oft wohlwollend aufgefasst und erleichtert die Zusammenarbeit erheblich.

Der Weg über das zuständige Ministerium ist zwar ebenfalls möglich, wird aber nur selten beschritten,

weil die direkte Kommunikation mit der unmittelbar mit dem Fall befassten Stelle im Vordergrund steht.

Es gibt aber auch Fälle, in denen wir uns bewusst an die übergeordneten Behörden wenden. Damit wollen wir das Licht gezielt auf von uns wahrgenommene strukturelle Missstände lenken oder Bewegung ins Spiel bringen. Manchmal geht es auch um Missstände, die dauerhaft nur „von oben“ gelöst werden können. Zu diesem Zweck kann die Bürgerbeauftragte eine mit Gründen versehene Empfehlung geben. Die Empfehlung ist auch dem fachlich zuständigen Ministerium zuzuleiten.

Sensibilisieren – das Zauberwort auch gegen Diskriminierung

Oft liegt der Schlüssel zum Lösen eines Problems im Öffnen einer Tür zu mehr Verständnis: Ganz generell geht es darum, die Verwaltungen für mehr Bürgerfreundlichkeit, aber auch eine mögliche Alltagsdiskriminierung zu sensibilisieren. So kommt es vor, dass Mitarbeitende in Ämtern aufgrund der Hautfarbe oder Herkunft des Gegenübers weniger zugänglich, freundlich, zugewandt und eben auch weniger motiviert sind,

kooperativ nach einer Problemlösung zu suchen. Davon zeugen Beschwerden, mit denen wir uns auch 2023 befasst haben. Ebenso haben wir mit Fällen zu tun, bei denen es um Diskriminierung im Bereich der sexuellen Identität geht.

www.lads-bw.de

Wir informieren ausführlich und verständlich

Bei unserer täglichen Arbeit kommen wir natürlich auch häufig zu dem Schluss, dass die Ämter korrekt gehandelt haben oder sich keine andere Lösung abzeichnen konnte. Dann erläutern wir dies der Bürgerin oder dem Bürger ausführlich und in einer für sie oder ihn verständlichen Weise. Entsprechend unserer Dolmetscherfunktion werben wir dabei für eine Akzeptanz des behördlichen Vorgehens.

Sehen wir Möglichkeiten für eine einvernehmliche Lösung, so nehmen wir eine Moderatorenrolle ein und gehen auf alle Beteiligten zu. (Mehr zur Dolmetscher- und Moderatorfunktion in Kapitel 6 ab [Seite 49](#).) In einigen Fällen reicht es dabei aus, der Verwaltung eine mit Gründen versehene Empfehlung zukommen zu lassen.

Es gibt aber auch Fälle, in denen wir zu der Ansicht gelangen, dass die Angelegenheit im Rahmen eines gerichtlichen Verfahrens geklärt werden sollte. Dann teilen wir das mit und ergreifen keine weiteren Maßnahmen.

Die Bürgerinnen und Bürger werden immer über unsere Schritte informiert – per Brief, E-Mail und auch telefonisch.

Guten Tag sehr geehrtes Team

*wir möchten uns ganz herzlich bei Ihnen bedanken
und wünschen Ihnen alles Liebe und Gute.*

Toll dass es Sie gibt.

7. Aktivitäten

Im **Januar 2023** nahmen die Bürgerbeauftragte und ihr Team am Neujahrsempfang der Landesregierung teil. Die Veranstaltung stand unter dem Motto „Zusammenstehen in der Krise“ und fand das erste Mal nach der Pandemie wieder statt. Eingeladen wurde ins Kurhaus Baden-Baden. Im Fokus standen die vielen Menschen, die sich ehrenamtlich engagieren und für ihre Mitbürgerinnen und Mitbürger einsetzen. Diesen dankte Ministerpräsident Kretschmann für ihren wichtigen Einsatz und ihre Arbeit an und mit der Gesellschaft. Dabei stellte er die Vielfalt an Ehrenämtern, die das Zusammenleben bestärken, heraus.



Der **März 2023** begann mit der Veranstaltung des Landtags anlässlich des Internationalen Weltfrauentags. Hier wurde der sehr eindrucksvolle Film „Die Unbeugsamen“ gezeigt, welcher verschiedene Politikerinnen in der Bonner Republik porträtiert. In dem anschließenden Gespräch mit Frau Dr. Renate Hellwig, einer der „Unbeugsamen“, sprach diese über ihre Erfahrungen und Perspektiven als Politikerin der damaligen Zeit.

Auch im **März** hatten wir einen konstruktiven Austausch mit dem Vorsitzenden Gundram Lottmann der Gewerkschaft der Polizei (GdP).

Ende März lud uns Polizeipräsident Möller in die Führungskreissitzung des Polizeipräsidiums Aalen ein. Hier präsentierten wir unsere Arbeitsweise und konnten uns mit Herrn Möller und den Führungskräften austauschen.

Im **April** stellten wir im Polizeipräsidium Pforzheim unsere Arbeitsweise und unsere Rolle als Hilfsorgan des Parlaments vor und konnten uns im guten Gespräch mit Präsident Dettweiler austauschen.

Am **20. und 21. April** fand das jährliche Treffen der parlamentarisch gewählten Bürger- und Polizeibeauftragten in Schwerin statt. Hier wurde die gemeinsame Schweriner Erklärung verabschiedet, die die lange Dauer von Verwaltungsvorgängen und den bürgerunfreundlichen Zugang zu Behörden und Dienstleistungen thematisiert.



Im **Mai** besuchte das Team der Bürgerbeauftragten die Ausstellung „Der Mensch hinter der Uniform“ im Stuttgarter Rathaus. Die sehr bemerkenswerte Ausstellung rückt die Menschen hinter der Uniform in den Fokus. Sie beleuchtet deren Erfahrungen und Umgang mit Gewalt im Dienst, aber auch den inneren Antrieb, den Beruf auszuüben.



Am **23. Mai** nahmen wir am Empfang für Mitglieder der Betriebs- und Personalräte der Gewerkschaften des DGB im Landtag teil. Die Diskussion verschiedener Vertreterinnen und Vertreter beleuchtete die Herausforderungen wie zum Beispiel den hohen Bürokratieaufwand der Betriebe. Viele genannte Herausforderungen sind vielfach Inhalt der Eingaben bei uns im Büro der Bürgerbeauftragten.

Ende Mai fand auf der Königstraße die Veranstaltung „Flagge zeigen – Gegen Diskriminierung und für Vielfalt“ statt, an der auch wir teilnahmen. Auf der von der Landesantidiskriminierungsstelle Baden-Württemberg (LADS) organisierten Veranstaltung informierten eine Vielzahl von Unterstützungsorganisationen, Vereinen, Initiativen und Kunstschaffenden über ihre Arbeit. Auch wir arbeiten immer wieder eng mit verschiedenen Antidiskriminierungsstellen und weiteren unterstützenden Organisationen zusammen.



Im **Juni** war der Blaulichtempfang der Fraktion GRÜNE im Landtag, an dem wir gerne teilnahmen. Auch hier ergab sich die Möglichkeit, einen guten Austausch mit verschiedenen Polizeipräsidenten und Mitgliedern der Polizei zu führen.

Diesen Austausch setzten wir mit einem Besuch des Polizeipräsidiiums Ludwigsburg fort. Dort kamen wir mit Herrn Polizeipräsidenten Wild zusammen und wurden hierbei von unserem Berater in Polizeiangelegenheiten, Herrn Jaeger, begleitet.

„Offen, bürgernah, digital – das kann Informationsfreiheit“: Unter diesem Motto luden der Landesbeauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit Baden-Württemberg und die Stadt Mannheim alle Interessierten am 28. und 29. Juni herzlich ins Stadthaus zu den 4. IFG-Days ein. Die Veranstaltungsreihe richtete sich sowohl an Expertinnen und Experten im Bereich Informationsfreiheit als auch an alle Interessierten, die mehr über den Zugang zu amtlichen Informationen wissen möchten.

Im **Juli** besichtigten wir die JVA Mannheim und tauschten uns nicht nur mit der Anstaltsleitung über aktuelle Themen aus, sondern kamen auch mit der Gefangenvertretung zusammen, um aktuelle Problemstellungen zu besprechen.

Herr Polizeipräsident Vogel lud uns im **Juli** in die Führungskräfteunde des Polizeipräsidioms Reutlingen ein. Wir lernten die Menschen im Referat Recht und Datenschutz persönlich kennen, das unser Ansprechpartner bei Beschwerden im Zuständigkeitsgebiet des Polizeipräsidioms Reutlingen ist. Zudem konnten wir das Führungs- und Lagezentrum besichtigen, das zu einem der modernsten in ganz Europa zählt.

Um das Amt des oder der Bürgerbeauftragten in verschiedenen Bereichen der Polizei vorzustellen und dadurch sichtbar zu machen, präsentierten wir uns und unsere Aufgaben sowie unsere Arbeitsweise im Juli dem Team der hauptamtlichen psychosozialen Berater der Polizei in Villingen-Schwenningen. In einem guten Austausch konnten wir verschiedene Fragen und Themen gemeinsam erörtern.

Vor der Sommerpause des Landtags fand das jährliche Sommerfest des Landtags statt, an dessen Gestaltung wir aktiv mit dem Landtagschor beteiligt waren. Auch hier hatten wir die Möglichkeit, Kontakte auf Arbeits-, aber auch politischer Ebene in geselliger Runde zu pflegen.

Die Sommerpause des Landtags nutzten wir, um unsere Termine im Land fortzusetzen. So führte uns unser Weg **Anfang August** auf Einladung des Polizeipräsidenten Stürmer ins Polizeipräsidium Ravensburg. Hier konnten wir uns mit dem Polizeipräsidenten und einer der zuständigen Polizistinnen und einem ihrer Kollegen über das Beschwerdemanagement des Polizeipräsidioms Ravensburg informieren.

Im **August** führten wir noch ein Kennenlerngespräch mit dem neuen Landesdatenschutzbeauftragten Herrn Prof. Dr. Keber. Wir bekommen häufig Eingaben, die diesen Themenbereich betreffen, und so konnten wir besprechen, wie die bisherige Zusammenarbeit weiterhin gestaltet und ausgebaut werden kann. Auch das Thema Hinweisgeberschutzgesetz und dessen Umsetzung konnten wir gemeinsam erörtern.

Der diesjährige „Polizeitag Stuttgart“ des Behörden Spiegels fand unter dem Motto „Hass und Hetze sind keine Meinung“ statt. Nach einer Auftaktrede des Innenministers Baden-Württembergs, Thomas Strobl, wurde ein breites Spektrum an polizeilichen Themen behandelt. Neben Einblicken in die Arbeitsweise und die Maßnahmen des LKA gegen Hass im Netz wurden auch neue technische Lösungen in der Polizeiarbeit präsentiert.



V. l. n. r.: Otto, Stürmer, Böhlen, Westhauser

Ich kann es kaum glauben. Es ist aber wohl ein kleines Wunder geschehen. Auf meinen Beihilfeantrag vom 13.04.2023 erfolgte heute - 24.06.2023 - der Bewilligungsbescheid. Ich gehe davon aus, dass das auch mit Ihrem Eingreifen in Richtung Finanzministerium etwas zu tun hat, weshalb ich mich ganz besonders bei Ihnen und Ihrem Team bedanke. Ich werde die Institution „Bürgerbeauftragte“ weiterempfehlen, wann immer ich dazu Anlass und Gelegenheit haben werde.



V. l. n. r.: Westhauser, Böhlen, Danner, Sen

Mitte **September** besuchte uns Herr Klaus Danner in seiner Funktion als Ombudsperson für die Flüchtlings-erstaufnahme mit seiner Geschäftsstellenleiterin. Im Gespräch konnten wir uns über aktuelle Entwicklungen und verschiedene Anliegen, die beide Büros erreichen, austauschen.

Ende **September** besuchte uns der Landessenoren-vorsitzende der GdP Martin Zerrinius und gab uns vertiefende Einblicke in aktuelle Themen der Polizeiarbeit und teilte Aspekte seiner vielfältigen Erfahrungen im Polizeialltag mit uns.

Im **Oktober** war die Bürgerbeauftragte zum Kongress „Netzwerk Demokratiestarke Polizei“ der Polizeiakademie Niedersachsen eingeladen. Sie wurde von Jan Kremer, Referent für Recht und Justiz der Bürgerbeauftragten, begleitet. Bei diesem spannenden Aus-

tausch mit vielen interessanten Referentinnen und Referenten stellte Frau Böhlen die Arbeit der Bürgerbeauftragten Baden-Württemberg vor. Zudem nahm sie an dem Podiumsgespräch „Vertraute Gewalt? Anspruch und Wirklichkeit der Bürger*innenpolizei“ teil.

Seit 2021 nimmt die Bürgerbeauftragte BW regelmäßig, so auch Anfang **November**, gemeinsam mit vier weiteren Bürger- und Polizeibeauftragten aus anderen Bundesländern als Interviewpartnerin an der Studie zum Police-Accountability-Projekt teil. Das Projekt untersucht und vergleicht bestehende externe Polizeibeschwerdestellen und Oversight-Mechanismen. Einschlägig ausgewiesene Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler aus Deutschland, Frankreich, Großbritannien, Japan und Kanada bereiten Daten und Erkenntnisse über Stärken und Schwächen vorhandener Kontrollformen auf und machen diese in einem eigenen Data-Mapping der Öffentlichkeit zugänglich. Diese Forschungsergebnisse werden den gerade neu geschaffenen Kontrollstellen in Deutschland Grundlagen und Empfehlungen bieten.

schaft und Polizei“. Es wurde über neue Formen der Zusammenarbeit zwischen Zivilgesellschaft und Polizei, auch anhand von Praxisbeispielen, gesprochen und die Gelegenheit genutzt, pragmatische Impulse für die weitere Arbeit zu setzen.

Ebenfalls im **November** fand der Fachtag zum Thema „Zivilgesellschaft und Polizei – Neue Kooperationsformate und die Herausforderung Perspektivwechsel“ statt. Dieser richtete sich an Teilnehmende aus den internen sowie externen polizeilichen Beschwerdestellen der Länder ebenso wie an einen Teilnehmendenkreis aus der Wissenschaft, den Bereichen der Ministerien sowie der Projektlandschaft „Zivilgesell-



Am **8. und 9. November** fand die Jahreskonferenz des Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten und vergleichbarer Ombudspersonen aus ganz Europa statt. Neben dem Austausch zu inhaltlichen und organisatorischen Themen des europäischen Ombudswesens wurden die Verbindungen zu den Ombudspersonen der anderen Länder intensiviert. In hochkarätig besetzten Panels besprachen die Europäische Ombudsfrau Emily O'Reilly zusammen mit europäischen Bürgerbeauftragten und anderen Experten Themen wie Migration und Menschenrechte und den Einfluss von KI auf die öffentliche Verwaltung. Für das Büro der Bürgerbeauftragten Baden-Württemberg nahm der für das ENO-Netzwerk zuständige Referent Jan Kremer teil. Mehr zum ENO-Netzwerk finden Sie in der Info-Box auf [Seite 21](#).



V. l. n. r.: Aras, Böhlen

Wir besuchten die Abschiebungshafteinrichtung in Pforzheim. Außer mit dem Leiter der Einrichtung tauschten wir uns vor Ort auch mit Vertretern des Regierungspräsidiums Karlsruhe und des Justizministeriums über den Ablauf innerhalb der Einrichtung und die damit verbundenen Herausforderungen aus.

Ende November fand die siebte Demokratiekonferenz in Reutlingen statt. Die Konferenz diskutierte die Rolle des öffentlich-rechtlichen Rundfunks und anderer Medien für die Politikvermittlung und die Meinungsbildung. Sie warf einen Blick auf Verschwörungserzählungen und die Rolle der sozialen Medien bei deren Verbreitung. Und sie ging der Frage nach, wie Kommunen bzw. Gemeinden Politik vermitteln können, insbesondere angesichts schrumpfender Lokalredaktionen und rauer werdender öffentlicher Debatten.

Programm: Beteiligungsportal Baden-Württemberg (<https://beteiligungsportal.baden-wuerttemberg.de/de/mitmachen>)

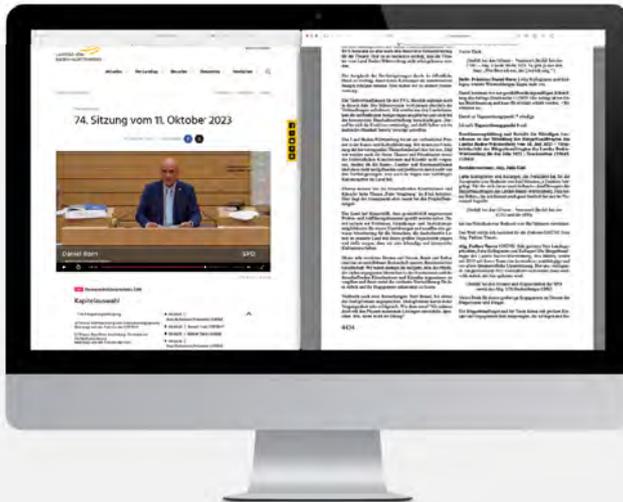
Am **13. November** fand die Übergabe des Jahresberichts 2022 an die Landtagspräsidentin Muhterem Aras statt. Dabei bedankte sich die Bürgerbeauftragte für die Unterstützung der Landtagspräsidentin und warb für eine weitere Stärkung der Bürgerbeauftragten in Baden-Württemberg. Denn, so Beate Böhlen, dies sei ein wichtiger Baustein der demokratischen Partizipation.

Bei einem gemeinsamen Gespräch mit Staatssekretär Thomas Blenke und der Landespolizeipräsidentin Dr. Hinz tauschten sich die Bürgerbeauftragte und deren neue Stellvertreterin, Frau Anna-Lena Westhauser, über allgemeine Themen und Herausforderungen der Polizeiarbeit aus.

Mit vielen Worten und Gesten des Dankes verabschiedeten wir Jost Claßen, den bis dahin stellvertretenden Bürgerbeauftragten. Jost Claßen hat mit Beginn seiner Amtszeit im August 2017 die Stelle des und der Bürgerbeauftragten des Landes Baden-Württemberg maßgeblich geprägt, eingerichtet und mit seinem juristischen Fachwissen die Stelle fachlich-inhaltlich und die Bürgerinnen und Bürger in allen Eingaben begleitet. Wir wünschen ihm für sein neues Arbeitsgebiet viel Freude und Erfüllung.



8. Aussprache zum Jahresbericht 2022



[Plenarprotokoll](#)

[Video zur Sitzung](#)



Stellv. Präsident Daniel Born: Liebe Kolleginnen und Kollegen, weitere Wortmeldungen liegen nicht vor.

Damit kommen wir zur geschäftsordnungsmäßigen Behandlung des Antrags Drucksache 17/2429. Der Antrag ist ein reiner Berichtsantrag und kann für erledigt erklärt werden. – Sie stimmen zu.

Damit ist Tagesordnungspunkt 7 erledigt.

Ich rufe **Tagesordnungspunkt 8** auf:

Beschlussempfehlung und Bericht des Ständigen Ausschusses zu der Mitteilung der Bürgerbeauftragten des Landes Baden-Württemberg vom 18. Juli 2023 – Tätigkeitsbericht der Bürgerbeauftragten des Landes Baden-Württemberg für das Jahr 2022 – Drucksachen 17/5143, 17/5428

Berichterstattung: Abg. Julia Goll Liebe Kolleginnen und Kollegen, das Präsidium hat für die Aussprache eine Redezeit von fünf Minuten je Fraktion festgelegt. Für die sich daran anschließenden Ausführungen der Bürgerbeauftragten des Landes Baden-Württemberg, Frau Beate Böhlen, die ich hiermit auch ganz herzlich bei uns im Plenarsaal begrüße,

(Beifall bei den Grünen – Vereinzelt Beifall bei der CDU und der SPD)

hat das Präsidium eine Redezeit von fünf Minuten vereinbart.

Das Wort erteile ich zunächst für die Fraktion GRÜNE Frau Abg. Fadime Tuncer.



Abg. Fadime Tuncer GRÜNE: Sehr geehrter Herr Landtagspräsident, liebe Kolleginnen und Kollegen! Die Bürgerbeauftragte des Landes Baden-Württemberg, Bea Böhlen, leistet seit 2019 mit ihrem Team eine kostenfreie, unabhängige und vor allem überparteiliche Unterstützung. Der uns vorliegende Tätigkeitsbericht 2022 verdeutlicht noch einmal diese wertvolle Arbeit, die hier geleistet wird.

(Beifall bei den Grünen und Abgeordneten der SPD sowie des Abg. Ulli Hockenberger CDU)

Vielen Dank für dieses großartige Engagement im Dienste der Bürgerinnen und Bürger.

Die Bürgerbeauftragte und ihr Team haben mit großem Einsatz und Engagement dazu beigetragen, die Anliegen und Beschwerden der Bürgerinnen und Bürger anzuhören und ihnen eine Stimme zu geben. Ihre Arbeit hat dazu beigetragen, dass die Belange der Menschen ernst genommen und betrachtet werden: durch Kommunikation und auf Augenhöhe zwischen Bürgerinnen und Bürgern und Verwaltung –

und dies jenseits der Justiz, was auch zu einer Entlastung der Gerichte führt. Sie sind Vertrauensperson und Konfliktmanagerin zugleich.

Da die Bürgerbeauftragte mit ihrem Team schnell und unbürokratisch arbeitet, kann sie auch den Petitionsausschuss im Landtag deutlich entlasten. Somit kann die Bürgerbeauftragte tatsächlich als eine Art Vorstufe vor einem Petitionsausschuss gesehen werden, und dies in Baden-Württemberg mit lediglich sechs Planstellen. Das ist im bundesweiten Vergleich wenig. Dennoch wird unglaublich viel geleistet.

(Beifall bei den Grünen und der CDU sowie Abgeordneten der SPD)

Es lohnt sich daher, liebe Kolleginnen und Kollegen, auch einen Blick auf die konkreten Fallzahlen zu werfen. Im Vergleich zu 2021 waren die absoluten Zahlen der Fälle zwar leicht rückläufig, nämlich 723 gegenüber 853. Dies ist nach der Bürgerbeauftragten auf einen Rückgang nach dem Ende der Coronabeschränkungen zurückzuführen. Im laufenden Jahr sind es, Stand gestern, 692 Fälle, und die 800er-Marke wird im Jahr 2023 wohl auch überschritten werden.

Zu beobachten ist dabei, dass die Fälle tendenziell komplexer in der Bearbeitung werden, insbesondere die Polizeifälle. Die Bürgerbeauftragte ist nämlich auch zuständig für die Landespolizei. Auch hier noch einen Blick auf die Zahlen: Hier stiegen die Fallzahlen von 120 Fällen im Jahr 2021 auf 142 Fälle im Jahr 2022.

Eine wichtige Rolle spielt hier Herr Wolfgang Jaeger als unabhängiger Berater für Polizeiangelegenheiten. Mit seiner über 40-jährigen Berufserfahrung bei der Polizei und seiner Expertise bringt er einen exzellenten Einblick in die Polizei und ihre Arbeit. Damit ist diese Personalentscheidung für die komplexen Polizeifälle eine Entscheidung mit Weitblick.

Wir können heute mit Stolz behaupten: Die Bürgerbeauftragte von Baden-Württemberg ist ein Erfolgsmodell.

(Beifall bei den Grünen sowie der Abg. Ulli Hockenberger CDU und Nico Weinmann FDP/DVP)

Liebe Kolleginnen und Kollegen, die Erfolgsquote liegt bei rund 77 %. Das ist sehr gut und beachtlich. Die Art der Fallabschlüsse reicht von der Abhilfe in der Sache selbst bis hin zur Abhilfe durch Information und Beratung, aber auch Abhilfe durch Weiterleitung oder Vermittlung – und das alles niedrigschwellig, nah an den Bürgerinnen und Bürgern, telefonisch, per E-Mail oder sogar persönlich.

Hinter diesen Fallzahlen stehen aber auch Menschen mit ihren ganz persönlichen Anliegen und Schicksalen. Da ist beispielsweise ein Geflüchteter, der zunächst mit seinem Antrag auf Niederlassung hängen gelassen wurde, oder eine Fachkraft, die zu lange auf Familienzusammenführung warten musste,

(Abg. Miguel Klauß AfD: Dann ist es keine Fachkraft!)

oder eine ältere Dame, die sich vor dem Richter antisemitisch gegängelt gefühlt hat, oder ein Berufskraftfahrer, der sehr lange vergeblich seinen Führerschein im Landratsamt verlängern wollte.

Durch Ihre Tätigkeit haben Sie, liebe Frau Böhlen, nicht nur individuelle Probleme gelöst, sondern auch auf die strukturellen Missstände aufmerksam gemacht und Veränderungen angestoßen. Sie haben ein offenes Ohr für die Sorgen und die Nöte der Menschen, Sie haben Lösungen gefunden, um deren Lebenssituation zu verbessern, und Sie haben sich eingesetzt, dass die Bürgerinnen und Bürger ihre Rechte wahrnehmen konnten und die Verwaltung transparent und bürgernah agierte. Ihre Arbeit ist daher von großer Bedeutung für die Bürgerinnen und Bürger, da Sie, liebe Frau Böhlen, eine Anlaufstelle für Probleme und Beschwerden sind, die inzwischen auch eine hohe Akzeptanz genießt.

(Beifall bei den Grünen und Abgeordneten der SPD sowie des Abg. Ulli Hockenberger CDU)

Abschließend kann ich mich für meine Fraktion und persönlich bei Ihnen und Ihrem ganzen Team für Ihren Einsatz für die Menschen in Baden-Württemberg bedanken. Dieser Einsatz ist lobenswert und verdient unser aller Anerkennung. Vielen Dank dafür.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

(Beifall bei den Grünen und Abgeordneten der CDU sowie des Abg. Dr. Boris Weirauch SPD)

Stellv. Präsident Dr. Wolfgang Reinhart: Nach der Fraktion GRÜNE erteile ich jetzt für die CDU-Fraktion Herrn Kollegen Dr. Miller das Wort. Bitte sehr.



Abg. Dr. Matthias Miller CDU: Sehr geehrter Herr Präsident, verehrte Kolleginnen und Kollegen, verehrte Frau Bürgerbeauftragte! Vielen Dank für den fünften Jahresbericht, den Bericht zum Jahr 2022, der Bürgerbeauftragten von Baden-Württemberg. Vielen Dank auch für die Hilfsmittel, die wir in unseren Umschlägen auf dem Platz dazu bekommen haben – ein Brillenputztuch, Erfrischungsdrops und andere Dinge. Vielen Dank dafür.

Kommen wir aber zur Sache. Sie stehen als Bürgerbeauftragte in einem öffentlich-rechtlichen Amtsverhältnis eigener Art zum Land Baden-Württemberg. Sie schreiben in Ihrem Bericht, dass es sehr viele Kontaktmöglichkeiten gibt, wie man Sie erreichen kann: per E-Mail, telefonisch, über das Kontaktformular auf der Homepage, aber auch per Post.

(Der Redner hält eine Postkarte hoch.)

Sie haben uns auch eine Postkarte beigefügt. Also können wir uns auch direkt per Post an Sie wenden.

Das Amt der Bürgerbeauftragten ist seit sieben Jahren in Baden-Württemberg verankert. Wir haben Sie im letzten Staatshaushalt nochmals personell gestärkt und sind davon überzeugt, dass Sie mit diesen Mitteln mittel- bis langfristig gut für die Bewältigung Ihrer Aufgaben aufgestellt sind.

Unser Dank gilt Ihnen für Ihre Arbeit, aber auch Ihrem gesamten Team, das Sie in Ihrem Bericht oft auch sehr lobend erwähnen. Einen Dank möchte ich auch ausdrücklich an die Ministerien und die Verwaltung sagen, die Sie hin und wieder konsultieren und die Ihnen mit Rat und Tat zur Verfügung stehen und Ihnen auch zuarbeiten. Vielen Dank dafür.

Nach dem coronabedingten Hoch im Jahr 2021 haben wir jetzt niedrigere Eingangszahlen. Wir haben es gehört: Bei ungefähr 750 Fällen hat es sich stabilisiert. Sie haben im Ständigen Ausschuss auch darauf hingewiesen, dass Sie davon ausgehen, dass sich die Zahlen auf diesem Niveau stabilisieren werden.

Ich möchte die Gelegenheit hier nutzen, um die vielen Anlaufstellen, die wir in unserem Land Baden-Württemberg haben, für die Anliegen der Bürgerinnen und Bürger hervorzuheben. Denn die sind schon sehr vielfältig.

Eine Anlaufstelle sind Sie, die Bürgerbeauftragte. Zu Ihren vielfältigen Tätigkeiten haben Sie in Ihrem Bericht vieles dargelegt: Statistiken zur Art der Fälle, zur Bearbeitungsdauer, auch zu dem Anteil, wie viele Eingänge erfolgreich waren und wie vielen Fällen abgeholfen werden konnte. Sie haben beispielhaft Sachverhalte aufgeführt, und Sie haben Ihre Aufgaben als Beauftragte für die Landespolizei dargestellt.

Sie haben aber auch auf Seite 15 dargestellt, dass es verschiedene weitere Institutionen und Kontaktmöglichkeiten gibt. Beispielhaft haben Sie die Ombudschaft in der Jugendhilfe Baden-Württemberg erwähnt. Man kann sich auch an den Landesbeauftragten für den Datenschutz und die Informationsfreiheit Baden-Württemberg wenden. Sie haben auch die Landes-Behindertenbeauftragte aufgeführt und verweisen auf Ihre Homepage, wo noch zahlreiche andere Anlaufstellen aufgeführt sind, an die sich die Bürgerinnen und Bürger in Baden-Württemberg mit ihrem Anliegen wenden können.

Ein ganz wichtiger Anlaufpunkt ist auch der Petitionsausschuss. Der Petitionsausschuss, der in der Verfassung festgelegt ist, behandelt über 1 000 Fälle im Jahr hoch professionell, ernsthaft und fraktionsübergreifend. Wir haben kürzlich auch eine Modernisierung des Petitionsrechts in Baden-Württemberg eingeleitet und werden hier auch eine Onlinemittezeichnung installieren.

Aber ganz wichtig neben den ganzen Anlaufstellen, die ich erwähnt habe, sind die 154 Anlaufstellen, die wir zusätzlich noch im Land haben: 154 Bürgerbeauftragte – jetzt nicht im öffentlich-rechtlichen Amtsverständnis eines Bürgerbeauftragten – sind wir Landtagsabgeordnete, die wir die Sorgen, die Angelegenheiten, die Fragen, die Wünsche der Bürgerinnen und Bürger sehr ernst nehmen, sie darauf ansprechen, Antworten geben. Ich glaube, es ist ein großes Pfund, das wir in der parlamentarischen Demokratie haben: dass so viele Abgeordnete auch so offen für die Anliegen sind und wir uns sehr ernsthaft auch jedes einzelnen Anliegen annehmen.

(Beifall bei der CDU und den Grünen sowie Abgeordneten der SPD – Zuruf: Sehr gut!)

Ich denke, dass viele von uns dazu auch eine beachtliche Zahl von Fällen bearbeiten und wir so doch ein gutes und enges Netz an bürgerfreundlicher Politik haben, aber dabei auch mit dem Baustein – ich glaube, den muss man erwähnen – der Bürgerbeauftragten von Baden-Württemberg, den Sie hier ausfüllen. Vielen Dank für Ihre Arbeit.

Herzlichen Dank.

(Beifall bei der CDU und den Grünen)

Stellv. Präsident Dr. Wolfgang Reinhart: Für die SPD-Fraktion erteile ich das Wort dem Kollegen Dr. Boris Weirauch.



Abg. Dr. Boris Weirauch SPD: Sehr geehrter Herr Präsident, sehr geehrte Kolleginnen und Kollegen, verehrte Frau Bürgerbeauftragte, liebe Bea Böhlen! Zunächst möchte ich mich im Namen der SPD-Fraktion bei Ihnen, Frau Böhlen, und Ihrem gesamten Team für Ihren Tätigkeitsbericht, der anschaulich beschreibt, wie vielfältig und wichtig Ihre Arbeit ist, bedanken.

Auch in einem Rechtsstaat gibt es vereinzelt Fälle, in denen behördenseitig zwar an sich de lege lata gehandelt wird, aber in denen man sich unter normativen Gesichtspunkten zuweilen auch in einer Grauzone befindet, in der sich die Betroffenen ungerecht und willkürlich behandelt sehen.

Manchmal muss man vielleicht auch einmal dem sprichwörtlichen Amtsschimmel ein bisschen auf die Sprünge helfen, mit einem Blick von außen, nicht zuletzt auch als Konfliktmanagerin – so haben Sie sich selbst auch einmal bezeichnet –, einen lösungsorientierten Perspektivwechsel vornehmen oder einen Fall als eine Art Lotsin an der richtigen Stelle platzieren, damit der Verwaltungsdschungel auch richtig wahrgenommen wird.

Unmittelbar ins Auge fällt Ihre Kritik am Zustand der Ausländerbehörden, die als untere Verwaltungsbehörden des Landes im Verantwortungsbereich des Landes, im Verantwortungsbereich des CDU-geführten Migrationsministeriums stehen. Sie erwähnen in Ihrem Bericht, dass manche Behörde buchstäblich kollabierte. Das sind Feststellungen, die auch wir, die SPD-Fraktion, berichtet bekommen. Es wird Zeit, dass Grüne und CDU hier endlich handeln und die Behörden in die Lage versetzen, bundesgesetzliche Regelungen zum Aufenthaltsrecht in angemessener Form und Frist umzusetzen.

Vorschläge vonseiten der SPD-Landtagsfraktion zur Neuorganisation der Ausländerbehörden, zur Verfahrensbeschleunigung sowie der Vereinfachung und Vereinheitlichung der Verfahren liegen auf dem Tisch. Passiert ist – außer markigen Worten – wenig bis gar nichts.

Das sollte sich ändern, damit es eben nicht zur Regel wird, dass sich immer mehr Menschen bei der Bürgerbeauftragten melden – ich zitiere aus dem Bericht –,

... die aufgrund zu langer Bearbeitungszeiten ihres Aufenthaltstitels um ihren Arbeitsplatz bangen oder sich von einer Abschiebung bedroht sehen.

Das sind Dinge, die wir in unserem Land eigentlich so nicht hinnehmen können.

(Beifall bei der SPD und der Abg. Fadime Tuncer GRÜNE)

Was zudem nicht unerwähnt bleiben sollte, ist, dass die Zahl der Eingaben insgesamt im Vergleich zu den beiden Jahren zuvor ein bisschen gesunken ist, was aber natürlich auch so ein bisschen mit dem pandemiebedingten Peak zu tun hat. Was aber gestiegen ist – –

(Unruhe bei der AfD)

– Herr Präsident!

Stellv. Präsident Dr. Wolfgang Reinhart: Ja.

(Vereinzelt Heiterkeit – Zuruf des Abg. Ulli Hockenberger CDU – Glocke des Präsidenten)

Bitte fahren Sie fort.

Abg. Dr. Boris Weirauch SPD: Die Zahlen sind von 91 im Jahr 2019 auf 142 Eingaben im vergangenen Jahr enorm gestiegen. Das ist im Ländervergleich noch immer eine geringe Zahl, was aber an der mangelnden Bekanntheit der Möglichkeit insbesondere für polizeiinterne Eingaben liegen kann. Leider ist dieser Aspekt infolge des affärengesteuerten Innenministeriums unter Minister Thomas Strobl an der Spitze wichtiger denn je. Wir mussten dazu bereits einen Untersuchungsausschuss einsetzen, der sich intensiv mit Regelverstößen im Ministerium und in nachgeordneten Stellen im Zusammenhang mit Vorkommnissen sexueller Belästigung und darüber hinaus befasst.

Insofern können wir auch die Kritik der Bürgerbeauftragten verstehen, die sie in dem Magazin ZEIT ONLINE Ende 2022 zum Ausdruck gebracht hat. Danach habe sie – ich zitiere –

... den Eindruck, dass die Polizeiführung im Innenministerium kein wirkliches Interesse habe, Missstände innerhalb der Polizei zu erkennen.

Die Bürgerbeauftragte sieht sich in diesem Kontext – ich zitiere wieder – lediglich als „Feigenblatt“; es gebe „keine wirkliche Kooperation“ mit dem Ministerium.

Jetzt könnte man sagen: Gut, das ist die Auffassung der Bürgerbeauftragten. Aber bemerkenswert ist, dass ebendiese Auffassung durch die Einlassung des unabhängigen Beraters in Polizeiangelegenheiten, des ehemaligen Leitenden Kriminaldirektors Wolfgang Jaeger, gestützt wird. Frau Tuncer hatte erwähnt, dass es ihn gibt; sie hatte aber nicht gesagt, was er im Bericht gesagt hat. Das ist viel spannender; denn er konstatiert im Tätigkeitsbericht der Beauftragten – ich zitiere –:

Fragwürdige Führungsleistungen und (aktuelle) Skandale ... erzeugen Misstrauen und Unsicherheit.

Kungeleien, Postengeschacher, Seilschaften oder Vorteile durch politische Zugehörigkeit sind Gift für eine positive Polizeikultur.

(Abg. Andreas Stoch SPD: In der Tat!)

Abschließend zieht der Leitende Kriminaldirektor a. D. ein bitteres Fazit – ich zitiere –:

Die Polizei braucht eine positive Polizeikultur, gelebt von „ganz oben“.

Das Jahr 2022 hat dazu nicht unbedingt beigetragen.

Hört, hört! Frau Böhlen, es ist Ihnen hoch anzurechnen – wirklich hoch anzurechnen –, dass Sie und Ihr Team diese Missstände im Ministerium klar benennen. Es liegt nun an der Landesregierung, diese abzustellen und im Bereich der Polizei auch Ihnen, Frau Böhlen, die Bedeutung zu verleihen, die Ihnen per Gesetz zusteht.

Gut finden wir auch, dass Sie sich im aktuellen Bericht klar zum Vorrang des verfassungsrechtlich verankerten Petitionswesens bekennen, nachdem Sie es noch im Jahr 2019 als zeitaufwendig und teuer bezeichnet haben. Aus unserer Sicht können Bürgerbeauftragte und Petitionsausschuss gut miteinander harmonieren, zum Wohle der Menschen in Baden-Württemberg. Jedenfalls wir seitens der SPD sehen das Petitionswesen des Parlaments nach wie vor als tragende Säule bei Anliegen der Bürgerinnen und Bürger unseres Landes an, und daran soll auch nicht gerüttelt werden.

Frau Böhlen, wir wünschen Ihnen und Ihrem Team abschließend weiterhin viel Erfolg bei Ihrem Einsatz für die Menschen in Baden-Württemberg, vor allem aber auch die Kraft, bestehende Strukturen anzugehen, sofern Missstände dies erforderlich werden lassen. Auf die SPD-Fraktion können Sie in dieser Hinsicht sicher zählen.

Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

(Beifall bei der SPD)

Stellv. Präsident Dr. Wolfgang Reinhart: Vielen Dank, Herr Kollege Dr. Weirauch. – Ich gebe nunmehr das Wort dem Kollegen Nico Weinmann für die FDP/DVP-Fraktion.



Abg. Nico Weinmann FDP/DVP: Sehr geehrter Herr Präsident, liebe Kolleginnen und Kollegen! Zunächst möchte ich mich bei Ihnen, Frau Böhlen, und Ihrem Team auch im Namen der FDP/DVP-Fraktion herzlich bedanken, insbesondere für Ihren persönlichen, sehr empathischen und sehr engagierten Einsatz, den wir so auch wiederholt wahrnehmen konnten.

Gleichwohl: Einige Jahre nach der Einführung des Amtes der Bürgerbeauftragten muss man nüchtern attestieren, dass die Zahl der an die Bürgerbeauftragte herangetragenen Fälle rückläufig ist. Im aktuellen Berichtszeitraum gab es im Vergleich zum Vorjahreszeitraum ca. 15 % weniger Fälle.

Möglicherweise spiegelt sich der Rückgang der Zahl der Eingaben auch in den Absatzzahlen der uns heute Vormittag dankenswerterweise mit dem fünften Jahresbericht übergebenen Pfefferminzdrops, die ein Mindesthaltbarkeitsdatum 1. Juli 2023 ausweisen.

(Vereinzelt Heiterkeit)

Ich war noch nie ein Fan vom Mindesthaltbarkeitsdatum; ich bin schon immer ein Freund von „best before“ gewesen, und in der Tat: Sie schmecken noch hervorragend.

(Beifall bei der FDP/DVP und der CDU – Heiterkeit des Abg. Ulli Hockenberger CDU)

Allerdings, liebe Kolleginnen und Kollegen, müssen wir feststellen, dass 50 dieser 723 Eingaben Überlastungen der Ausländerbehörden, wie sie überall im Land festzustellen sind, betreffen, wo die Bürgerbeauftragte bekanntlich bestenfalls die Kultur des Gehörtwerdens fördern, aber wenig zur Konfliktlösung beitragen kann. Im Vergleich beispielsweise zur Stadt Hamburg ist die Zahl der eingegangenen Fälle relativ und absolut gesehen deutlich geringer. Den Grund dafür jetzt bei der zu geringen Personalausstattung gerade auch angesichts der Zuwächse im vergangenen Jahr zu sehen halten wir für nicht zutreffend. Tatsächlich muss es andersherum sein: Erst aus einem Mehr an Arbeitsaufwand resultiert auch ein höherer Personalbedarf.

(Beifall bei der FDP/DVP)

An der überschaubaren Bekanntheit dieses Amtes insgesamt sowie der niedrigen Zahl der Eingaben aus Polizeikreisen – lediglich 14 interne Eingaben sind dem Bericht zu entnehmen – hat auch die neuerliche Beratertätigkeit eines durchaus ausgewiesenen Polizeiprofis nur bedingt etwas ändern können. Beachtung und Vertrauen unserer Polizei genießt dieses Amt wohl nicht. Gleichwohl – Herr Kollege Dr. Weirauch hat zu Recht diesen Satz zitiert – zeigt der Beitrag des unabhängigen Beraters der Bürgerbeauftragten in Polizeiangelegenheiten, des Leitenden Kriminaldirektors a. D. Jaeger, sehr deutlich den dringenden Handlungsbedarf und die Notwendigkeit einer unabhängigen Beschwerdestelle. Ich möchte diesen Satz nochmals zitieren:

Kungeleien, Postengeschacher, Seilschaften oder Vorteile durch politische Zugehörigkeit sind Gift für eine positive Polizeikultur.

Diesen Satz überhaupt anführen zu müssen zeigt die Notwendigkeit, dass es hier eine unabhängige Beschwerdestelle gibt. Hierauf sollte, Frau Böhlen, in Zukunft ein noch stärkerer Fokus liegen. Gerade bei dieser schwierigen Aufgabe wünsche ich Ihnen persönlich, aber auch im Namen der FDP/DVP-Fraktion viel Fortune, viel Courage; die brauchen Sie. In soweit alles Gute. Herzlichen Dank für Ihre Tätigkeit.

Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

Stellv. Präsident Dr. Wolfgang Reinhart: Für die FDP-Fraktion spricht jetzt Herr Abg. Klos.

(Abg. Dr. Timm Kern FDP/DVP: Für welche Fraktion, bitte? – Zuruf von der AfD: Für die AfD!)

– AfD-Fraktion.

(Zuruf: Sie haben „FDP“ gesagt!)

– Das war falsch. Pardon.

Bitte sehr.

(Zuruf von der AfD: Für die Gewinnerfraktion! – Unruhe)

Für die AfD-Fraktion Herr Abg. Rüdiger Klos. – Bitte sehr, Sie haben das Wort.



Abg. Rüdiger Klos AfD: Vielen Dank. – Herr Präsident, meine sehr geehrten Damen und Herren! Ich will vorab festhalten, dass sich unsere Kritik nicht persönlich gegen die Person von Frau Böhlen richtet und selbstverständlich auch nicht gegen die Mitarbeiter der Bürgerbeauftragten, sondern es geht um die Funktionsstellen und die Budgetansätze. Wir müssen das Ganze unter steuerlichen Gesichtspunkten bewerten, und da fällt unser Ansatz negativ aus.

Lassen Sie uns einen Blick in die Historie werfen. Vor acht Jahren befasste sich der Landtag erstmals mit dem Gesetzentwurf der damaligen Regierungsfractionen GRÜNE und SPD. Liest man sich das Protokoll von damals durch, fällt auf, dass die häufigsten Vermerke lauten: „Unruhe“, „Anhaltende Unruhe“ und „Glocke der Präsidentin“; zudem gab es die Forderung nach Ordnungsrufen. Auch der Vorwurf, das sei justiziabel, wurde erhoben. Der damalige Abgeordnete Hauk – jetzt Minister – nannte den Entwurf eine „linke Machenschaft“. Der Bürgerbeauftragte sei das „institutionalisierte Misstrauen gegenüber der Polizei“, die Grünen hätten ein „gestörtes Verhältnis zur Freiheit in Deutschland“, das Verhältnis zu den Sicherheitsorganen sei ungeklärt.

(Zuruf des Abg. Sascha Binder SPD)

Der Entwurf von Rot-Grün zeichne sich aus durch „ein tiefgründiges Misstrauen gegenüber jedem Abgeordneten – der nämlich der wahre Volksvertreter ist“.

(Beifall bei Abgeordneten der AfD)

Bei der damaligen Debatte war die Präsidentenglocke im Dauereinsatz – und Sie erzählen der Bevölkerung, vor dem Einzug der AfD sei alles Friede, Freude, Eierkuchen gewesen! 2015 flogen hier im Landtag die Fetzen – das ist die Wahrheit, meine verehrten Kollegen von den anderen Fraktionen.

(Beifall bei der AfD)

Jetzt schauen wir mal an, wie es um die Halbwertszeit und Verlässlichkeit der damaligen Aussagen der CDU heute steht. Sie warfen den Grünen ein gestörtes Verhältnis zur Freiheit in Deutschland vor. Dann haben Sie noch eines draufgesetzt, indem Sie ihnen „ein tiefgründiges Misstrauen gegenüber der Polizei und den Sicherheitsorganen“ vorgeworfen haben. Dann wurde es wirklich übel; denn Sie warfen den Grünen – ich zitiere – „ein tiefgründiges Misstrauen gegenüber jedem Abgeordneten“ vor.

(Abg. Miguel Klauß AfD: Jetzt koalieren sie mit denen!)

Das haben Sie noch gesteigert. Sie warfen den Grünen ein tiefgründiges Misstrauen auch gegenüber den Kollegen im Petitionsausschuss vor.

(Abg. Thomas Marwein GRÜNE: Sauerei!)

Dann warfen Sie den Grünen vor, dass sie viel zu lange auf der anderen Seite gestanden hätten und die Polizei nur als „Eingriffstruppe zur Verwehrung ihrer eigenen Freiheiten“ angesehen hätten. Da kann ich nur sagen: Mit diesen Grünen, die Sie so beurteilt haben, paktieren Sie seit über sieben Jahren. Wie vereinbaren Sie das mit Begriffen wie Anstand, Moral und Verlässlichkeit gegenüber dem Wähler?

(Beifall bei der AfD)

Diese von der CDU gesetzte verbale Brandmauer gegenüber den Grünen hatte nur wenige Wochen Bestand und brach bei der Landtagswahl 2016 krachend zusammen.

Aber Sie haben noch weitere Vorwürfe gegenüber Rot-Grün erhoben, z. B. „dass diese Koalition keinen Preis scheut, einen Kompromiss auf Kosten der Steuerzahler herbeizuführen“. Sie haben Rot-Grün vorgeworfen,

(Abg. Thomas Marwein GRÜNE: Grün-Rot! Andersrum!)

Kosten von einer halben Million Euro zu verursachen. Und heute? Sie sind doch angeblich an der Regierung – oder sind Sie doch nur der Wurmfortsatz der Grünen?

(Heiterkeit und Beifall bei der AfD)

Setzen Sie um, was Sie damals so vollmundig verkündet haben! Sie haben damals in der Opposition versagt, und Sie versagen jetzt in der Regierung. Das ist die Wahrheit.

(Beifall bei der AfD – Abg. Dr. Matthias Miller CDU: Sie versagen in der Opposition!)

Ihre Handlungen sind genau das Gegenteil von dem, was Sie in der Opposition angekündigt haben. Sie machen munter mit. Sie haben sich um 180 Grad gedreht.

(Abg. Hans-Jürgen Goßner AfD: 360!)

Im Gegensatz zu Frau Baerbock, die anderen einen Bären aufbindet und ständig Böcke schießt, können wir Drehungen berechnen.

(Oh-Rufe von den Grünen)

Und im Gegensatz zu Herrn Habeck gehen wir verantwortungsvoll mit dem Geld der Steuerzahler um.

(Abg. Daniel Lede Abal GRÜNE: Das haben wir gesehen bei Ihren zwei Fraktionen! Das ist ja lächerlich!)

Wir nehmen es den Reichen wie Amazon, Google usw. und geben es den Armen.

(Abg. Daniel Lede Abal GRÜNE: Das haben wir hier im Haus genug gemerkt, dass es nicht stimmt!
- Unruhe - Glocke des Präsidenten)

Sie nehmen es den Armen und geben es den Graichen. Das ist der Unterschied zwischen der AfD und einer Partei, deren Vertreter ein bedenkliches Mindset haben, sich Hoffotografen und Stylisten auf Steuerzahlerkosten leisten und das Ministerium als finanzielle Versorgungsstelle für Gleichgesinnte ansehen.

Genau das ist das Problem bei der Kostenposition Bürgerbeauftragte hier im Landtag. Die Gesamtkosten liegen bei über 630 000 €. Bei 730 Fällen sind das Kosten von fast 900 € pro Fall. Da können Sie einen guten Rechtsanwalt lange beschäftigen.

(Lachen - Oh-Rufe - Abg. Daniel Lede Abal GRÜNE: Einen guten Märchenonkel vielleicht!)

Meine Damen und Herren, diese Kostenposition ist inakzeptabel. Wir fordern daher, diese Stelle sofort abzuschaffen und die hoch qualifizierten Mitarbeiter zu versetzen, und zwar zur Abschiebung abgelehnter illegaler Grenzübertreter.

Vielen Dank.

(Beifall bei der AfD - Abg. Anton Baron AfD: Herr Reinhart, wie lange würde man Sie damit beschäftigen? - Vereinzelt Heiterkeit)

Stellv. Präsident Dr. Wolfgang Reinhart: Ich erteile nun der Bürgerbeauftragten des Landes Baden-Württemberg, Frau Beate Böhlen, das Wort. Wir haben hierfür eine Redezeit von fünf Minuten vorgesehen.

(Abg. Hermann Katzenstein GRÜNE: Zu wenig!
- Abg. Anton Baron AfD: Ich hoffe, sie hält sich an die Redezeitvorgabe!)

Bitte sehr, Frau Bürgerbeauftragte.



Die Bürgerbeauftragte des Landes Baden-Württemberg Beate Böhlen: Sehr geehrter Herr Landtagspräsident, sehr geehrte Damen und Herren Abgeordnete, liebe Mitbürgerinnen und Mitbürger! Die oder der Bürgerbeauftragte des Landes Baden-Württemberg erstattet nach § 22 des Gesetzes über die Bürgerbeauftragte oder den Bürgerbeauftragten jährlich einen Bericht. Ich freue mich, dass so viele von Ihnen da sind und diesen Bericht anhören.

Unser Bericht steht unter der Überschrift - das haben wir am Anfang - „Long Covid in den Verwaltungen“. Dazu lesen Sie auf den Seiten 6 und 7 die Schweriner Erklärung der parlamentarisch gewählten Bürgerbeauftragten der deutschen Bundesländer, in der wir dazu aufrufen, den Fokus auf eine leistungsfähige und bürgernahe Verwaltung zu legen. Eine leistungsstarke und bürgernahe Verwaltung ist für das Funktionieren und die Akzeptanz des demokratischen Rechtsstaats von herausragender Bedeutung.

Die Zahlen haben Sie alle schon genannt. Im Grunde kann ich jetzt schon zwei Seiten meiner Rede ganz kurz zurückstellen. Ich möchte Ihnen nur die aktuellen Zahlen nennen. Zum Stand heute sind es 701 Eingaben - die Zahl ging noch mal hoch -, davon 160 Fälle zur Landespolizei.

Die Fallbeispiele, die wir Ihnen aufgeschrieben haben, zeigen auch das Kaleidoskop der Bandbreite der Fälle, die wir bearbeiten.

Sie haben schon – dafür bin ich Ihnen sehr dankbar – die Rolle von Herrn Jaeger betont. Im Bereich der Landespolizei haben wir einen – nicht Vertrauensvorschluss – Vertrauensaufbau gewinnen können. Das liegt in der Natur der Dinge. Wir haben es auch schon im Ausschuss davon gehabt, dass z. B. die Bürgerbeauftragte von Schleswig-Holstein zwei Polizeibeamtinnen abgeordnet bekommen hat, die von der Legalitätspflicht befreit sind.

Beschwerden, die sich gegen Machtmissbrauch, Diskriminierung und unrechtmäßige Ausübung von Gewalt durch Polizeibeamtinnen und Polizeibeamte richten, sind häufig Gegenstand der Eingaben bei uns. Deshalb ist es nicht nachvollziehbar, dass dem Hauptpersonalrat der Polizei die Entscheidungsgewalt über die Teilnahme an der bundesweiten MEGAVO-Studie überlassen wurde. Es ist geradezu fahrlässig, dass wichtige Erkenntnisgewinne für die Führungskultur und vor allem für die Führungsetage der Polizei Baden-Württemberg nicht abgerufen und evaluiert werden können.

Ebenso ist es mehr als fahrlässig, dass die Beamtinnen und Beamten, die tagtäglich einem individuellen, nicht vorhersehbaren Lebensrisiko ausgesetzt sind, keine Fortbildungen von externen Fachleuten im Umgang mit Menschen in psychischen Ausnahmesituationen erhalten. Die Fortbildungen werden alle von internen Nichtfachleuten geleitet. Dazu würde ich mich freuen, wenn Sie den Beitrag „Unzurechnungsfähig? Unprofessionell und unzumutbar!“ ab Seite 57 unseres Berichts lesen würden.

Das Bedenkliche im Zusammenhang mit diesem Fall, den ich Ihnen gerade genannt habe, ist, dass weder der zuständige Polizeipräsident noch die Landespolizeipräsidentin von sich aus den Fokus auf eine Qualitätsverbesserung legten. Der Fokus der Prüfung der Verantwortlichen lag allein bei der Rechtmäßigkeit.

Der bis heute gültige Grundsatz des Leitbilds der Landespolizei von Baden-Württemberg aus den Neunzigerjahren lautet:

Für uns steht der Mensch im Mittelpunkt – wir achten die Würde jedes Menschen, Menschlichkeit und

Gerechtigkeit sind unser Ziel, das Menschenbild des Grundgesetzes ist für uns verbindlich.

Dieser Grundsatz blieb völlig unberücksichtigt.

Die Zusammenarbeit mit den Polizeipräsidiien sowie mit der Polizeipräsidentin und den Polizeipräsidenten ist bis auf ganz wenige Ausnahmen sehr, sehr gut. Dafür herzlichen Dank an die Polizeipräsidentin und die Polizeipräsidenten.

(Beifall bei den Grünen und Abgeordneten der CDU)

Die Zusammenarbeit und Kooperation mit der Landespolizeipräsidentin und dem Präsidenten des LKA ist gezeichnet von gegenseitigem Respekt.

Ich würde mich gern nachher bei meinem großartigen Team bedanken und danke Ihnen, dass Sie das auch schon getan haben, weil es wirklich ganz herausragend ist.

Ich gehe aber noch ganz kurz auf einige Punkte ein, die ich mir gerade notiert habe:

Herr Dr. Miller, wir sind – das ist die Idee des Ombudswesens – Hilfsorgan des Parlaments. Wir parlamentarisch gewählten Bürgerbeauftragten der Länder maßen uns nicht an, die Arbeit von Abgeordneten und schon gar nicht die Arbeit des Petitionsausschusses irgendwie zu unterhöhlen oder Sonstiges. Sie, die Abgeordneten, sind – wie gesagt, ich habe meine Erfahrungen, auch als Vorsitzende des Petitionsausschusses – die Wichtigen. Deswegen nennt man uns „Hilfsorgan des Parlaments“. Darauf möchte ich gern noch einmal eingehen.

Dass ich in meiner Euphorie im Jahr 2019 tatsächlich einen falschen Zungenschlag gewählt habe, tut mir heute noch immer sehr leid. Denn ich wäre doch wirklich blöd,

(Vereinzelt Heiterkeit)

wenn ich acht Jahre meiner Arbeit als Vorsitzende des Petitionsausschusses kleingemacht hätte. Glauben Sie mir: Der Petitionsausschuss ist, auch gerade für mich, der wichtigste Ausschuss, den Sie hier haben, und Ihre Arbeit, die Sie als Abgeordnete leisten, möchte ich auf gar keinen Fall schmälern. Wir sind das Hilfsorgan des Parlaments, und das möchten wir auch gern sein.

(Beifall bei den Grünen sowie Abgeordneten der CDU, der SPD und der FDP/DVP – Abg. Anton Baron AfD: Eijei! – Glocke des Präsidenten)

Stellv. Präsident Dr. Wolfgang Reinhart: Frau Bürgerbeauftragte, nachdem Sie die Gebräuche des Parlaments kennen, darf ich Sie darauf hinweisen, dass ich auch bei Ihnen auf die Redezeit achten muss,

(Vereinzelt Heiterkeit)

die Sie mittlerweile schon deutlich überzogen haben.

(Zuruf des Abg. Jochen Haußmann FDP/DVP)

Ich bitte Sie deshalb – –

Die Bürgerbeauftragte des Landes Baden-Württemberg Beate Böhlen: Eine Minute und 30 Sekunden. Darf ich noch etwas – –

Stellv. Präsident Dr. Wolfgang Reinhart: Eine Minute bewilligen wir noch.

(Vereinzelt Heiterkeit – Abg. Anton Baron AfD: Nein, meine kostbare Lebenszeit!)

Die Bürgerbeauftragte des Landes Baden-Württemberg Beate Böhlen: Ich muss noch ganz kurz etwas sagen.

(Abg. Anton Baron AfD: Kostbare Lebenszeit, Frau Böhlen!)

Ich muss noch eines an die AfD sagen. – Ja, kostbare Lebenszeit, Herr Baron. Die hätten Sie uns schenken können,

(Abg. Dr. Matthias Miller CDU zur AfD: Indem Sie nichts gesagt hätten!)

indem Ihr Abgeordneter nicht die Rede vom letzten und vom vorletzten Jahr gehalten hätte. Dafür herzlichen Dank.

(Vereinzelt Heiterkeit – Beifall bei Abgeordneten der Grünen und der CDU – Vereinzelt Beifall bei der SPD und der FDP/DVP)

Wir haben gewettet, wer – Herr Weinmann – herausfindet, dass das MHD der Pfefferminzdrops überschritten ist. Wir haben tatsächlich auf die FDP getippt. Aber ein MHD ist – wir haben Ihnen ja weder Hackfleisch noch Fisch in den Umschlag gepackt – durchaus – –

(Abg. Jochen Haußmann FDP/DVP: Die waren wahrscheinlich bloß bei der FDP drin! – Heiterkeit)

– Nein. Ich wollte es nur sagen, aber vielen Dank für den Hinweis. Man kann sie trotzdem essen. Wir essen sie noch immer.

Ich danke Ihnen allen ganz herzlich, vor allem allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in den Ministerien und in der Landtagsverwaltung, den Ministerinnen und Ministern, den Staatssekretärinnen und Staatssekretären, der Landtagsdirektorin sowie der Landtagspräsidentin und allen Landtagspräsidenten. Ich bedanke mich auch sehr herzlich für die heutige sehr engagierte Diskussion hier und darf mich auch ganz herzlich bei der SPD, der FDP/DVP, der CDU und den Grünen bedanken.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

(Beifall bei den Grünen sowie Abgeordneten der CDU, der SPD und der FDP/DVP)

Stellv. Präsident Dr. Wolfgang Reinhart: Meine Damen und Herren, mir liegen jetzt keine weiteren Wortmeldungen vor.

Damit kommen wir zur Abstimmung über die Beschlussempfehlung des Ständigen Ausschusses, Drucksache 17/5428. Der Ständige Ausschuss empfiehlt Ihnen, von der Mitteilung der Bürgerbeauftragten des Landes Baden-Württemberg, Drucksache 17/5143, Kenntnis zu nehmen. – Sie stimmen zu.

Damit ist auch Punkt 8 der heutigen Tagesordnung erledigt.



Das Team der Bürgerbeauftragten ist gerne für Sie da!

T 0711 137765-30

F 0711 137765-59

E post@buergerbeauftragte.bwl.de

www.buergerbeauftragte-bw.de

Postanschrift

Haus des Landtags
Konrad-Adenauer-Str. 3
70173 Stuttgart

Besucheradresse

Urbanstraße 32
70182 Stuttgart

 www.buergerbeauftragte-bw.de



Baden-Württemberg

DIE BÜRGERBEAUFTRAGTE