

Mitteilung

der Bürgerbeauftragten des Landes Baden-Württemberg

Tätigkeitsbericht der Bürgerbeauftragten des Landes Baden-Württemberg für das Jahr 2019

Schreiben der Bürgerbeauftragten des Landes Baden-Württemberg vom
30. September 2020:

Es freut mich sehr, Ihnen meinen Tätigkeitsbericht für das Jahr 2019 vorlegen
zu können.

Ich konnte feststellen, dass sich die gewonnenen Erfahrungen und das erwor-
bene Fachwissen positiv auf die Bearbeitung der Eingaben und Beschwerden
auswirkten.

Die im Verhältnis zum Vorjahr nochmals deutlich gestiegene Anzahl an Ein-
gaben zeigt, dass das Angebot der Bürgerbeauftragten von den Menschen im
Land angenommen wird.

Böhlen



3. JAHRESBERICHT

2-0-1-9



Baden-Württemberg

DIE BÜRGERBEAUFTRAGTE

1. Vorwort

Sehr geehrte Damen und Herren, liebe Mitbürgerinnen und Mitbürger,

unser Bundesland ist geprägt von ehrenamtlichem Engagement. Mehr als jede dritte Baden-Württembergerin, jeder dritte Baden-Württemberger stellt sich für das Gemeinwohl zur Verfügung. Sei es in Vereinen, Verbänden, Parteien und Kirchen oder anderen gemeinwohlorientierten Gruppierungen. Das stärkt unsere Gesellschaft.

Parallel dazu nimmt bei vielen Menschen, auch im wirtschaftlich immer noch starken Südwesten, das Vertrauen in politische Institutionen, Verwaltungen und in die Ordnungskräfte ab. Das hat schwerwiegende Folgen für den gesellschaftlichen Zusammenhalt. Die Auswirkungen spüren wir z. B. im Wahl- und im Sozialverhalten. Ebenso darin, dass zunehmend mehr Konflikte vor Gericht, auch vor den Verwaltungsgerichten, ausgetragen werden. Und wir merken es am sinkenden Respekt vor allem den Polizistinnen und Polizisten, aber auch den ehren- und hauptamtlichen Feuerwehrmännern und -frauen und ebenso den Hilfs- und Rettungsdiensten gegenüber.

In meiner Zeit als Landtagsabgeordnete und Petitionsausschussvorsitzende begegnete ich diesem wachsenden Unmut in vielen Variationen: Menschen, die sich alleingelassen und unverstanden fühlten. Menschen, die sich durch das Handeln öffentlicher Verwaltungen nicht geachtet und unwürdig behandelt sahen. Menschen, die den Glauben in den Rechtsstaat verloren und ihm das Vertrauen entzogen haben.

Meine langjährige Erfahrung als Politikerin hat mir gezeigt, dass es möglich ist, aber viel Überzeugungskraft und Zeit benötigt, das Vertrauen der Menschen wieder zu stärken. Genau das will ich versuchen – vom Parlament legitimiert und in dessen Auftrag. Deshalb habe ich mich im Juni 2019 entschlossen, mich für das Amt der Bürgerbeauftragten des Landes Baden-Württemberg zu bewerben.

In meiner Funktion als Bürgerbeauftragte spreche ich Missstände offen an und setze mich dafür ein, dass die Exekutive mit ihrem Handeln konfrontiert werden kann – im Dienste der gewählten Volksvertreterinnen und Volksvertreter Baden-Württembergs und für die Menschen, für unsere Gesellschaft.

Nur ein Beispiel für das, was ich einen Missstand nenne: Ein gehbehinderter Mann bittet die Verwaltung, tätig zu werden, damit er im heißen Sommer am gesellschaftlichen Leben im öffentlichen Schwimmbad teilhaben kann. Dort gibt es aber keine geeignete Einstiegshilfe für Rollstuhlfahrer. Wenn ihm dann geantwortet wird, er möge doch ins 100 Kilometer entfernte W. fahren, dort gebe es eine solche, dann tut Hilfe wahrlich Not.

Es gibt etliche Beispiele dafür, welch großen Verbesserungsbedarf manche Verwaltung in puncto Bürgerfreundlichkeit hat – seit einem Urteil des Bundesgerichtshofs vom August 2018 übrigens wurde deutlich, dass die Sozialhilfeträger nicht nur zur Beratung, sondern zur Betreuung der Betroffenen verpflichtet sind. Hier zu vermitteln oder als Wegweiserin zu fungieren, kann aufgrund der Kleinteiligkeit und der Vielzahl an Fällen keine Hauptaufgabe der Legislative oder der Mitglieder des Petitionsausschusses sein. Es braucht daher eine vorgeschaltete Instanz, die Menschen und Verwaltung zusammenbringt und bei strukturellen oder gravierenden Missständen das Parlament informiert.



Das gilt allgemein für die Landesverwaltung, speziell aber im Bereich der Polizei: Wenn über Rassismus in der Polizei diskutiert oder strukturelle Diskriminierung in öffentlichen Verwaltungen nicht erkannt wird und die gefühlte Ohnmacht der Menschen sich Bahn bricht, dann braucht es eine neutrale Stelle, an die sich Betroffene vertrauensvoll wenden können. Es muss nicht immer zu Disziplinarverfahren kommen. Viel lässt sich bei einer Aussprache zwischen den Beteiligten klären. Gerade die Polizeipräsidentinnen und -präsidenten im Land müssen den Weg hin zu einer fehlerverzeihenden Kultur einschlagen. Zu häufig erleben wir alle, dass versucht wird, Fehler zu verschweigen und kein offener Umgang mit Fehlern gepflegt wird. Es gilt, diese zu benennen – auch und gerade zum Schutz der übergroßen Mehrheit der Beamtinnen und Beamten, die ihren Dienst zum Wohle unserer Gesellschaft und unserer Demokratie leisten.

Die Regierung und die Abgeordneten des Landes Baden-Württemberg haben viel für eine aktive Beteiligung der Bürgerinnen und Bürger getan. Es ist jedoch erkennbar, dass Teile der Verwaltung als ausführendes Organ noch damit fremdeln. Hier braucht es Lotsen, Dolmetscher und Schlichter. Diese Funktionen übernimmt auch das Team der Bürgerbeauftragten des Landes Baden-Württemberg. In unseren Jahresberichten können Sie nachlesen, was unsere Arbeit in der Praxis bewirken kann.

Gemäß § 22 des Gesetzes über die Bürgerbeauftragte oder den Bürgerbeauftragten des Landes Baden-Württemberg erstattet sie oder er dem Landtag jährlich einen schriftlichen Gesamtbericht über die Tätigkeit. Mit den folgenden Seiten kommen mein Team und ich dieser Verpflichtung sehr gerne nach und hoffen, dass wir eine interessante und kurzweilige Lektüre erstellt haben.

A handwritten signature in black ink, reading "Ihre Beate Böhlen". The signature is written in a cursive, flowing style.

Beate Böhlen
Bürgerbeauftragte des Landes Baden-Württemberg

1. Vorwort	02
Inhaltsverzeichnis	06
2. Bleibt alles anders? Gedanken zum Wechsel	06
3. Zum Abschied	09
Auszüge aus Volker Schindlers Rede	09
4. Die Aufgaben der Bürgerbeauftragten	10
Lotsen, Moderatoren, Dolmetscher	11
Im Detail: Wann ist man bei der Bürgerbeauftragten richtig?	12
Ganz konkret: Wie wendet man sich an die Bürgerbeauftragte?	12
5. Die Arbeitsweise der Bürgerbeauftragten	13
Die Basis: das Ombudsman-Modell	13
Alle Kraft für die Anliegen der Bürger*innen – im Team	13
Schritt für Schritt: Wie gehen wir vor?	14
Kooperation statt Konfrontation	14
Schritt für Schritt: Wie gehen wir vor? (Schaubild)	15
Schnell handeln, genau hinschauen, Kontakte nutzen	16
Sensibilisieren – das Zauberwort auch gegen Diskriminierung	16
Egal wie es ausgeht: Die Bürgerin oder der Bürger wird informiert	17
6. Zusammenarbeit mit dem Petitionsausschuss	17
Warum die Bürgerbeauftragte kein zweiter Petitionsausschuss ist	17
Von oben nach unten und wieder zurück	18
Viel Arbeit, lange Dauer und ein kurzes Déjà-vu	19
Doppelpass statt Doppelarbeit: Rheinland-Pfalz macht's vor	19
Zurück nach Baden-Württemberg: Potenzial zum Geldsparen	20
Eine enge Zusammenarbeit ist möglich	21
7. Einzelfälle aus der Praxis	22
a. Ordnungsrecht, Inneres, Verwaltung	22
b. Bauen, Infrastruktur, Umwelt	26
c. Soziales	30
d. Bildung, Wissenschaft, Kultur	32
e. Kommunales, Haushalt, Finanzen	33
f. Sonstiges	34

8. Beauftragte für die Landespolizei von Baden-Württemberg	37
Wenn etwas schief läuft ...	38
... geht es auch darum, Fehler zuzugeben und sie zu verzeihen	39
Einzelfälle aus der Praxis	40
<hr/>	
9. Statistik	44
583 Fälle und die Zahlen dahinter	44
Schriftlich, telefonisch, persönlich – viele Wege führen zu uns	45
Im Sozialen lag wieder mehr im Argen	46
Fall geklärt, Akte zu?	47
Was lange währt ...	48
<hr/>	
10. Aktivitäten	50
Zwischen Vakanz und Veränderung	50
Alles neu macht der Herbst	51
Neues auch bei den Sprechtagen	51
<hr/>	
11. Netzwerkarbeit	52
Die Arbeitsgemeinschaft der parlamentarisch gewählten Bürgerbeauftragten	53
Demokratiekonferenz 28. und 29. November 2019	53
<hr/>	
12. Aussprache zum Jahresbericht 2018:	
Plenarprotokoll 16/98 vom 18.07.2019	54
Würdigung und Verabschiedung des Bürgerbeauftragten Volker Schindler	54
<hr/>	
13. Nachwort	62

2. Bleibt alles anders? Gedanken zum Wechsel



Am 1. November 2019 trat Beate Böhlen das Amt der Bürgerbeauftragten an. Im Interview erinnert sie sich.

Frau Böhlen, wie war das damals für Sie – wie ein Sprung ins kalte Wasser?

Nein, das war es nicht, es war ja genau das, was ich tun wollte. Der Beginn meiner Arbeit als Bürgerbeauftragte war eher, wie in warmes Thermalwasser zu tauchen.

Sie fühlten sich also gewappnet?

Man muss sehen, dass ich mich vorher neun Jahre lang intensiv mit dem europäischen Ombudswesen beschäftigt habe, es ist bei meiner Arbeit als Abgeordnete und auch als Vorsitzende des Petitionsausschusses zu meiner Spezialität geworden. Ich habe da viel Herzblut reingesteckt und mich sehr tief damit beschäftigt – Ziel war ja, etwas Ähnliches in Baden-Württemberg aufzubauen. Ich war in Wales und Schottland, der Wiege der Petitionen mit „Ombudsmen“. In Südosteuropa, auf Sizilien mit dem dort ganz speziellen Ombudswesen. Das wurde zu meiner Passion. Ich stand in Kontakt mit dem europäischen Ombudsmann. Spannend mitzuverfolgen war dabei der spätere Wechsel zu einer sehr viel politischeren Ombudsfrau in Europa. Hier in Baden-Württemberg habe ich daran mitgearbeitet, dass der Petitionsausschuss quasi als Unterstützung einen in Gesetzesform gegossenen Ombudsmann erhält. Das Gesetz über den bzw. die Bürgerbeauftragte des Landes Baden-Württemberg hat der Landtag im Februar 2016 verabschiedet.

Sie landeten also von dieser großen europäischen Idee des Ombudswesens aus in der konkreten Praxis hier im Ländle. Wie ging es Ihnen dabei?

Sehr gut! Ich kam in ein Team, das mich a) aufgenommen hat – dafür danke ich! Und b) haben wir gleich begonnen, Ideen auszutauschen und weiterzuentwickeln. Das war von Anfang an ein sehr spannendes Miteinander.

Hatten Sie damals schon ein ganz konkretes Ziel?

Wir müssen erreichen, dass wir die Institution der Bürgerbeauftragten so etablieren, dass sie zur ersten Instanz wird. Sozusagen als prüfende Stelle vor dem Petitionsausschuss. Das ist mir ganz wichtig: Der Petitionsausschuss ist ein ganz großartiges Instrument. Nur: Es gibt sehr viele Dinge, die schon im Vorfeld gelöst werden können, ohne dass die Maschinerie einer Petition in Gang gesetzt werden muss. Das muss nur dann sein, wenn es um umfassende infrastrukturelle und auch politische Themen geht. Aber wenn

ich die Legislative vollpumpe mit kaputten Gartenzäunen und klappernden Gullideckeln, dann kann man das sehr wohl als ein Instrument sehen, um die Legislative davon abzulenken, die Exekutive zu kontrollieren. Wenn wir, das Team der Bürgerbeauftragten, den Beweis erbringen können, dass wir durch unsere Arbeit den Abgeordneten ermöglichen, wieder mehr ihrer Kontrollfunktion und damit ihrer eigentlichen Aufgabe nachzukommen, dann bin ich froh. Das wäre so ein Ziel – ein demokratisches Ziel.

Man merkt, dass Sie von der Politik kommen, politisch denken.

Ich denke, dass gesellschaftliche Entwicklungen wie das Erstarken von Protestparteien und -bewegungen damit zu tun haben, dass Verwaltungshandeln intransparent und oftmals auch ungerecht ist. Ich habe ein gutes Landtagsmandat aufgegeben, nicht etwa, weil ich keine Lust mehr hatte, sondern weil ich an unsere Demokratie glaube. Ich glaube, dass Bürgerbeauftragte zu sein genau das beinhaltet: unsere Demokratie zu schützen. Dass ich Menschen in unseren Behörden darauf aufmerksam machen kann, dass sie ein Stück Mitverantwortung haben, wenn Protestparteien so hohen Zulauf haben in Baden-Württemberg. So sah ich es bei meinem Amtsantritt, so sehe ich es heute. Vor zehn Jahren habe ich noch nicht gewusst, dass ich eine Leidenschaft entwickle für Petitionsausschüsse und Ombudsmenschen! (lacht)

Wir haben viel vom Landtag und den Behörden gesprochen. Wie sieht's denn aus mit Ihrer Bekanntheit unter den Bürger*innen?

Da gibt's Luft nach oben. So viel Luft, da könnte man mit dem Hubschrauber hochfliegen. Man muss aber auch sehen: Mein Vorgänger kam im Dezember 2016 ins Amt und hat zunächst wenig Unterstützung erfahren ...

... und Sie konnten auf der Arbeit Ihres Vorgängers aufbauen. Wenn Sie sich zurückerinnern: Gab es denn etwas, was Sie unbedingt beibehalten wollten?

Ja, und zwar dieses Grundgerüst, das Volker Schindler und sein Team geschaffen haben in den ersten fast drei Jahren und das ich vorgefunden habe. Was Herr Schindler in diesem Amt geleistet hat – er ist es, der ins kalte Wasser springen musste!

Wollten Sie etwas anders machen, vielleicht auch verstärken?

Ja. Und wenn Herr Schindler länger im Amt gewesen wäre, hätte er es genauso gemacht. Wir hatten große Pläne, ins Land hinauszufahren, viele Vor-Ort-Termine, damit die Menschen keine so weiten Anfahrtswege haben. Wir wollten nach Südbaden gehen, Südwürttemberg, in den Main-Tauber-Kreis, raus aus dem Speckgürtel. Und das werden wir auch noch machen. Dann kam Corona. Was wir schon geändert haben: Wir hatten sehr schnell die Infrastruktur, um Beratungen vom Homeoffice aus per Telefonkonferenz durchzuführen. Mit den Bürgerinnen und Bürgern haben wir in Dreier- und Viererschaltungen konferiert. Wir haben jetzt zwar noch die normalen Sprechtage, wollen aber für die Menschen da draußen den Kontakt zu uns so niedrigschwellig wie möglich halten. Das machen wir, auch unabhängig von Corona.

„Wege entstehen dadurch, dass man sie geht“, hat Kafka einmal gesagt. Sie sagten vorhin, Sie gehen im Team. Gibt es dabei eine Arbeitsteilung?

Wir drei sind ein Superbeispiel für Dialektik: Da gibt es These, Antithese und Synthese. Am Anfang war es meist so, dass Herr Hackspacher und ich These und Antithese verkörperten und die Synthese oder Lösung bei Herrn Claßen lag, der als Jurist auf die Fälle geschaut hat. Mittlerweile hat sich das gewandelt, man weiß vorher nie, wer welche Rolle übernimmt. Das war und ist spannend und immer ein sehr konstruktiver Austausch. Es ist ganz selten, dass wir alle drei von Anfang an gleicher Meinung sind, aber wenn wir das sind, dann werden noch schneller die Wege entwickelt, wie wir vorgehen. Das finde ich klasse.

Das klingt nach hoher Effizienz.

Dabei gehen wir in die Tiefe, in die Details, und geben uns nicht mit einfachen Antworten zufrieden. Es ist genau das, was ich mir gewünscht habe, weil ... – Es ist bekannt, dass ich den Petitionsausschuss mit Herzblut geführt habe. Aber als Abgeordnete hatte ich immer zu wenig Zeit. Jetzt, genau hier, können wir die Menschen mitnehmen, mit ihnen sprechen, etwas erklären. Mit Menschen meine ich dabei nicht nur diejenigen, die sich mit einem Anliegen an uns wenden, sondern auch diejenigen in den Behörden. Vermittlung bedeutet, beide Seiten einzubeziehen und sich auszutauschen.

Im Endeffekt nicht nur zum Vorteil der anfragenden, sondern aller Bürger*innen, wenn man mal von Verwaltung als „lernendem System“ ausgeht. Aber nochmal zur Arbeitsteilung: Wie sieht die denn konkret aus?

Nun, jeder von uns hat seine besonderen Stärken. Herr Hackspacher ist unser Verwaltungsfachmann mit jahrzehntelanger Erfahrung in der öffentlichen Verwaltung, er kann am Telefon super den Sachverhalt erklären. Herr Claßen, der einmal Büroleiter einer Sozialbürgermeisterin war, Jurist ist, Politikwissenschaften studiert hat. Der sich schon unter Herrn Schindler, der von der Polizei kam und dafür folglich ein besonders guter Lehrmeister war, in den Bereich Polizei und auch in den Problembereich Polizeigewalt eingearbeitet hat. Ich, die Erzieherin gelernt und Sozialarbeit studiert hat und lange in der Politik war: Wir drei mit unserem unterschiedlichen Hintergrund können uns die Anliegen also entsprechend aufteilen ...

... und wer von Ihnen dreien übernimmt das Kaffeekochen?

(lacht) Das wechselt. Für unser Gespräch hat Herr Hackspacher die Butterbrezeln geschmiert, Herr Claßen den Kaffee zubereitet und ich war zuständig für die Zitronenlimo. Die ist hausgemacht.

*Die Fragen stellte Sabine Weissinger,
freie Journalistin, Stuttgart.*

3. Zum Abschied

Volker Schindler, der erste parlamentarisch gewählte Bürgerbeauftragte des Landes Baden-Württemberg, hat sein Amt zum 31. August 2019 aus privaten Gründen niedergelegt. Am 18. Juli 2019 wurde er im Plenum des Landtags verabschiedet – er erntete viel Anerkennung für die geleistete Pionierarbeit: Als erster Bürgerbeauftragter des Landes trat er im Februar 2017 die damals neu geschaffene Stelle an. In ihrer Dankesrede betonte die stellvertretende Landtagspräsidentin Sabine Kurtz, wie ernsthaft und bürgernah Volker Schindler seine Aufgabe von Anfang an wahrgenommen hat. Ein handfestes Indiz dafür: die schnell steigende Anzahl der Beratungen, die er mit seinem Team in den zweieinhalb Jahren geleistet hat.

Zu Beginn seiner Abschiedsrede dankte Volker Schindler der stellvertretenden Landtagspräsidentin sowie den Abgeordneten, die zuvor zu Wort kamen, für das Lob. Auf die gestiegene Anzahl an Eingaben nahm er anschließend Bezug. Er merkte dabei an, dass seine im Vorjahr gewagte Prognose tatsächlich bestätigt worden war. Innerhalb von nur einem Jahr stieg die Zahl der Fälle um 50 Prozent, konkretisierte er – um die Messlatte sogleich noch ein Stück höher zu legen: „Das ist noch deutlich steigerungsfähig!“

Auszüge aus Volker Schindlers Rede

„Mit dem Bürgerbeauftragten wurde im Land eine völlig neue Funktion geschaffen. Die Notwendigkeit hat sich aus der Rechtsprechung und aus dem Bedürfnis der Bürger heraus entwickelt. Zwei Jahre sind für die notwendige Entwicklung ein sehr kurzer Zeitraum. Wir – mein Team und ich – hatten nahezu bei null begonnen. Deswegen bin ich hochzufrieden mit dem, wo wir momentan stehen.“

Aus Ihren Reihen wurde gefragt: Was ist der Mehrwert? Es wurde auch schon bisher in irgendeiner Form gehalten. Schon vor dem Bürgerbeauftragten gab es bereits Bürgerreferenten. Aber deren Aufgabe ist es, Anliegen von Bürgern im eigenen Haus zu bündeln, auch zu antworten, aber dabei die Hausmeinung zu vertreten. Sie sind weisungsgebunden.“

Der Bürgerbeauftragte ist nicht nur wegen des Wortlauts des Gesetzes neutral. Das wird deutlich durch die Anbindung an den Landtag bzw. an die Landtagspräsidentin. Sie bekleidet das zweithöchste Amt im Land. Neutralität ist den Bürgern besonders wichtig. Wenn sie sich über die Arbeit einer Behörde beschweren oder sie einfach nur hinterfragen, wollen sie oft nicht, dass die Überprüfung durch diese Behörde selbst erfolgt, auch wenn das Ergebnis manchmal das gleiche ist.“

Auch von den Behörden wird diese Neutralität positiv hervorgehoben. Dabei setzen wir auf einen vermittelnden, lösungsorientierten Dialog. Wesentlich sind das Zuhören-Können und vor allem der Wille und auch die Zeit dazu. Es muss die Bereitschaft hinzukommen, sich dem anderen verständlich zu machen. Wir tragen damit ein – wenn auch nur ganz kleines – Stück dazu bei, dass das Vertrauen in die Verwaltung, in die staatlichen Abläufe und damit auch in unsere freiheitliche Demokratie gestärkt wird.“

Natürlich haben die Bürgerinnen und Bürger die Möglichkeit, sich an einzelne Abgeordnete zu wenden oder den Petitionsausschuss anzurufen. Mit dem Bürgerbeauftragten wurde von diesem Parlament eine zusätzliche Position geschaffen, die sich für die Bürgerinnen und Bürger einsetzt. Geben Sie ihr die Zeit, sich weiter in diesem Land zu etablieren. Ich wünsche mir, dass die Funktion des Bürgerbeauftragten nicht parteipolitisch gesehen wird, sondern als das, was sie ist: eine Ansprechstelle für die Bürgerinnen und Bürger, die nicht immer wieder infrage gestellt werden sollte.“

Abgeordnete, Petitionsausschuss, Bürgerbeauftragter, Bürgerreferenten konkurrieren nicht miteinander. Ihre Arbeit für den Bürger ergänzt sich. Wir haben mündige Bürgerinnen und Bürger. Lassen Sie sie selbst entscheiden, an wen sie sich wenden wollen.“

Die gesamte Rede von Volker Schindler in der 98. Sitzung vom 18. Juli 2019 – TOP 3 finden Sie in der Mediathek auf der Homepage www.landtag-bw.de/home/mediathek oder klicken Sie [hier](#)

4. 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/den Bürgerbeauftragte/n des Landes Baden-Württemberg, abgekürzt: BürgBG BW.

Mit der Bürgerbeauftragten hat der Landtag eine Stelle geschaffen, an die sich jede und jeder wenden kann, um sich gegenüber der Landesverwaltung und damit gegenüber dem Staat Gehör zu verschaffen. Ihr Auftrag 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.

Die Bürgerbeauftragte bietet ein Angebot an, das auf Kommunikation und Konfliktmanagement im Staat-Bürger-Verhältnis ausgerichtet ist. Es geht darum, eine **Kultur des Gehörtwerdens** zu etablieren und zwischen der Bürgerschaft und den Landesbehörden eine **Kommunikation auf Augenhöhe** zu fördern.

In erster Linie hat die Bürgerbeauftragte also die Aufgabe einer neutralen **Konfliktmanagerin**. Aber auch ohne einen konkreten Konflikt steht sie mit ihrem Team den Bürgerinnen und Bürgern als Ansprechpartnerin für Auskünfte 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 Beschwerdestelle für Bürgerinnen und Bürger, die sich gegen ein persönliches Fehlverhalten einzelner Polizistinnen oder Polizisten zur Wehr setzen wollen. Zum anderen als Anlaufstelle, an die sich die Polizeiangehörigen wenden können, wenn sie interne Probleme oder Missstände ansprechen möchten. Beides ermöglicht die Verbesserung von Abläufen innerhalb der Polizei – und stärkt letztlich die Polizei sowohl nach innen als auch nach außen. Mehr dazu im 8. Kapitel „[Beauftragte für die Landespolizei von Baden-Württemberg](#)“

Lotsen, Moderatoren, Dolmetscher

Die Aufgaben von Bürgerbeauftragten hat Kurt Herzberg, Bürgerbeauftragter des Freistaats Thüringen, einmal treffend zusammengefasst: Sie sind Lotsen, Moderatoren und Dolmetscher.

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 die Bürgerbeauftragte **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. Damit entspricht sie dem „Ombudsgedanken“ und füllt ihn mit Leben – Hand in Hand mit den Bürger*innen und den Behörden.

Weil die Arbeit der Verwaltung auf komplexen Gesetzen und Verordnungen fußt, 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. Häufig folgt dann der Gang vor Gericht. Bevor es so weit kommt, kann die Bürgerbeauftragte helfen, **als Dolmetscherin** zwischen Bürgerschaft 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 kein Ansatzpunkt für eine einvernehmliche Lösung erkennbar wird, hilft dieses Erklären häufig schon. 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 und folglich recht eingefahren sind, übernimmt die Bürgerbeauftragte die Aufgabe, das Anliegen der Bürgerinnen und Bürger zu übersetzen und für die Verwaltung plausibel zu machen. Das kann helfen, gewohnte Pfade zu verlassen und Gestaltungsspielräume zu nutzen.

Unter dem Strich haben unsere Erfahrungen auch im Jahr 2019 gezeigt: Durch die Arbeit der Bürgerbeauftragten und ihres Teams werden Behörden entlastet. Darüber hinaus kann die Notwendigkeit einer gerichtlichen Klärung unter Umständen vermieden werden.

Im Detail: Wann ist man bei der Bürgerbeauftragten richtig?

Jede und jeder hat das Recht, sich an die Bürgerbeauftragte zu wenden. Sie und ihr Team können tätig werden, wenn eine Bürgerin oder ein Bürger

- ◆ mit der Vorgehensweise einer Verwaltung nicht einverstanden ist,
- ◆ eine konkrete Entscheidung nicht nachvollziehen kann,
- ◆ ein bestimmtes Verwaltungshandeln verlangt 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,
- ◆ ein persönliches Fehlverhalten einzelner Polizeibeamt*innen oder -beschäftigter beanstandet.

Das BürgBG BW legt die Grenzen des sachlichen Prüfungsrechts und damit die Zulässigkeit der Eingaben fest.

Liegt oder lag in der gleichen Angelegenheit eine Landtagspetition vor, darf die Bürgerbeauftragte nicht tätig werden. Um eine doppelte Bearbeitung zu vermeiden, stimmt sich die Bürgerbeauftragte mit dem Petitionsbüro des Landtags ab. Mehr dazu im Kapitel „Zusammenarbeit mit dem Petitionsausschuss“ [ab Seite 17](#).

Ebenfalls nicht aktiv werden darf die Bürgerbeauftragte bei Vorkommnissen, bei denen es keine Zuständigkeit oder rechtliche Einwirkungsmöglichkeit einer Landesbehörde gibt. Das ist zum Beispiel bei einer zivilrechtlichen Streitigkeit der Fall. Entscheidungen, die in kommunaler Selbstverwaltung getroffen worden sind, liegen ebenfalls außerhalb ihrer Zuständigkeit. Auch kann die Bürgerbeauftragte weder in ein gerichtliches Verfahren eingreifen, noch darf sie gerichtliche Entscheidungen überprüfen. Bei laufenden staatsanwaltlichen Ermittlungen darf sie ebenfalls nicht eingreifen. Eine Ausnahme gibt es aber: Sie kann dann tätig werden, wenn es nur um die Dauer einer Ermittlung geht, wenn die Bürgerin oder der Bürger also eine verzögernde Behandlung beklagt.

Ganz konkret: Wie wendet man sich an die Bürgerbeauftragte?

Viele Wege führen zu ihr und ihrem Team – Kontakt aufnehmen kann man per Brief oder per E-Mail, über das Kontaktformular auf ihrer Homepage, telefonisch oder auch im direkten Gespräch an ihren Sprechtagen. [Hier geht es zu den Kontaktdaten](#). Dabei braucht es keine besondere Form.

Bei Beschwerden und Eingaben, die Angehörige der **Landespolizei** betreffen, müssen dem Team der Bürgerbeauftragten Name und Anschrift mitgeteilt werden. Man kann allerdings darum bitten oder darauf hinweisen, dass die Eingabe vertraulich behandelt wird. Ganz wichtig: Wer die Bürgerbeauftragte

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

Sollte die Eingabe oder Beschwerde 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: Sie nennt Stellen, die formal zuständig sind oder die möglicherweise weiterhelfen können. Möglich ist auch, dass sie die Eingabe an die zuständige Stelle weiterleitet.

5. Die Arbeitsweise der Bürgerbeauftragten

Die Basis: das Ombudsman-Modell

Die Arbeit der Bürgerbeauftragten ist nicht allein auf das Petitionsrecht beschränkt, das in Art. 17 des Grundgesetzes und Art. 2 Abs. 1 der Landesverfassung von Baden-Württemberg festgelegt ist. Die Ombudsman-Idee aus dem skandinavischen Raum und besonders aus Dänemark hat die Ausgestaltung des Amtes maßgeblich beeinflusst. Das dänische Modell sieht im Wesentlichen 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 der Arbeit der Bürgerbeauftragten und ihres Teams wider.

Da der Bekanntheitsgrad des erst seit Februar 2017 besetzten Amtes des/der Bürgerbeauftragten noch ausbaufähig ist, müssen wir stellenweise noch Überzeugungsarbeit leisten und klarstellen, dass wir **nicht weisungsgebunden** und **zur Neutralität verpflichtet** sind: Weder geben wir blindlings Wünsche aus der Bürgerschaft weiter oder fordern gar ungeprüft deren Erfüllung ein, noch sind wir Sprachrohr und Gehilfin der Verwaltung. Das ist häufig ein Balanceakt. Aber nur mit diesem Selbstverständnis kann es gelingen, das eigentliche Fundament unserer Arbeit zu stärken: Vertrauen. Dass wir auf dem richtigen Weg sind, zeigt uns, dass auch Behörden und Abgeordnete gezielt auf uns verweisen.

Alle Kraft für die Anliegen der Bürger*innen – im Team

Die Kernaufgabe der Bürgerbeauftragten ist, Eingaben und Beschwerden zu bearbeiten. Damit sie hierfür ihre ganze Kraft und Energie zur Verfügung hat, darf sie gemäß BürgBG BW § 10, der sog. Unvereinbarkeitsregelung, keine anderen Ämter innehaben. Das stellt einerseits sicher, dass einzelne Fälle bei Bedarf auch über längere Zeiträume hinweg betreut werden können. Und es ermöglicht andererseits, besonders arbeitsintensive Fälle auch kurzfristig bewältigen zu können, ohne dafür andere Aufgaben vernachlässigen zu müssen.

Ganz gleich aber, ob sich ein Fall schnell klären lässt oder ob wir es mit einem so komplexen Problem zu tun haben, dass es trotz unserer Konzentration darauf lange zu seiner Lösung braucht: Wir haben gelernt, dass jeder Fall anders ist. Durch

unsere Zusammenarbeit im Team können wir beim Bearbeiten der Fälle gezielt unsere jeweiligen Stärken nutzen. Wir können untereinander Rücksprache halten, wenn es Unsicherheiten gibt – vier oder sechs Augen sehen mehr als zwei. Wir haben in den letzten drei Jahren und darüber hinaus jeweils viele Erfahrungen gesammelt, die uns helfen, auch schwierige Anliegen erfolgreich zum Abschluss zu bringen.

Wir lernen also nicht nur von Fall zu Fall hinzu, sondern ebenso voneinander – auch das gehört zu den Vorteilen unserer Arbeit als Team. Man könnte sagen, dass wir mit jedem neuen Anliegen gemeinsam ein Stück besser werden darin, den Bürgerinnen und Bürgern zu helfen.

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 10](#)), machen wir uns ein Bild von der (rechtlichen) Situation und fragen vor allem bei Unklarheiten nochmals bei der Bürgerin oder dem Bürger nach. Dann 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 Sachbearbeiter*in. Wir schildern die Situation der Bürger*in und deren 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 und positiv wahrzunehmen und Neutralität auch bei unserem Auftreten zu wahren.

Ist die Sachlage komplex, dann ersuchen wir die Behörde oftmals um schriftliche bzw. elektronische Auskunft, also

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 Akteneinsicht: Ein wichtiger Faktor für die erfolgreiche Arbeit der Bürgerbeauftragten sind die ihr eingeräumten Informations- und Akteneinsichtsrechte gegenüber Behörden und Einrichtungen (§ 4 BürgBG BW). Flankiert von der 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 das mehr oder weniger aufwändige Prüfen. 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 Missstände lenken oder Bewegung ins Spiel bringen. Manchmal geht es jedoch auch um Missstände, die dauerhaft nur „von oben“ gelöst werden können.

Schritt für Schritt: Wie gehen wir vor? (Schaubild)



Schnell handeln, genau hinschauen, Kontakte nutzen

Generell liegt unser Fokus auf der schnellen und unkomplizierten Lösung eines Problems. Ein Fall, „Der namenlose Grabstein“, steht dafür exemplarisch: Wir konnten einer Bürgerin Gehör verschaffen und eine Ungerechtigkeit, bei der die Behörden annahmen, sie hätten alles richtig gemacht, schnell und effizient klären. Der Fall ist auf [Seite 22](#) ausführlich beschrieben. Er veranschaulicht, was unsere Arbeit für alle Seiten wertvoll macht und uns antreibt.

Die schnelle Lösung bedeutet keineswegs, dass wir nicht genau hinschauen. In Verwaltungen arbeiten „auch nur Menschen“, was bekanntlich zu Verstrickungen führen kann. Missstände oder Machtmissbrauch werden mitunter von Kolleg*innen oder Vorgesetzten gedeckt. Je größer und komplizierter ein Fall ist, desto schwieriger wird es oft, der Sache auf den Grund zu gehen. An dieser Stelle ist die

Bürgerbeauftragte gefordert. Dann gilt es auch, Kontakte zu nutzen, um die Geschehnisse, die sich hinter den offenkundigen Vorkommnissen verbergen, ans Licht zu bringen.

In solchen Fällen ist es wichtig, die Politik, sprich Abgeordnete oder Funktionsträger in den Behörden, zu informieren und auf den Missstand aufmerksam zu machen. Dies natürlich nur mit Zustimmung des Menschen, der sich an uns gewandt hat. Die Bürgerbeauftragte verfügt zwar nicht über die Möglichkeit, Anweisungen auszusprechen, sie kann aber überzeugen und sich Unterstützung holen. Vernetzung und Kontakte sind daher extrem wichtig – gerade dann, wenn es kompliziert wird. Aber auch bei weniger komplexen Fällen geht es darum, die entscheidenden Menschen zu sensibilisieren und so eine Lösung zu finden.

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 Themen wie 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 2019 befasst haben.

Ebenso haben wir mit Fällen zu tun, bei denen es um Diskriminierung im Bereich der sexuellen Identität geht. Dass allgemein im Bereich der Diskriminierung noch viel Sensibilisierungsbedarf besteht, kann man daran erkennen, dass das Bundessozialministerium hierzu eine Studie in Auftrag gegeben hat. In Baden-Württemberg hat zudem Ende 2018 die Antidiskriminierungsstelle des Landes (LADS) ihre Arbeit aufgenommen.

www.lads-bw.de



Egal wie es ausgeht: Die Bürgerin oder der Bürger wird informiert

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 und dem Bürger ausführlich und in einer für sie und 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 im Kapitel „Die Aufgaben der Bürgerbeauf-

tragten“ [ab Seite 10.](#)) 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. Hervorzuheben ist, dass wir die Bürgerinnen und Bürger stets über die Art der Erledigung informieren. Dies geschieht in der Regel per Brief, E-Mail oder in manchen Fällen auch telefonisch.

6. Zusammenarbeit mit dem Petitionsausschuss

Warum die Bürgerbeauftragte kein zweiter Petitionsausschuss ist

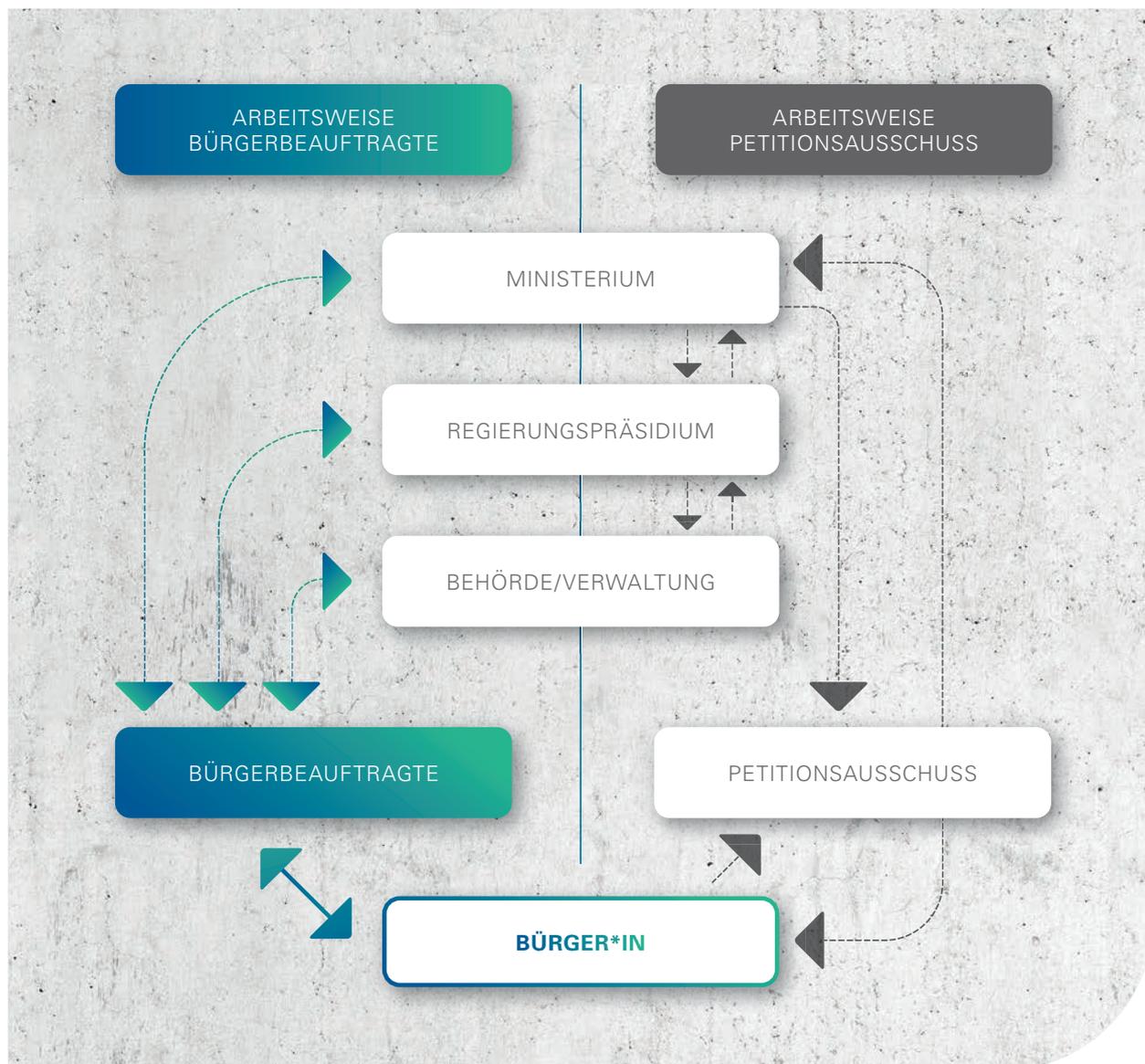
Die Arbeitsweise der Bürgerbeauftragten, beschrieben im vorigen Kapitel, unterscheidet sich fundamental von jener des Petitionsausschusses. Deshalb kann man auch nicht von Doppelstrukturen sprechen, wie beim Gesetzgebungsprozess BürgBG BW zu hören war und womit manche*r Abgeordnete die ablehnende Haltung an der Institution des Bürgerbeauftragten begründete. Jedoch gibt es zwischen unserer Arbeit und jener des Petitionsausschusses Synergien, die es zu nutzen gilt.

Wie arbeitet ein Petitionsausschuss? Diese Frage ist gar nicht so leicht zu beantworten. In Deutschland gibt es 17 verschiedene Petitionsverfahren, jedes Bundesland hat sein eigenes; hinzu kommt der Petitionsausschuss des Bundestages. In Bayern zum Beispiel gibt es öffentliche Verfahren, bei denen die Petenten dabei sein dürfen und auch die Presse und alle Interessierten prinzipiell zugelassen sind. In der Praxis ist es jedoch häufig so, dass die Petitionen innerhalb von wenigen Minuten abgehandelt werden.

In Baden-Württemberg konnten sich Vorstöße, die Petitionsausschusssitzungen öffentlich zu machen oder zumindest Petenten in diese einzuladen, nicht durchsetzen. Beides ist laut hiesigem Petitionsrecht zwar möglich, doch wird davon kaum Gebrauch gemacht.

Beate Böhlen, Bürgerbeauftragte seit 1. November 2019 und bis dahin Landtagsabgeordnete, leitete den Petitionsausschuss acht Jahre lang. Unter ihrem Vorsitz führte der Petitionsausschuss Bürgersprechstunden ein. Aus eigener Erfahrung weiß sie: Der Petitionsausschuss ist ein hervorragendes Instrument der Legislative, wenn es um Belange geht, die über normales Verwaltungshandeln hinausgehen, oder um Themen, die mit Vertreterinnen und Vertretern der Ministerien oder mit den Ministerinnen und Ministern selbst erörtert werden sollten. **Er kann aber immer nur so effektiv sein, wie er nicht mit Arbeit überfrachtet wird.**

An dieser Stelle kann die Bürgerbeauftragte helfen – und zwar ohne dass es zu Doppelstrukturen kommt. Damit man diese Aussage nachvollziehen kann, muss man die Abläufe eines Petitionsverfahrens kennen.



Von oben nach unten und wieder zurück

In Baden-Württemberg läuft das Petitionsverfahren wie folgt ab: Die Petentin oder der Petent tätigt eine Eingabe und erhält eine Eingangsbestätigung. Das Petitionsbüro gibt die Eingabe an das zuständige Ministerium weiter. Dieses fordert in der Regel das jeweilige Regierungspräsidium zur Stellungnahme auf, und dieses wiederum wendet sich an die betreffende Stelle, z. B. das Landratsamt. Das Amt gibt dann eine Stellungnahme ab, die vom Regierungspräsidium überprüft und ans zuständige Ministerium übersandt wird. Dort wird die Stellungnahme nochmals geprüft und zusammen mit einer Beschlussempfehlung an das Petitionsbüro geschickt.

Die Mitarbeiter*innen des Petitionsbüros erstellen daraus eine Akte, ergänzen diese mit allen Eingaben der Petentin oder des Petenten, die bei ihnen eingegangen sind, und übergeben sie der oder dem zuständigen Abgeordneten im Petitionsausschuss (sog. Berichterstatter*in). Diese*r schaut sich den Sachverhalt und die Stellungnahme an und kann dann selbst recherchieren. Sie oder er kann auch Akteneinsicht und/oder einen Vor-Ort-Termin beantragen, an dem alle eingebundenen Verwaltungen und Ministerien teilnehmen müssen.

Der hier beschriebene Vorgang dauert in der Regel mehrere Monate und nimmt viele Ressourcen in den Ministerien und den untergeordneten Behörden in Anspruch.

Viel Arbeit, lange Dauer und ein kurzes Déjà-vu

Es folgt die Sitzung des Petitionsausschusses. Darin erläutert die Berichterstatterin oder der Berichterstatter den Fall. Dabei werden mündliche Berichte der Ministerien angehört. Nach einer Diskussion folgt am Ende die Empfehlung (Mehrheitsbeschluss) des Ausschusses. Diese geht zusammen mit den Empfehlungen aus den schriftlichen Petitionsverfahren als Sammelbeschlussvorlage in das Plenum des Landtags. Und diese Vorlage wird dort dann in der Regel ohne Aussprache beschlossen.

Problematisch ist nicht nur, dass es auch bei einfachen Vorgängen rund ein halbes Jahr dauern kann, bis die Petenten den Petitionsentscheid in Händen halten. Sondern auch, dass der Entscheid in sehr vielen Fällen deckungsgleich ist, mit der Stellungnahme der Behörde, welche die

Petenten schon Monate zuvor bekommen hatten und Anlass für die Petition war. Gerade in Fällen der Nichtabhilfe kommt es häufig bei Petenten somit zu einem unliebsamen Déjà-vu.

Wenn Petenten dann mit der Entscheidung nicht einverstanden sind, müssen sie dem Petitionsausschuss nochmals begründen, was an der Darstellung ihrer Ansicht nach nicht richtig war. Und so dauert es mitunter ein weiteres halbes Jahr, bis der Fall noch einmal bearbeitet ist.

Was hat das nun mit der Bürgerbeauftragten zu tun? Es folgt der Schritt zur Zusammenarbeit des Petitionsausschusses mit dem Büro der Bürgerbeauftragten.

Doppelpass statt Doppelarbeit: Rheinland-Pfalz macht's vor

Schon 1974 und damit noch in der Zeit, als Helmut Kohl dort Ministerpräsident war, hat das Land Rheinland-Pfalz das Amt des Bürgerbeauftragten eingeführt. Dort wird der Petitionsausschuss nur bei Eingaben, die auf Gesetze und Verordnungen gerichtet sind (sog. Legislativeingaben), direkt angerufen. Alle anderen Eingaben bearbeitet erst einmal die Bürgerbeauftragte, welche den Petitionsausschuss unterstützt und die Stellung der Bürgerinnen und Bürger im Verkehr mit den Behörden stärken soll. Ziel ist, im Sinne der Beteiligten einvernehmliche Lösungen zu finden, bevor die Eingabe zur abschließenden Entscheidung dem Petitionsausschuss vorgelegt wird.

Die Bürgerbeauftragte ist in Rheinland-Pfalz also konzeptionell ganz anders an die Legislative angebunden als die Bürgerbeauftragte in Baden-Württemberg. Als ständige Beauftragte des Petitionsausschusses und des Landtags arbeitet die Bürgerbeauftragte dort mit dem Petitionsausschuss zusammen bzw. dem Ausschuss vor. Alles, was auf der Ebene der Bürgerbeauftragten erledigt werden kann, bleibt dort. Nur die Nichtabhilfen werden dem Ausschuss zugeleitet.

Und was hat Rheinland-Pfalz davon? Insgesamt sehr viele Abhilfen und damit eine hohe Erfolgsquote von rund 70 Prozent. Nicht ganz so gut sieht es beim Petitionsausschuss von Baden-Württemberg aus, der eine Erfolgsquote von nur etwa 19 Prozent vorweisen kann. Rheinland-Pfalz hat im statistischen Vergleich zudem eine geringere Quote an Gängen zu Verwaltungsgerichten.

Ministerpräsidentin Malu Dreyer bescheinigt dem Bürgerbeauftragten Dieter Burgard, dem Vorgänger der heutigen Bürgerbeauftragten Barbara Schleicher-Rothmund, einen hohen Stellenwert für die politische Kultur. Er trage dazu bei, Rheinland-Pfalz bürgerfreundlicher zu machen. Der Jahresbericht des Bürgerbeauftragten stelle für die Landesregierung einen Anlass dar, genau hinzuschauen, wo sich die Probleme zeigen, und dort zu korrigieren, wo es notwendig ist. (Das Zitat stammt aus der [Pressemitteilung des Bürgerbeauftragten bei der Übergabe des Jahresberichts 2015](#).)

Der rheinland-pfälzische Landtag hat dem Bürgerbeauftragten 2017 ein Heft seiner Schriftenreihe gewidmet mit dem langen und bezeichnenden Titel: [Kümmerer und Kommunikator, Ratgeber und Rettungsanker, Vertrauensperson und Vermittler](#).

Darin schreibt Landtagspräsident Hendrik Hering zum Petitionsrecht und zur Rolle der/ des Bürgerbeauftragten:

„Das Parlament als Petitionsadressat bietet den Bürgern mit dem Bürgerbeauftragten einen persönlichen Ansprechpartner an, der sich als echter Bürgerlobbyist mit der ganzen Kraft seines Amtes für die Anliegen der Betroffenen einsetzt. Anders als ein nach außen vergleichsweise anonymes parlamentarisches Gremium, ist der Bürgerbeauftragte als Person unmittelbar für die Bürgerinnen und Bürger ansprechbar. Zudem ist dieser bei der Bearbeitung einer Eingabe nicht den strengen formalen Regeln des Parlamentsrechts unterworfen, sondern kann sich schneller und flexibler um eine Lösung des der Petition zugrunde liegenden Problems widmen. Der Bürgerbeauftragte spricht unmittelbar mit den Beteiligten und kann mit diesen gemeinsam eine Lösung finden, während bei einer Befassung allein des Petitionsausschusses mit der Eingabe in der Regel nicht unmittelbar mit, sondern weitgehend über die Betroffenen geredet würde.

In den über 40 Jahren seit Bestehen des Amtes haben sich über 138.000 Menschen mit Eingaben an die mittlerweile vier rheinland-pfälzischen Bürgerbeauftragten und damit an den Landtag gewandt. Diese Zahl veranschaulicht die Bedeutung des Petitionsgrundrechts und ist ein Beleg für das große Vertrauen, das die Menschen in Rheinland-Pfalz dem Bürgerbeauftragten und dem Petitionsausschuss entgegenbringen.“

Zurück nach Baden-Württemberg: Potenzial zum Geldsparen

Aktuell verfügt die Bürgerbeauftragte von Baden-Württemberg über drei Vollzeitstellen im Haushalt. Im Vergleich zu den Bürgerbeauftragten anderer Bundesländer ist dies sehr wenig – und noch weniger, wenn man die Einwohnerzahl des Ländles mit in Betracht zieht. Dabei könnte enorm viel Geld eingespart werden: Noch viel mehr Menschen im Land könnte geholfen werden, bevor aus einer Beschwerde eine teure, für Verwaltung und Parlament gleichermaßen zeitaufwändige Petition wird. Mit den Nebeneffekten, dass die Gerichte (so zeigen es Vergleichszahlen aus Rheinland-Pfalz, Österreich, Dänemark, Wales und Schottland) entlastet werden und die Unzufriedenheit in der Bevölkerung etwas schwindet.

Wir haben über die Landesgrenze hinaus nach Rheinland-Pfalz geschaut. Wurden dort Doppelstrukturen geschaffen? Wir meinen: nein. Dort wie hier ist der Petitionsausschuss ein hervorragendes Instrument für umfangreiche infrastrukturelle und politische Eingaben. Das Team der Bürgerbeauftragten kann jedoch auf dem kurzen Dienstweg schnelle und für alle Seiten befriedigende Ergebnisse erzielen. Deshalb ist eine konstruktive Zusammenarbeit zwischen Petitionsausschuss und dem Team der Bürgerbeauftragten so wichtig.

Eine enge Zusammenarbeit ist möglich

Dass die beiden Stellen eng zusammenarbeiten können, zeigt sich an einem Fall, der bis heute noch nicht ganz abgeschlossen ist. Im Februar 2019 hat Beate Böhlen als damalige Vorsitzende des Petitionsausschusses den Bürger- und Polizeibeauftragten Volker Schindler um seine Einschätzung gebeten. Es ging um einen Vorfall, der sich bereits im Februar 2016 an einem Sonntag in einem Stuttgarter Polizeirevier ereignet hatte. Dort wurde die Lebensgefährtin eines Mannes, der einen sechsstelligen Betrag in seiner Firma unterschlagen hatte, ohne richterlichen Beschluss 24 Stunden lang festgehalten. Die Begründung lautete damals, dass man die Bankauskunft habe abwarten müssen; doch am nächsten Tag hat man gar keine Bankauskunft eingeholt.

Die Behandlung der jungen Frau war mehr als kritikwürdig. Die junge Frau – wir nennen sie L, sie ist Lehrerin von Beruf – hatte mit der Unterschlagung nichts zu tun. Das war auch die Aussage des Lebensgefährten. Dennoch hat man sie festgehalten, und sie wurde unwürdig behandelt.

Der Vater von Frau L, selbst Polizeibeamter, traute seinen Ohren nicht und suchte zunächst ein klärendes Gespräch. Dies wurde ihm und seiner Tochter auch gewährt, doch die erbetene Entschuldigung für ein polizeiliches Fehlverhalten blieb aus. Das führte dann letztendlich zu einer Petition und ihrer mündlichen Behandlung im Petitionsausschuss.

Da der Fall mittlerweile zu einem Politikum geworden war, erhoffte sich die Vorsitzende des Petitionsausschusses eine Klärung durch den Bürgerbeauftragten. Er und sein Team arbeiteten zwar gut mit dem Ausschuss zusammen. Im Nachhinein stellten aber beide Seiten fest, dass es in diesem Fall einer noch intensiveren Zusammenarbeit bedurfte hätte, um zumindest Teilaspekte der Vorwürfe aufarbeiten und so zur Klärung des Falles beitragen zu können. Gezeigt hat der Fall von Frau L aber auch: Die Richtung stimmt – von einer engeren Zusammenarbeit können Bürgerinnen und Bürger nur profitieren.



© Der Landtag von Baden-Württemberg

Gemeinsame Tagung der Vorsitzenden der Petitionsausschüsse des Bundes und der Länder sowie der parlamentarisch gewählten Bürgerbeauftragten im Jahr 2018 in Stuttgart.

7. Einzelfälle aus der Praxis

a. Ordnungsrecht, Inneres, Verwaltung

Der namenlose Grabstein

Ein Beispiel dafür, dass ein Missstand manchmal nur auf einem Missverständnis beruht – und dennoch gewaltige Steine ins Rollen bringen kann. In diesem Fall einen Grabstein und fast eine Petition.

Es geht um eine Bürgerin, die sich weigert, die von der Gemeinde in Rechnung gestellten überhöhten Kosten für die Beerdigung ihres Vaters zu übernehmen. Und zwar will sie die Gravur des Namens auf dem Grabstein nicht bezahlen. Frau T bittet uns im November 2019 um Hilfe und schreibt, was ihr bis dahin widerfahren war. Sie geht weit zurück in ihre Kindheit und frühe Jugend. Wie der Vater ihre Mutter jahrelang misshandelte, warum er für sie das „personifizierte Böse“ war. Nach der Trennung von der Mutter habe er jeglichen Kontakt abgebrochen. Frau T hört erst nach 44 Jahren wieder von ihm – zwei Monate nach seinem Tod. Denn so lange hat die Friedhofsverwaltung der Stadt, in der er starb, gebraucht, um sie, die Tochter, ausfindig zu machen.

Die Friedhofsverwaltung teilt Frau T nicht nur mit, dass ihr Vater verstorben ist, sondern auch, dass sie die in Auftrag gegebene zweitgünstigste Bestattung zu bezahlen hat. Als Frau T nachfragt, weshalb nicht die günstigste Variante gewählt worden war, heißt es knapp: „Aus Pietätsgründen.“

Von der Möglichkeit und ihrem Recht, die günstigste Bestattung zu wählen, erfährt Frau T nichts. Sie bekommt zu wissen, dass es um die Gravur auf dem Grabstein geht – die zu diesem Zeitpunkt wohl längst vorgenommen worden war. Frau T empfindet das Vorgehen der Behörde als nicht korrekt, mehr noch: Sie fühlt sich bewusst getäuscht.

Gegen den Abgabenbescheid der Stadt legt sie folglich Widerspruch ein, überweist aber die gesamten Gebühren für die günstigste Bestattungsart. Doch die Stadt besteht auf der Übernahme aller Kosten. Ihre Begründung: Frau T habe keine Bereitschaft für die Änderung der Bestattungsart gezeigt. Das Regierungspräsidium als übergeordnete Behörde der Stadt schaltet sich ein,

untermauert die Forderung der Stadt und legt noch eins drauf: Beim nächsten Brief drohe eine dreistellige Verwaltungsgebühr. Für Frau T, vor allem aber für ihre Mutter als Opfer häuslicher Gewalt, ist das „ein Schlag ins Gesicht“. Frau T wendet sich an uns, damit, wie sie schreibt, „der letzte Glaube an die Rechtsstaatlichkeit nicht verloren geht.“

Wir setzen uns sofort mit der Stadt in Verbindung, sprechen mit der Sachbearbeiterin, fragen nach der Rechtsgrundlage für die erhöhten Bestattungskosten. Sie verweist auf die Friedhofssatzung – doch die hat keine rechtsverbindliche Wirkung. Wir rufen die Sachbearbeiterin des Regierungspräsidiums an. Diese erläutert den Sachverhalt aus ihrer Sicht. Sie merkt an, dass es oft Angehörige gebe, die sich weigern, die Bestattung zu bezahlen, auch wenn sie rechtlich dazu verpflichtet sind. Wir wenden ein, dass Frau T sehr wohl die Bestattungskosten entrichtet hat, aber eben die Gravur des Grabsteins nicht bezahlen möchte, da sie nur für eine anonyme Bestattung aufkommen will.

Das Missverständnis wird offenbar: Die Sachbearbeiterin schaut in der Akte nach, bestätigt unsere Darstellung und entschuldigt sich für ihre Fehlannahme. Sie verspricht, die Kollegin in der Stadtverwaltung zu informieren. Und die meldet sich prompt am nächsten Morgen bei uns: Man habe die Sache klären können, der Abgabenbescheid sei obsolet. Frau T werde ein Schreiben erhalten, das bestätigt, dass die von ihr vorgenommene Kostenübernahme korrekt war und die Stadt keine weiteren Forderungen an sie stellen wird.

Mit Gravour gelöst: Dieser Fall zeigt, dass das Team der Bürgerbeauftragten schnell und effektiv arbeitet. Gerade auch im Vergleich zu Dauer und internen Verwaltungskosten einer Petition. Mehr zum Petitionsverfahren und zum Petitionsausschuss, seiner Arbeitsweise und der Zusammenarbeit mit dem Team der Bürgerbeauftragten auf [Seite 17](#).

Arbeitsentgelt für die Witwe

Als der Beamte B stirbt, weist sein Arbeitszeitkonto ein hohes Stundenguthaben auf. Die hätte seine Witwe gerne ausbezahlt bekommen, sie stößt beim früheren Dienstherrn aber auf Granit. Der Bürgerbeauftragte kann ihr helfen – Frau B hat das Geld inzwischen erhalten.

Was sich so kurz und knapp zusammenfassen lässt, ist tatsächlich ein recht komplexer Fall. Die Details: Vor seinem Tod arbeitet Herr B im Justizvollzugsdienst im Bereich Gefangenenransporte, er fährt Menschen etwa aus der Untersuchungshaft zum Gericht oder überführt sie in andere Haftanstalten. Ein Job mit zum Teil sehr langen Arbeitstagen. Und so sammelt Herr B auf seinem Arbeitszeitkonto ein Plus von 60 Stunden an.

Wichtig für die juristische Einschätzung ist nun, dass Herr B vor seinem Tod keine Chance hatte, dieses Plus abzubauen: Er war dienstunfähig erkrankt. Dennoch – und wie sich später herausstellt: zu Unrecht – lehnt die Justizvollzugsanstalt (JVA) die Auszahlung der Stunden ab. Sie bringt vor, dass die Voraussetzungen des § 71 Landesbesoldungsgesetz Baden-Württemberg nicht erfüllt seien. Es folgt weiteres, nicht nur für Frau B schwer verständliches Deutsch aus dem Landesbesoldungsgesetz: angefangen bei Grundvoraussetzungen zur Anwendung von Vorschriften und vom Landesbeamtenrecht vorgesehenen Rahmen über Altersteilzeit und Blockmodelle bis zu Dienstplänen und Freistellungsjahren.

Frau B versteht, dass die JVA das Arbeitszeitguthaben zunächst als Mehrarbeit deklariert hat, und hält das für falsch. Mehr noch: Als ungerecht empfindet sie, dass sich die JVA auf einen Dienstplan beruft, aus dem hervorgehe, dass Überstunden binnen kürzester Zeit und regelmäßig geleistet werden müssen – es sei zudem erwiesen, dass

derartige Arbeitszeiten krank machen. Sie schaltet den Bürgerbeauftragten ein.

In diesem Fall konnten wir nicht nur helfen, den Streit zu versachlichen, sondern Frau B zudem ein stichhaltiges Argument an die Hand geben. Denn bei unserer Recherche stoßen wir auf ein Urteil des Verwaltungsgerichtshofs Mannheim, in dem sich das Gericht mit den Voraussetzungen des § 71 Landesbesoldungsgesetz auseinandersetzt. Mit dem Fazit, dass eine einschränkende Auslegung der Norm nicht in Betracht komme.

Zum Nachlesen: Das Urteil des Verwaltungsgerichtshofs ist im Internet [hier](#) zu finden. VGH Baden-Württemberg, Urteil vom 15.5.2018, 4 S 2069/17, hier Randnummer 51.

Wir baten daher die JVA, Frau Bs Antrag mit Blick auf das Urteil nochmals zu prüfen. Die JVA gab den Vorgang an das Justizministerium weiter, das schließlich unsere Rechtsauffassung bestätigte. Allerdings dauerte es noch über ein halbes Jahr und brauchte noch mehrere Nachfragen, bis das Landesamt für Besoldung und Versorgung den vierstelligen Betrag endlich im Oktober 2019 auszahlte.

Frau B hat schlussendlich also Recht bekommen. Warum war es darüber hinaus gut, dass Frau B sich an den Bürgerbeauftragten gewendet hat? Sie hatte zuvor schon mehrmals die JVA angeschrieben und um Auszahlung gebeten, jedes Mal erfolglos. Sie kam also einfach nicht weiter – im nächsten Schritt hätte sie Klage einreichen müssen. Indem sie den Bürgerbeauftragten einschaltete, konnte sie einen nicht nur finanziell, sondern sicher auch psychisch belastenden Rechtsstreit vermeiden.

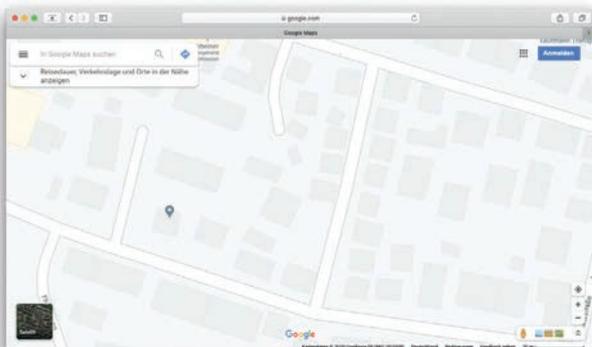
Ortstermin, nein danke?

Wenn irgendwo in der Gemeinde etwas nicht ist, wie es sein sollte, wendet man sich erst einmal an die Gemeindeverwaltung. Was, wenn es dort aber heißt: laut Lage-, Straßen-, sonstigem Plan „alles in Ordnung“? Dann ist guter Rat teuer. Bei Frau A wäre es jedenfalls fast teuer geworden, denn sie brachte diese Antwort so in Rage, dass sie ihr Ärgernis sehr wahrscheinlich vors Verwaltungsgericht gebracht und die Verwaltung in einen langwierigen und kostspieligen Rechtsstreit gezogen hätte. Doch statt vor Gericht zu ziehen, ging sie in die Sprechstunde des Bürgerbeauftragten. Wir überzeugten den Zuständigen, sich nicht allein auf Pläne zu verlassen, sondern einer Ortsbesichtigung zuzustimmen.

Kurz und knapp: Das Muster dieses Falls lässt sich leicht auf andere übertragen. In solchen Fällen kann die Lösung des Problems recht einfach sein, und der Schlüssel dazu lautet oft ganz schlicht: Ortstermin.

Was ist in diesem Fall passiert? Es fängt an mit A wie Auto – Frau A kommt mit ihrem oft nicht in die eigene Garage. Und zwar dann nicht, wenn auf der engen Straße, an der ihr Haus liegt, andere Autos neben und gegenüber der Garagenauffahrt parken. Auch mehrmaliges Rangieren helfe da nicht – was natürlich nicht nur beim Hinein-, sondern auch beim Herausfahren gelte und auch andere Bewohner des Mehrfamilienhauses betreffe.

Verzwickelt macht das Problem, dass es laut Frau A sogar dann kaum lösbar sei, wenn parkende Fahrzeuge die Hofeinfahrt nicht direkt blockieren und annähernd vorschriftsmäßig abgestellt sind. Frau A setzt deshalb auf eine Parkmarkierung unterhalb der Toreinfahrt und eventuell weitere Markierungen. Sie ruft bei der Stadtverwaltung an, fühlt sich jedoch nicht richtig wahrgenommen. Man sagt ihr, dass ihr Anliegen so nicht umgesetzt werden könne. Sie schaltet den Bürgerbeauftragten ein.



Wir meinen, dass es Frau A und ihren Nachbarn nicht aufgebürdet werden kann, mehrfach in der Woche das Ordnungsamt oder gar den Abschleppdienst einzuschalten, um die Einfahrt und damit den eigenen Besitz nutzen zu können. Wir nehmen Kontakt mit der zuständigen Stelle bei der Stadt auf; das ist die Fachabteilung für Verkehrsregelung. Der Sachbearbeiter – sagen wir: Herr S – verspricht, den Antrag auf Anbringung einer Parkmarkierung zu prüfen. Wir machen darauf aufmerksam, dass aus Sicht des Bürgerbeauftragten ein Ortstermin erforderlich ist. Dies stellt Herr S auch tatsächlich in Aussicht.

Vor dem Termin prüft Herr S die örtliche Situation anhand von maßstabsgetreuen Plänen und Straßenpanoramen. Demnach ist die Fahrbahn der Straße ca. 6,9 Meter breit, und die Zufahrt zur Garage habe immerhin eine lichte Weite von 3,12 Metern. Sein Schluss: Auch wenn Autos bis an die Zufahrt heran parken, sei die Ein- und Ausfahrt möglich. Allenfalls seien ein paar wenige Rangiervorgänge notwendig. Und nach gängiger Rechtsprechung sei zwei- bis dreimaliges Rangieren zumutbar.

Am Telefon sagt uns Herr S folglich, dass er dazu tendiere, den Antrag abzulehnen. Jedoch lässt er sich auf eine Ortsbesichtigung ein. Vor Ort kommt Herr S nun zu dem Schluss, dass das Ein- und Ausfahren tatsächlich extrem schwierig bis nahezu unmöglich und eine Parkmarkierung daher sinnvoll ist. Er genehmigt Frau A, sie anbringen zu lassen. Eine einvernehmliche Lösung ist gefunden.

PS: Herr S war nicht allein mit seiner ersten Einschätzung. Auch wir waren nach dem Betrachten des Lageplans der Ansicht, dass es wohl möglich sein müsste, die Einfahrt ohne Probleme zu nutzen. Der Fall hat also uns allen gezeigt: Ortstermine sind extrem hilfreich, um die Lage richtig einzuschätzen.

Die Einfahrt ist schmal und die Straße nur 6,9 Meter breit. Sobald jemand auf der gegenüberliegenden Seite parkt, wird's eng.

Wenn die Nachbarschaft zur Last wird

Versuchen Sie doch einmal, sich folgende Szene vor Augen und Nase zu führen: Aus der Wohnung Ihrer Nachbarin riecht es unangenehm, der Gestank wird Woche für Woche intensiver. Der Garten verwildert zusehends. Auf der Terrasse liegt tagelang ein totes Tier. Keine schöne Vorstellung. Die Nachbarin selbst bekommen Sie zwar schon noch zu sehen, aber immer seltener, sie verlässt die Wohnung kaum mehr. Was tun? Sich sorgen? Oder sich ärgern?

Womöglich beides. Das jedenfalls gibt Herr V vor, der Verwalter einer Wohnanlage, als er sich im Januar 2019 an den Bürgerbeauftragten wendet. Er äußert die Sorge, dass eine Hausbewohnerin zunehmend verwahrlose, und schildert die Lage wie eingangs beschrieben. Wenn es so weiter geht, meint Herr V, stelle die Frau eine Gefahr dar – für sich selbst wie auch für ihre Nachbarn. Da sie Eigentümerin der Wohnung ist, gibt es keinen Vermieter, an den er sich wenden kann. Herr V fordert die Stadtverwaltung und das Landratsamt auf, tätig zu werden. Doch nichts geschieht. Herr V ist ratlos.

Wir fragen beim Sozialdienst der Stadt nach. Dort heißt es, man habe versucht, sowohl vor Ort als auch schriftlich einen persönlichen Termin mit der Frau zu vereinbaren. Doch sie sagte, dass sie keine Hilfe brauche. Dem Sozialmedizinischen Dienst des Landratsamts verwehrt die Frau ebenfalls einen Besuch. Beide Behörden teilen uns mit, dass die telefonischen Kontakte für sie keinen konkreten Anlass erkennen ließen, um von einer möglichen Selbst- oder Fremdgefährdung auszugehen: Die Frau habe keinen hilflosen Eindruck gemacht und sich klar und deutlich

ausdrücken können. Auch sei sie bislang weder ordnungsrechtlich noch polizeilich aufgefallen. Die Behörden verweisen auf das Grundrecht der Selbstbestimmung.

Herr V wie auch die Hausgemeinschaft müssen die Situation im Sinne eines gelebten freiheitlichen Rechtsstaats also hinnehmen. Wir konnten Herrn V vermitteln, dass die Freiheit einer Person ein so hohes Rechtsgut ist, dass sie nur aus besonders gewichtigem Grund angetastet werden darf – und dafür, das machten wir ebenfalls deutlich, reicht eine Vermutung nicht aus, auch nicht die Annahme einer möglichen Gefährdung. Wären die Behörden tätig geworden und hätten die Frau zu was auch immer gezwungen, so wäre das bei ihrem damaligen Gesundheitszustand unverhältnismäßig gewesen. Selbstverständlich kann bei einer deutlichen Verschlechterung ihres Zustandes ein erneutes behördliches Verfahren angestoßen werden.

Herrn V gaben wir jedoch auch zu verstehen, dass uns klar ist, dass eine solche Situation für die Hausgemeinschaft im Einzelfall sehr belastend sein mag. Wer sie nicht akzeptieren will oder kann, dem bleibt hier nur der private Rechtsweg.

Grundsätzlich gilt: Selbstbestimmung ist ein sehr hohes Gut. Um sie von Rechts wegen einzuschränken, muss es dafür besonders schwerwiegende Gründe geben. Etwa dass es Anzeichen für eine drohende Selbst- oder Fremdgefährdung gibt.

Endlich damit abschließen!

Zieht sich eine üble Geschichte in die Länge, dauert das Leiden des Opfers unnötig an. Eine Jugendliche, wir nennen sie J, wird vergewaltigt. Im Juni 2018 zeigt sie den Täter, ebenfalls ein Heranwachsender, an. Doch nichts geschieht – jedenfalls scheint es so. Denn weil gegen den jungen Mann inzwischen weitere minderjährige Mädchen Anzeige erstatten, braucht die Staatsanwaltschaft mehr Zeit als üblich, um ihre Anklageschrift zu verfassen und das Strafverfahren zu eröffnen. Aber wie lange darf „mehr Zeit als üblich“ sein?

Nicht über ein Jahr. Das meinen jedenfalls die Eltern von J und wenden sich im Oktober 2019 an einen Landtagsabgeordneten, der uns den Fall mit Zustimmung der Eltern zukommen lässt. Die lange Bearbeitungsdauer sei für sie nicht nachvollziehbar und belaste die Tochter wie auch die ganze Familie. Sie wollen, dass der Strafprozess endlich beginnt. Denn erst wenn der vorbei ist, könnten sie, so ihre Hoffnung, mit dem Geschehenen endlich abschließen.

Hintergrund: Während laufender staatsanwalt-schaftlicher Ermittlungen ist die Bürgerbeauftragte zwar grundsätzlich nicht zuständig. Diesen Grundsatz durchbricht jedoch § 3 Abs. 1 Nr. 4 des Gesetzes über die/den Bürgerbeauftragte/n (BürgBG BW). Demnach ist eine sachliche Prüfung immer dann zulässig, wenn es um die Verzögerungen in einem Ermittlungsverfahren geht.

Aus Sicht der Bürgerbeauftragten war es gerade angesichts des Vorwurfs der Vergewaltigung einer Minderjährigen wichtig, dass der Fall sehr zügig bearbeitet wird. Deshalb fragten wir bei der Staatsanwaltschaft an, weshalb sich das Verfahren so lange hinzieht. Doch es kam weder eine Eingangsbestätigung noch eine Antwort. Nach einem Monat haktten wir beim Justizministerium nach. Kurz darauf antwortete uns die Staatsanwaltschaft: Die Ermittlungen seien sehr komplex gewesen und es habe Verzögerungen gegeben, die außerhalb ihres Einflussbereichs lagen; doch inzwischen sei die Anklageschrift erstellt, das Verfahren vor dem Jugendstrafgericht werde in Kürze eröffnet. Dies konnten wir J und ihrer Familie dann schließlich Ende November 2019 mitteilen.

Was zeigt dieses Beispiel? In laufende Ermittlungen kann sich die Bürgerbeauftragte sehr wohl einklinken – solange es nicht um die Inhalte des Verfahrens, sondern um eine Beschwerde hinsichtlich der Dauer des Ermittlungsverfahrens geht.

b. Bauen, Infrastruktur, Umwelt

Es fährt kein Bus nach Nirgendwo

Was tun, wenn der eine Bus unerreichbar scheint und der andere so große Umwege fährt, dass man fast schneller gelaufen wäre – wenn es denn ginge? Auch in solchen Fällen kann man sich an uns wenden. Der öffentliche Nahverkehr im ländlichen Raum ist immer wieder ein Thema, das an die Bürgerbeauftragte herangetragen wird. In diesem Fall beschwerten sich die Eltern eines sechsjährigen Mädchens über die unzureichende Schulbusverbindung in ihrem Landkreis. Die Tochter habe entweder die Möglichkeit, über eine Dreiviertelstunde Fahrzeit für eine Strecke von nur fünf Kilometern in Kauf zu nehmen, oder aber einen Kilometer weit bis zur Haltestelle eines anderen Busses mit deutlich kürzerer Route zu laufen. Ein Kilo-

meter, das geht ja noch? Nicht, wenn der Weg entlang der Hauptstraße verläuft – ohne Gehweg, ohne Beleuchtung. Die Krux ist in diesem Fall, dass der Bus mit der geschickten Route und kurzen Fahrzeit eigentlich gar nicht unerreichbar wäre, im Gegenteil: Er würde die Schülerin sogar an ihrem Wohnort abholen. Wenn er dort wenden könnte. Folglich hatte die dortige Bürgermeisterin bei der zuständigen Straßenbaubehörde beantragt, eine Wendemöglichkeit für den Bus bauen zu dürfen. Doch die Behörde lehnte den Antrag ab, aus Gründen der Verkehrssicherheit, wie es hieß. Und so schien es, als bliebe alles beim alten – die Wohnortgemeinde hatte die Angelegenheit schon ad acta gelegt.

Anfang 2019 schildern uns die Eltern die Situation. Wir können das Nein der Behörde nicht nachvollziehen und bitten sie deshalb, ihre Entscheidung zu überdenken. Denn wir meinen, dass man die Wendefläche vollständig außerhalb der öffentlichen Verkehrsfläche anlegen kann. Die Kreisstraße wäre wegen ihres geraden Verlaufs gut einsehbar und die Sicht auch nicht verbaut oder durch parkende Fahrzeuge eingeschränkt. Noch sicherer wird es, wenn man die Geschwindigkeit dort zu den Tageszeiten senkt, in denen der Schulbus fährt. Unsere Einwände und Vorschläge führen zu einem gemeinsamen Ortstermin – und im Anschluss daran nimmt die Straßenbaubehörde ihre ablehnende Haltung zurück.

Jetzt fehlte nur noch die Zustimmung des Regierungspräsidiums. Sie wurde prompt erteilt, jedoch unter der Bedingung, dass die Gemeinde die Kosten der Leitplanken übernimmt.

Was zeigt dieser Fall? Durch das Hinzuziehen des Bürgerbeauftragten können neue Impulse gesetzt werden, die dazu führen, dass auch Verkehrsbehörden ihre Entscheidungen überdenken.

Der Gemeinderat stimmte der Finanzierung zu, so dass die Wendefläche umgesetzt werden kann. Nicht nur eine Sechsjährige und ihre Eltern werden sich freuen.



© Privat

Natur und Landschaft mit im Blick

Viele Beteiligte und schon viel Hin und Her, die Lage ist verfahren – wie kann man ein Problem da noch einvernehmlich lösen? Indem man bei einem gemeinsamen Termin vor Ort versucht, einen Kompromiss zu finden: vermitteln, miteinander sprechen, auf Augenhöhe und die Problemlösung im Visier. So geschehen bei einem Schützenverein, der 19 Parkplätze bauen wollte und dabei den Natur- und Landschaftsschutz zu sehr außer Acht ließ.

Konkret wollten die Schützen zehn Stellplätze direkt an ihrem Vereinshaus erstellen und neun auf der gegenüberliegenden Straßenseite. Sie beantragten dies beim Landratsamt – der Gemeinderat hatte bereits grünes Licht gegeben. Doch die Naturschutzbehörde äußerte erhebliche Bedenken.

Einspruch! Bei einem Bauvorhaben, das im Außenbereich gemäß § 35 Baugesetzbuch (BauGB) geplant ist und überdies in einem Landschaftsschutzgebiet liegt, hat die Naturschutzbehörde ein Wörtchen mitzureden. Das soll sicherstellen, dass das Bauvorhaben so umweltverträglich wie möglich gestaltet wird. Bei diesem Beispiel bildeten dafür die gesetzlichen Grundlagen: die Eingriffsminimierung nach Landschaftsschutzgesetz, § 4 der Landschaftsschutzgebietsverordnung und mit § 15, Abs. 1 das Vermeidungsgebot des Bundesnaturschutzgesetzes.

Denn ein großer Baum steht dort, wo die ersten zehn Stellplätze hin sollen. Mindestens sechs Meter Abstand fordert die Naturschutzbehörde und sieht daher nicht alle Stellplätze als genehmigungsfähig an. Um den Eingriff zu minimieren, sollen außerdem Schotter- oder Rasengittersteine zum Einsatz kommen. Die neun Stellplätze gegenüber lehnt die Behörde allesamt ab. Begründung: Hierfür müsste eine etwa vier Meter hohe Hecke auf einer Länge von rund 25 Metern beseitigt werden, was einen erheblichen Eingriff darstelle. Da es direkt am Vereinshaus bereits 12 Stellplätze gibt, sei ein so starker Ausbau der Parkmöglichkeiten überdimensioniert – zumal es gut 100 Meter entfernt weitere Stellplätze gibt. Es liege also ein vermeidbarer Eingriff vor, und ein solcher ist gemäß Bundesnaturschutzgesetz untersagt. Hinzu komme, dass die Landschaftsschutzgebietsverordnung greife, weil die geplante Maßnahme den Charakter des Gebietes verändere oder dem besonderen Schutzzweck zuwiderlaufe.

Das klingt nach einem klaren Nein. Doch das Baurechtsamt, das für die Genehmigung der Stellplätze zuständig ist, bemüht sich um einen Kompromiss und schlägt vor, nur 16 Plätze und diese zudem an anderer Stelle zu errichten. Dies jedoch lehnt der Verein ab – unter anderem weil dann das Bogenschießen und damit ein Vereinszweck nur noch bedingt möglich sei und optisch noch stärker in das Landschaftsbild eingegriffen werde. Die Fronten verhärten sich mehr und mehr.

Im März 2019 wenden sich die Vereinsmitglieder an den Bürgerbeauftragten. Sie schildern ihre Sicht der Dinge und kritisieren das Handeln der Behörden – es sei für sie nicht verständlich. Sie beschwerten sich, dass ihre Bitte nach einem Ortstermin mehrfach abgelehnt worden war. Der Verein fühle sich nicht ernst genommen.

Wir nehmen Kontakt mit dem Landratsamt auf, stellen die Argumente des Vereins dar und bitten um Stellungnahme. Diese und auch die anschließenden Telefonate zeigen, dass eine Lösung nicht greifbar ist – beide Seiten sind nicht bereit, nachzugeben. Das Landratsamt setzt schließlich eine Frist, bis wann der Verein seinen Bauantrag noch zurücknehmen kann. Lässt er sie verstreichen, werde das Baugesuch kostenpflichtig abgelehnt.

Aus unserer Sicht scheint ein Vor-Ort-Gespräch zwischen dem Schützenverein und dem Landratsamt sinnvoll; wir bieten an, bei dem Gespräch dabei zu sein und die Terminkoordination zu übernehmen. Im August 2019 findet der Ortstermin statt. Im Anschluss daran lehnen Baurechts- und Umweltbehörde die Parkplätze auf der anderen Straßenseite zwar weiterhin ab, stimmen jedoch zu, dass um den Baum herum mehr Stellplätze möglich sind.

Das gute Ende kommt also auch hier am Schluss: Ein Kompromiss ist gefunden, der den Interessen des Vereins Rechnung trägt und den Eingriff in Natur und Landschaft in Grenzen halten kann. Der Schützenverein meldet uns im Juli 2020, dass dieser Kompromiss inzwischen verwirklicht worden ist.

Laut ist relativ

Im Jahr 2018 zieht Herr L um in eine andere Stadt und dort in ein neu gebautes Haus nicht weit von einem Fluss – und stört sich alsbald am täglichen und vor allem nächtlichen Lärm. Wobei Lärm, selbst wenn er als Zahl in Dezibel beschrieben ist, ja stark abhängt vom subjektiven Empfinden und anderen Faktoren; etwa ob ein Fenster offen oder geschlossen ist, man die Lärmursache als sinnvoll einschätzt oder man ein Bemühen erkennt, die Lautstärke zu senken. Ja, bei diesem Beispiel spielt das alles eine Rolle. Und der Lärm, um den es hier geht, ist nicht neu, er stammt von einem 50 Meter von Ls Haus entfernten Stauwehr. Das gehört zu einem kleinen, privat betriebenen Kraftwerk und ist seit vielen Jahrzehnten in Betrieb.

Herrn Ls persönlichen Lärmerträglichkeitspegel überschreitet das Wehr im Sommer 2019 jedenfalls so nachhaltig, dass er nicht mehr weghören kann. Er fühlt sich in seinem Schlaf gestört; denn gerade in Sommernächten lässt er die Fenster nachts offen, um die Wohnung abkühlen zu lassen. Aber auch bei geschlossenen Fenstern seien die Geräusche zu hören. Zusätzlich stört Herrn H, dass bei bestimmten Witterungen wie Schneeschmelze oder Starkregen, wenn also viel Wasser im Fluss ist, das Wehr überläuft und das Wasser dann in zwei Stufen mehrere Meter tief fällt. Das erzeuge einen starken, oft wochenlangen Dauerlärm. Und auch bei Trockenheit im Sommer stau man den Fluss und lasse das Wehr überlaufen, um das Wasser für die Fische mit Sauerstoff anzureichern. Im Vorjahr sei das fast vier Monate lang so gegangen.

Herr L sieht die Grenzwerte überschritten und hält dies für gesundheitsschädlich. Er wendet sich zunächst an die Umweltmeldestelle beim Umweltministerium. Diese veranlasst, dass die Umweltbehörde des zuständigen Landratsamts Lärmmessungen durchführt. Und die zeigen, dass keine unzulässigen oder gesundheitsschädlichen Werte erreicht werden. So liegt der Wert in Herrn Ls Schlafzimmer bei geschlossenem Fenster bei knapp 24 db(A) und somit deutlich innerhalb der Grenzwerte. Das schreibt ihm die Behörde und informiert ihn, dass das Wehr dafür sorgt, den Wasserspiegel des Flusses auf einer konstanten Höhe zu halten. Und zwar seit über 150 Jahren schon.

Anlaufstelle nicht nur bei Lärm:

An die [Umweltmeldestelle des Landes](#) kann man sich bei Umweltbeeinträchtigungen aller Art wenden – etwa auch, wenn es um Luftverschmutzung, Gewässerverunreinigung, illegale Müllkippen oder andere Schäden an Natur und Landschaft geht. Die Meldestelle veranlasst die zuständigen Behörden, die Meldung zu prüfen und die Umweltbeeinträchtigung möglichst zu beseitigen.

Umweltmeldestelle der Landesregierung

Kernerplatz 9, 70182 Stuttgart

T 0711 126-2626, E umwelt.meldestelle@um.bwl.de

Mit dieser Antwort ist Herr L ganz und gar nicht zufrieden. Er moniert unter anderem, dass die Messung nur am Tage durchgeführt wurde und man außer Acht lasse, dass er doch bei offenem Fenster schlafen wolle. Er fasst ein langes Antwortschreiben an die Umweltbehörde, in dem er zahlreiche selbst recherchierte Aspekte zur Wasserwirtschaft und auch die Studie einer Hochschule anführt. Seine Argumente sollen untermauern, dass Wehr und Fischtreppe unnötig sind. Er ärgert sich, dass der Naturschutz über den Gesundheitsschutz der Anwohner gestellt werde.

Zu diesem Zeitpunkt, im Juni 2019, bittet Herr L den Bürgerbeauftragten um Hilfe. Er erwartet, dass wir uns dafür einsetzen, dass das Wehr regelbar wird. Wir bitten das Umweltamt um eine Stellungnahme. Und sind sehr erstaunt: In einem mehrere Seiten langen Schreiben entkräftet das Amt jedes einzelne Argument von Herrn L und stellt sehr verständlich dar, warum das Wehr nebst Fischtreppe in der jetzigen Form wichtig für das Gewässer samt seiner Umgebung ist. Wir leiten das Schreiben an Herrn L weiter. Dieser wiederum antwortet, dass er sich sehr über die vollständige und kompetente Auseinandersetzung eines Spezialisten mit seinen Vorschlägen gefreut habe. Zwar werde das Grundproblem des Lärms nicht gelöst – er könne nun aber verstehen, aus welchen Gründen es nicht gelöst werden kann.

Was dieses Beispiel besonders gut verdeutlicht? Einerseits die vorbildliche Art und Weise, in der eine Behörde auf das Anliegen eines Bürgers eingehen kann. Herr L fühlte sich ernst genommen. Die Behörde ist ihm auf Augenhöhe begegnet. Seine Argumente wurden nicht nur oberflächlich beiseite gewischt, sondern fundiert geprüft, mit für Laien verständlichen Formulierungen. Es wird deutlich, dass mit einer sorgfältigen und nachvollziehbaren Begründung ein Konflikt schnell und frühzeitig beendet werden kann.

Andererseits lässt die Ausführlichkeit, mit der Herr L seine Argumente recherchiert und dargestellt hatte, erahnen, dass es ohne Intervention des Bürgerbeauftragten und ohne Stellungnahme des Umweltamts zu einer jahrelangen Auseinandersetzung mit den Behörden hätte kommen können. Der Fall hätte womöglich eine Petition oder auch ein gerichtliches Verfahren nach sich gezogen. Dann wären unnötig Ressourcen gebunden worden. Ressourcen, die man gerade im Natur- und Umweltschutz dringend braucht.

c. Soziales

Wenn ein Stuhl nicht auf der Liste steht

Der Therapiestuhl ist vom Arzt verordnet, aber trotzdem sind rund 200 Euro Eigenanteil zu zahlen? Das ist Frau B, Mutter einer behinderten Tochter, zu viel. Denn sie muss jeden Monat schon 120 Euro für Spezialnahrung tragen. Sie wendet sich im September 2019 an den Bürgerbeauftragten.

Frau B ist Beamtin, für sie ist deshalb die Beihilfeverordnung (BVO) maßgeblich. Die BVO regelt, welche medizinischen Leistungen und Hilfsmittel Beamte in Anspruch nehmen können. Was Frau B zusätzlich ärgert – denn sie sieht sich als Staatsdienerin gegenüber Beschäftigten in der freien Wirtschaft benachteiligt. Mit Blick auf den Therapiestuhl bedeutet das konkret: Der volle Betrag wird von der BVO schlicht deshalb nicht übernommen, weil Therapiestühle dort nicht gelistet sind.

Dabei ist die Notwendigkeit eines Therapiestuhls hier unstrittig – er ist für Frau Bs Tochter von erheblichem therapeutischem Nutzen: Die aufrechte Haltung auf dem Stuhl erleichtert und verbessert die Atmung, unterstützt die Therapie einer Essstörung und ist auch für die kognitive Entwicklung von Bedeutung.

Der Bürgerbeauftragte macht sich kundig und stößt auf § 5 Abs. 6 der BVO, der Abweichungen von der Verordnung zulässt. Er beruft sich beim Finanzministerium auf diesen Paragraphen. Er stellt dar, weshalb die Anschaffung des Therapiestuhls notwendig und angemessen ist und weshalb er nicht nur für die Tochter, sondern auch für Frau B mehr Lebensqualität und seelische Ausgeglichenheit bedeutet. Und er macht darauf aufmerksam, dass die finanzielle Belastung von Frau B aufgrund der Behinderung der Tochter insgesamt schon sehr hoch ist. Deshalb möchte er wissen, ob die Möglichkeit einer Härtefallregelung geprüft worden ist.

Wenige Wochen später teilt uns die Mutter mit, dass die Beihilfe den vollen förderfähigen Betrag nun anerkannt hat – ihr Eigenanteil hat sich damit von 200 Euro auf null reduziert. Noch erfreulicher ist aber: Das Finanzministerium hat den Einspruch des Bürgerbeauftragten zum Anlass genommen, die Beihilfeverordnung in diesem Bereich zu überprüfen und bei einer der nächsten Änderungen der BVO einen eigenständigen Begriff für Therapiestühle aufzunehmen.

Kein Geld vom Jobcenter

Mitunter sind die Probleme, die an uns herangetragen werden, ganz einfach zu lösen. Wie im März 2019, als Herr E uns um Unterstützung bittet, weil er vom Jobcenter kein Geld ausbezahlt bekommt – obwohl er ganz ohne Zweifel einen Anspruch darauf hat. Schwer wiegt zudem, dass man anscheinend auch versäumt hat, ihn bei der Krankenkasse zu melden. Das Verhältnis zu dem Sachbearbeiter, der beim Jobcenter für ihn zuständig ist, bezeichnet Herr E als „sub-optimal“.

Der Bürgerbeauftragte setzt sich sogleich mit dem Sachbearbeiter in Verbindung. Der teilt ihm mit, dass der

Leistungsbescheid schon vor Wochen ausgefertigt worden sei. Allerdings habe man vergessen, den Bescheid auch anzuordnen. Der Irrtum wurde bemerkt. Der Sachbearbeiter versichert nun uns gegenüber, dass das Geld in den nächsten Tagen ausbezahlt und zeitgleich die Meldung an die Krankenkasse erfolgen werde. Er beteuert, dass er das Versehen außerordentlich bedauert.

Ende gut, alles gut: Drei Tage später teilt Herr E uns mit, dass das Geld überwiesen worden ist, und bedankt sich für die rasche Hilfe.

Obergrenze für Unterhaltspflicht

Die Bürgerbeauftragte gibt Bürgerinnen und Bürgern nicht nur Gehör, sie verleiht ihnen auch eine Stimme – indem sie Anliegen in den politischen Raum befördert. So kann sie auch ein Stück weit dabei helfen, strukturelle Ungerechtigkeiten zu beseitigen.

Etwa jene Ungerechtigkeit, von der uns das Ehepaar U Ende des Jahres 2018 berichtet. Herr U soll für seine Mutter Unterhalt zahlen, obwohl das Verhältnis zwischen den beiden seit Langem extrem schlecht ist. Als doppelte Belastung empfindet er, dass er in seiner Jugend von der Mutter keine Unterstützung erhalten hat und nun für sie zahlen soll. Das Ehepaar U setzt sich dafür ein, dass Elternunterhalt erst ab einem Gesamteinkommen von 100.000 Euro gezahlt werden muss, und bittet den Bürgerbeauftragten dafür um Unterstützung: Er soll sich bei den Landtagsfraktionen dafür einsetzen, dass diese eine Gesetzesinitiative in den Bundesrat einbringen.

Warum aber meint Herr U, er sei doppelt belastet? Er war bereits mit 16 Jahren von daheim ausgezogen, weil er bei seiner Mutter nicht mehr leben konnte: Sie hatte sich vom Vater scheiden lassen und lebte nun mit einem alkoholabhängigen Mann zusammen. Unterhalt erhielt er weder von der Mutter noch vom Vater. Das Geld für Miete und Lebensunterhalt verdiente er selbst, indem er neben der Schule und in den gesamten Ferien jobbte. Er musste sich verschulden, um die Schule abschließen zu können. Ohne jegliche Unterstützung der Eltern machte er sein Abitur. Er lebte am Existenzminimum und von der Hand in den Mund. Die Eltern waren und sind mit ihren eigenen Problemen beschäftigt. Es gab kein Interesse am Leben des Sohnes, keinen Beistand in schwierigen Lebenslagen, keinen emotionalen Rückhalt. Kontakt zu den Eltern bestehe kaum.

Nachdem nun das Ehepaar U beruflich Fuß gefasst habe, sei bei der Mutter Alzheimer diagnostiziert worden. Sie zog ins Pflegeheim. Die Auflösung der sehr verwaorsten Wohnung mussten die Kinder übernehmen. Jetzt sei das Sozialamt auf den Sohn zugekommen, da die Mutter weder über Ersparnisse noch eine ausreichende Rente verfügt. Zudem bahne sich an, dass auch der Vater gesundheitliche Probleme bekommen und pflegebedürftig werden könnte. Auch der Vater sei mittellos.

Der Sohn fühlt sich nun in zweifacher Hinsicht bestraft. Zum einen war seine Schulzeit durch die familiären Verhältnisse belastet und sein Start ins Berufsleben deutlich schwerer – Herr U musste sich alles selbst aufbauen. Zum anderen steht nun im Raum, dass er und seine Frau die nächsten Jahrzehnte mit der Belastung des Elternunterhalts leben müssen. Teure Investitionen, etwa ein Hausbau, rücken damit in weite Ferne.

Der Bürgerbeauftragte greift das Thema im Gespräch mit Abgeordneten auf. Wir wenden uns an das Ministerium für Soziales und Integration Baden-Württemberg: Wir wollen wissen, ob es bereits eine Initiative der Länder im Bundesrat gibt oder eine solche geplant ist. Und wir fragen nach, ob das Bundesministerium für Arbeit und Soziales oder die Bundestagsfraktionen bereits an einem Gesetzentwurf arbeiten.

Das Ministerium für Soziales und Integration teilt uns mit, dass über eine Initiative der Länder im Bundesrat aktuell nichts bekannt sei. Das Bundesministerium arbeite jedoch an einem Gesetzentwurf, bei dem die 100.000-Euro-Grenze gelten solle. Wir informieren im Januar 2019 die Eheleute.

Neue Rechtslage: Seit Beginn des Jahres 2020 muss man für pflegebedürftige Eltern nur noch dann Unterhalt zahlen, wenn man über ein Jahresbruttoeinkommen von mehr als 100.000 Euro verfügen kann. Diese Grenze hat das Angehörigen-Entlastungsgesetz gebracht, das zum 1.1.2020 in Kraft getreten ist. [Mehr dazu hier.](#)

Die Us schreiben uns im Dezember 2019, dass ihnen mit der Beschlussfassung des Gesetzes eine riesige Belastung genommen wird, und bedanken sich für das Engagement des Bürgerbeauftragten. Zitat: „Ein aufrichtiger Dank an Sie und an alle, die sich für dieses so wichtige Gesetz starkgemacht haben.“

Wir vom Büro der Bürgerbeauftragten begrüßen die neue Rechtslage – Fälle wie der hier beschriebene dürften damit der Vergangenheit angehören.

d. Bildung, Wissenschaft, Kultur

Dem Ingeniör ist nichts zu schwör oder:

Besser spät als nie

Als Herr S vor rund 25 Jahren nach Deutschland kam, unternahm er seinen ersten Versuch, den in Russland erworbenen akademischen Grad als Diplom-Ingenieur anerkennen und in einen inländischen Ingenieursgrad umwandeln zu lassen. Weitere Versuche sollten folgen. Erst 2019 und mit der Hilfe des Bürgerbeauftragten führen sie zum Ziel.

Doch von vorne: Herr S hat vor seiner Auswanderung aus Russland an einer Hochschule für Luftabwehr- und Raketeningenieure sein Diplom gemacht. In Deutschland erhält er aber nur die Genehmigung, den erworbenen Grad in Form eines „Militär-Funkingenieurs“ zu führen – nicht aber den akademischen Grad des Diplom-Ingenieurs – und zudem nur unter Angabe des Originaltitels „voennogoradio-inzener“. Die Tragweite dieser Beschränkung wird Herrn S erst bewusst, als er viele Jahre später eine Stelle mit dem Aufgabenbereich eines Ingenieurs antritt. Denn nun ist es ihm wichtig, den Titel Diplom-Ingenieur auch in seiner Berufsbezeichnung wiederzufinden.

Also startet er einen zweiten Anlauf und bittet um Überprüfung der ersten Entscheidung. Dabei bringt er vor, dass Spätaussiedler mit dem gleichen Studienabschluss ihren Diplom-Ingenieur anerkannt bekommen hätten. Doch er erntet erneut nur eine Absage. Das Bundesvertriebenengesetz gelte für ihn nicht, lautet die Begründung.

Als Herr S im Jahr 2009 nach Baden-Württemberg umzieht, versucht er es ein drittes Mal, diesmal über das Regierungspräsidium in Stuttgart. Von dort bekommt er die gleiche Auskunft und ein weiteres Nein.

Herr S empfindet die Unterscheidung zwischen Spätaussiedlern und Auswanderern als diskriminierend. Er kann nicht nachvollziehen, dass gleiche Studienabschlüsse nicht in gleichem Maße anerkannt werden. Für ihn bedeute das eine klare Benachteiligung in seinem Arbeitsumfeld – denn niemand vermute hinter seinem jetzigen Titel ein abgeschlossenes Ingenieurstudium. Ein Arbeitskollege gibt ihm den Tipp, sich an den Bürgerbeauftragten zu wenden.

Und dann geht es Schlag auf Schlag. Allerdings nicht auf direktem Weg, sondern um ein paar Ecken: Der Bürgerbeauftragte fragt beim Regierungspräsidium an, ob es mit Russland ein Äquivalenzabkommen gibt, das die Anerkennung und Umwandlung zulassen würde. Zudem bittet er um Prüfung, ob in Herrn S' Fall nicht ein Verstoß gegen den Gleichheitssatz des Grundgesetzes vorliegt.

Gut zu wissen: „Alle Menschen sind vor dem Gesetz gleich“, steht in Art. 3 Abs. 1 Grundgesetz. Das ist der allgemeine Gleichheitssatz, der den Staat zur Gleichbehandlung aller Menschen verpflichtet.

Das Regierungspräsidium antwortet, dass inzwischen die Ingenieurkammer zuständig ist. Dort nachgefragt, gibt man dem Bürgerbeauftragten die Auskunft, dass man den Fall prüfen und die Zentralstelle für ausländisches Bildungswesen um Stellungnahme bitten werde. Um kurz darauf mitzuteilen, dass Herr S fortan berechtigt ist, den Titel eines Diplom-Ingenieurs zu führen. Besser spät als nie: Die Prüfung hat ergeben, dass sein Studium dem eines Diplom-Ingenieurs entspricht.

Setzen, sechs – Fehler bei der Schulempfehlung

Eine neunjährige Schülerin leidet an Dyskalkulie, Rechenschwäche. In der vierten Klasse droht diese Störung ihren weiteren Schulweg zu bestimmen. Denn zum Ende der Grundschule soll sie deshalb eine Hauptschulempfehlung bekommen. Nicht nur sie selbst, auch ihre Eltern sind damit nicht einverstanden und ziehen im Februar 2019 den Bürgerbeauftragten zurate. Sie fordern eine angemessene und faire Schulbildung für ihre Tochter.

Rechenschwäche ist, wie der Name schon sagt, eine Teilleistungsstörung – in allen anderen Fächern liegen die Leistungen des Mädchens auf Gymnasialniveau. Ihre Eltern können deshalb nicht nachvollziehen, weshalb für sie nur der Hauptschulabschluss möglich sein soll. Sie befürchten außerdem, dass die Tochter mit dem Schulsystem einer Gemeinschaftsschule nicht zurechtkommt; der lineare Unterricht in einer Realschule würde ihr eher liegen. Stellt

sich also die Frage: Wie können Eltern auf eine aus ihrer Sicht so grundlegend falsche Schulempfehlung Einfluss nehmen?

Wir haben die Eltern auf die Möglichkeit hingewiesen, den Schulpsychologischen Beratungsdienst des Schulamts in Anspruch zu nehmen. Dort ist dann bei einem gemeinsamen Termin mit allen Betroffenen die Situation erörtert worden. Auch der Rektor der gewünschten Schule war beteiligt. Und auf diesem Weg ließ sich schließlich eine einvernehmliche, für die Schülerin passende Lösung finden.

Aus der Praxis: Manchmal genügt es schon, alle Beteiligten an einem Tisch zu versammeln, um auf dem passenden Bildungsweg weiterzukommen.

e. Kommunales, Haushalt, Finanzen

Auf Augenhöhe

Wer meint, wir wüssten bei Fragen zum Steuerrecht weiter, liegt falsch. Aber wir können Fragen, die das Finanzamt betrifft, weiterleiten und dafür Sorge tragen, dass sie auch beantwortet werden. So geschehen beim Ehepaar F. Dabei ging es um Vorgänge aus den Jahren 2017/18 und um einen immerhin rund 20 Jahre alten Sachverhalt. Herr F meinte, das Vorgehen des Finanzamts sei wenig bürgerfreundlich gewesen und belaste vor allem seine schwerkranke Frau sehr. Was im Detail vorgefallen war, schilderte Herr F in einem umfangreichen Schreiben und stellte dazu viele Fragen. Er bat den Bürgerbeauftragten, ihn dabei zu unterstützen, von der Finanzverwaltung Antwort zu erhalten.

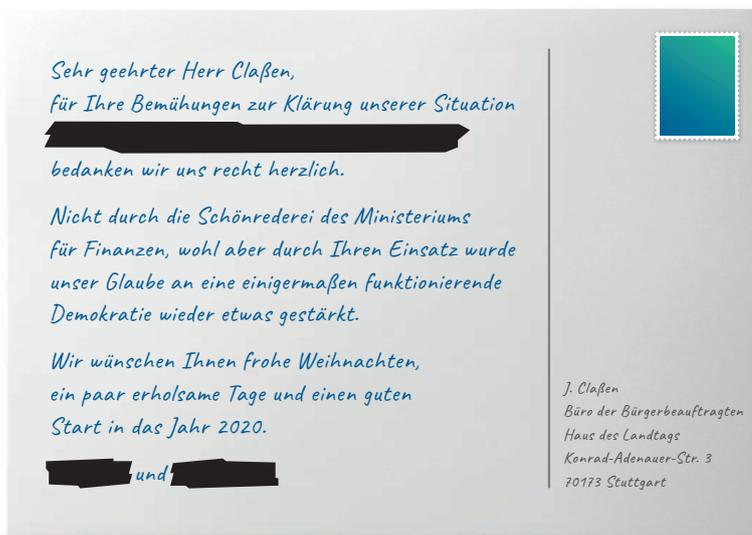
Zur Sache: Die Bürgerbeauftragte ist keine Institution, die komplexe Fälle des Steuerrechts selbst aufarbeiten und prüfen kann. Hierfür stehen Steuerberater, Rechtsanwälte und der Rechtsweg zur Verfügung. Was wir aber leisten können, ist: der Bürgerin und dem Bürger Gehör bei der Landesverwaltung zu verschaffen und auf eine umfassende Prüfung hinzuwirken.

So leiten wir das Schreiben im Januar 2019 ans Finanzministerium weiter mit der Bitte, die Vorgänge zu beurtei-

len, die von Herrn F gestellten Fragen zu beantworten und außerdem zu prüfen, ob dem Paar im Rahmen einer Härtefallregelung geholfen werden könnte. Doch was nun folgt, ist zäh: Zunächst teilt das Finanzministerium mit, dass es die Anfrage an die Oberfinanzdirektion abgegeben hat, um eine zügige Bearbeitung zu gewährleisten. Dennoch dauert es mehrere Monate, bis die Stellungnahme fertig ist. Die dann aber erst wieder zurück ans Finanzministerium geht, wo es weitere Monate braucht, um sie zu bewerten. Wir haken mehrfach bei der Finanzverwaltung nach, und schließlich kommt Ende Juli 2019, also nach über einem halben Jahr, die Antwort.

Die Antwort ist neun Seiten lang, Umfang und Detailgenauigkeit zeigen, dass die Fachleute bei Oberfinanzdirektion und Finanzministerium genau geprüft haben. Und sie haben sich mit Herrn Fs Fragen intensiv befasst, sie sind weitestgehend ausführlich beantwortet. Ohne Zutun des Bürgerbeauftragten wäre die Antwort wahrscheinlich nicht so umfassend ausgefallen. Zwar konnte in der Sache kein Entgegenkommen erreicht werden, doch dem Kernanliegen von Herrn F, der Aufarbeitung der Vorgänge, hat man entsprechen – wir konnten ihm bei der Finanzverwaltung Gehör verschaffen.

Im konkreten Fall hat sich das Finanzministerium auf Augenhöhe mit Herrn F begeben, man stand ihm quasi Rede und Antwort. Deutlich macht dies auch das positive Feedback des Ehepaars (hier eine Postkarte mit Originaltext): Wir konnten den beiden vermitteln, dass es mit dem Büro des/der Bürgerbeauftragten eine Stelle gibt, die sich für die Bürgerinnen und Bürger einsetzt.



f. Sonstiges

Zusammenarbeit mit Landtagsabgeordneten

Die Zusammenarbeit und der Austausch mit Abgeordneten des baden-württembergischen Landtags und mitunter auch des Bundestags sind oft ganz wesentliche Faktoren, um Eingaben erfolgreich bearbeiten zu können. Häufig kommt man auch nur so zu einem schnellen Ergebnis, wie das folgende Fallbeispiel veranschaulicht.

Hängepartie beendet

Manchmal braucht es die Bürgerbeauftragte nur zum Anschubsen: damit etwas in Gang kommt oder, wie hier, aus einer scheinbaren Endlosschleife heraus. Herr F, ein junger Familienvater, ruft im Dezember 2019 bei uns an und klagt sein Leid. Im Jahr 2017 hat er ein Grundstück gekauft, auf dem er zwei Einfamilienhäuser errichten möchte: eins für seine eigene Familie, eins für seinen Schwager und dessen Familie. Er hat alle Unterlagen eingereicht – und wartet nun schon seit mehr als zwei Jahren auf die Baugenehmigung. Herr F bittet uns um Vermittlung. Denn bei der Kommunalverwaltung sagt man ihm, das Landratsamt habe die Verzögerung zu verantworten; dort heißt es dagegen, die Kommunalverwaltung sei schuld.

Wir schlagen Herrn F vor, sich an die Landtagsabgeordneten in seinem Wahlkreis zu wenden. Wir nennen ihm die Namen samt den Adressen der Wahlkreisbüros, und Herr F entscheidet sich parteiunabhängig für den Abgeordneten, dessen Büro seinem Wohnort am nächsten liegt. Dorthin leiten wir das Schreiben von Herrn F weiter. Zugleich informieren wir die anderen Abgeordneten des Wahlkreises darüber. Mit dem Effekt, dass Herr F die Baugenehmigung noch im Januar 2020 bekommt und nun endlich anfangen kann zu bauen.

Kurzer Dienstweg: Häufig nehmen wir Kontakt zu einzelnen Abgeordneten auf, um ein Anliegen einer Bürgerin oder eines Bürgers an sie weiterzutragen. Andererseits kommen auch immer wieder Abgeordnete mit konkreten Fällen zu uns, oder sie vermitteln die Bürger*innen an uns weiter.

Zusammenarbeit mit anderen Institutionen

Wer ist zuständig?

Was, wenn man bei uns schlicht an der falschen Adresse ist? Dann leiten wir gerne weiter – und falls unklar ist, wohin, helfen wir auch bei der Suche nach der richtigen Anlaufstelle. Wie etwa den fünf Freunden, die im Juli 2019 in der Stuttgarter City unschöne Erfahrungen mit dem Mitarbeiter einer Gaststätte gemacht haben. Es ging ganz klar um Diskriminierung – jedoch im privatwirtschaftlichen Bereich.

Kurz und knapp: Bürgerinnen und Bürger im Umgang mit der Landesverwaltung zu beraten und zu unterstützen, dafür ist die Bürgerbeauftragte da. Sie ist unabhängig und nicht an Weisungen gebunden. Wer Probleme mit Behörden des Landes hat, ist bei ihr an der richtigen Adresse.

Was war geschehen? Herr H ist mit seinem Mann, einem befreundeten heterosexuellen Paar und einem schwulen Freund am Abend nach der Christopher-Street-Day-Parade in Stuttgart unterwegs. Sie sind auf der Suche nach einem gemütlichen Platz, um zu Abend zu essen. Am Eingang einer Gaststätte wird das Grüppchen von einem Mitarbeiter gestoppt und abschätzig beäugt, zwei von ihnen werden des Lokals verwiesen. Warum das? Der Mitarbeiter nennt als Grund die Lederbekleidung – „in der Verkleidung“ dürften H und sein Mann nicht ins Lokal. Das heterosexuelle Paar, mit T-Shirts und Shorts bekleidet, könne er hingegen einlassen, denn das sei ja „Abendgarderobe“.

Herr H empfindet die Abweisung als entwürdigend. Er wendet sich an uns und beschwert sich über das diskriminierende und homophobe Verhalten. Empört merkt er an, dass sie keineswegs Lederbekleidung „mit nackten Partien“ getragen hätten.

Und dennoch können wir für Herrn H nicht tätig werden. Wir schrieben ihm, dass wir seine Einschätzung teilen: ein klar diskriminierender Vorfall – geschehen jedoch in einem privaten Wirtschaftsbetrieb. Deshalb informierten wir ihn, dass dieser Fall nach dem Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz (AGG) zu bewerten ist und es in Baden-Württemberg speziell hierfür eine Reihe von Beratungsstellen gibt.

Auf lokaler Ebene etwa [die Antidiskriminierungsstelle Stuttgart](#), überregional [die Antidiskriminierungsberatung adis-online](#). Die Koordination liegt bei der [LADS, der Antidiskriminierungsstelle des Landes](#). Und bei diesen Institutionen kann und sollte Herr H auch seine Beschwerde vorbringen.

Antidiskriminierungsstelle Stuttgart

Büro für diskriminierungskritische Arbeit Stuttgart
In Trägerschaft des Stadtjugendrings Stuttgart e.V.
c/o Stadtjugendring Stuttgart e.V.
Junghansstraße 5, 70469 Stuttgart
T +49 711-2372682, **E** info@antidiskriminierung-stuttgart.de

[Antidiskriminierungsberatung adis-online](#)
www.adis-online.com

[LADS, die Antidiskriminierungsstelle des Landes](#)

Ministerium für Soziales und Integration
Baden Württemberg
Referat 43 Interkulturelle Angelegenheiten,
Antidiskriminierung
Else-Josensstraße 6, 70173 Stuttgart
T +49 711 123-3990, **E** beratung@lads-bw.de

Gut zu wissen: Das AGG, auch Antidiskriminierungsgesetz genannt, soll Benachteiligungen aus Gründen der Rasse oder wegen der ethnischen Herkunft, des Geschlechts, der Religion oder Weltanschauung, einer Behinderung, des Alters oder der sexuellen Identität verhindern oder beseitigen. Wichtige Anwendungsbereiche sind das Arbeitsrecht, die Vermietung von Wohnraum oder andere Alltagsgeschäfte. Das Gesetz verbietet jegliche Benachteiligung oder Belästigung. Niemand darf – soweit es keine Rechtfertigung dafür gibt – wegen eines Diskriminierungsmerkmals schlechter behandelt werden als andere in einer vergleichbaren Situation.

Wenn Richter Recht sprechen

Was, wenn es bei Asylverfahren vor Gericht nicht neutral und unvoreingenommen zugeht? Das jedenfalls meinte eine ehrenamtliche Helferin in der Flüchtlingsarbeit, wir nennen sie Frau H. Sie bat uns um Rat und fragte, was man dagegen tun könne. Wir mussten ihr sagen: gar nichts. Und zwar aus gutem Grund. Die Judikative oder Rechtsprechung ist eine der drei Säulen, auf denen unser Staat fußt, und zwischen ihr und den beiden anderen Säulen gilt der Grundsatz der Gewaltenteilung. Deshalb ist eine Einflussnahme von Behörden und Parlamenten und damit von Exekutive und Legislative nicht zulässig. Dennoch konnten wir Frau H weiterhelfen. Wir rieten ihr, weiter vorne anzusetzen: beim Bundesinnenministerium nämlich.

Aber der Reihe nach. Erst einmal: Wie kommt Frau H zu einem solchen Vorwurf? Sie engagiert sich seit mehreren Jahren besonders für verfolgte Christen aus dem Iran, die in Deutschland Zuflucht gefunden haben. Als Zeugin nimmt sie regelmäßig an Gerichtsverhandlungen teil. Und stößt sich dabei an der Haltung der Richter, die sie als abfällig und demütigend bezeichnet. Ihr Eindruck ist, dass die Richter die Situation der konvertierten Flüchtlinge nicht ernst nehmen und ihre Urteile schon vor Beginn der Verhandlung gefällt haben.

Hierzu konnte der Bürgerbeauftragte Frau H erklären, dass ein Richter bei einem Asylverfahren nur die Aufgabe hat, die Entscheidung des Bundesamtes für Migration und Flüchtlinge zu überprüfen. Erscheinen ihm die Feststellungen und Begründungen aus dem Ablehnungsbescheid schlüssig, kann er von einer weiteren Darstellung des Tatbestands absehen. Hat er dies so entschieden, muss man das erst einmal akzeptieren.

Hintergrund: Artikel 97 des Grundgesetzes garantiert die Unabhängigkeit der Richter in der Ausübung ihres Amtes. Dieser verfassungsrechtlich verankerte Grundsatz ist die wichtigste Voraussetzung für eine unabhängige Justiz. Richter entscheiden weisungsfrei, sie sind nur dem Gesetz unterworfen und nur ihm verpflichtet.

In einem Rechtsstaat darf es nicht sein, so der Bürgerbeauftragte weiter, dass ein Richter gezwungen wird, seine Rechtsanwendung zu ändern. Man darf einem Richter in keinem Fall Vorschriften machen, dass er bestimmte Entscheidungen in eine bestimmte Richtung treffen soll. Allerdings gilt auch: Seine Urteile müssen gut begründet sein. Bei Pflichtverstößen hat der Gerichtspräsident die Möglichkeit, Disziplinarmaßnahmen zu verhängen. In den von Frau H beschriebenen Fällen wäre der Vorwurf der fehlenden Neutralität jedoch kaum nachzuweisen.

Deshalb riet der Bürgerbeauftragte Frau H, schon einen Schritt weiter vorne ansetzen. Zuständig dafür, Asylverfahren durchzuführen und den Flüchtlingsschutz in Deutschland zuzuerkennen, ist das Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (BAMF). Es ist dem Bundesinnenministerium unterstellt. Neben der persönlichen Situation der Asylsuchenden fließen in seine Entscheidungen vor allem Informationen über das Herkunftsland ein. Und die Lage dort ändert sich natürlich immer wieder. Wenn Frau H der Auffassung ist, dass das BAMF bei den Christen aus dem Iran die Lage grundsätzlich falsch bewertet, sollte sie sich direkt an das Bundesinnenministerium wenden.



8. Beauftragte für die Landespolizei von Baden-Württemberg

Die Bürgerbeauftragte hat eine besondere Zuständigkeit für die Polizei. Sie ist nicht nur für Bürgerinnen und Bürger da, die sich über polizeiliche Maßnahmen oder das Verhalten einzelner Polizist*innen beschweren wollen. Sie ist als Polizeibeauftragte auch Anlaufstelle, an die sich Polizeiangehörige wenden können, wenn sie interne Probleme oder Missstände ansprechen möchten.

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

Vertraulichkeit möglich: Vertrauliche Beschwerden und Eingaben, bei denen die oder der Betroffene ausdrücklich um Geheimhaltung der Person ersucht, sind zulässig (§ 19 Abs. 1 Satz 2 BürgBG BW). Dies ist gerade dann relevant, wenn sich Angehörige der Polizei und damit Hinweisgeber aus den eigenen Reihen an die Bürgerbeauftragte wenden. Wenn sie von einem Sachverhalt Kenntnis erlangt, kann die Bürgerbeauftragte aber auch ohne konkrete Eingabe tätig werden (§ 20 Abs. 1 Satz 5 BürgBG BW).

Die Bürgerbeauftragte kann vom zuständigen Ministerium Auskunft verlangen. Diesen Weg nutzen wir jedoch nicht allzu oft, da er nicht dem unbürokratischen Ansatz der Bürgerbeauftragten entspricht. Überwiegend wenden wir uns bei Beschwerden an die Polizeipräsidien. Wir gehen jedoch auch direkt auf die einzelnen Dienststellen zu. Das hat sich bewährt, wenn sich Bürger*innen zum Beispiel darüber beschweren, dass der Umgangston seitens einer Polizeibeamtin oder eines Polizeibeamten nicht in Ordnung war. Dann kann ein klärendes Gespräch den Konflikt oft schnell beenden.

Bei besonders gravierenden Vorfällen und Geschehnissen aus dem Bereich der Polizei informiert die Bürgerbeauftragte sofort 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 noch mehr zur Geltung zu bringen.

Wenn etwas schiefläuft ...

2019 haben 91 von insgesamt 583 eingereichten Anliegen die Landespolizei betroffen. Von diesen 91 Eingaben kamen acht von Angehörigen der Landespolizei und 83 von Bürgerinnen und Bürgern, die sich über eine polizeiliche Maßnahme beschwerten. Darunter waren sieben Fälle, in denen der Verdacht oder Vorwurf bestand, dass die Polizei Gewalt gegenüber Bürgerinnen und Bürgern ausgeübt hat. Zwang, Missbrauch des Amtes sowie Machtmissbrauch hatten insgesamt 15 Beschwerden zum Inhalt. In zwei Fällen beschwerten sich Bürgerinnen und Bürger über Beleidigung durch Amtsträger.

Im Berichtsjahr gab es keinen Verdachtsfall von „RacialProfiling“, jedoch einen Vorwurf rassistisch motivierten Handelns von Polizeibeamten. Dieser Fall ist noch nicht abgeschlossen.

Die Beschwerden gegen die Polizei richteten sich hauptsächlich gegen das Verhalten von einzelnen Polizeibeamtinnen und -beamten. Vielfach ging es um deren Auftreten und um Äußerungen, die als unangemessen empfunden wurden. Auch mehrere als unrechtmäßig empfundene Platzverweise waren dabei.

Das Thema „Rassismus bei der Polizei“ ist immer wieder in den Medien. Auch gab es dazu eine Kleine Anfrage des Abgeordneten Siegfried Lorek, CDU ([Drucksache 16/8247 vom 10.6.2020](#)). Bei der Bürgerbeauftragten ist dieses Thema 2019 nur in Form von Einzelfällen aufgefallen. Konkrete Hinweise auf strukturellen Rassismus bei der Landespolizei sind für uns nicht erkennbar. Zudem muss der Polizei attestiert werden, dass dort ein hohes Maß an Sensibilität für das Thema vorhanden ist. Dennoch gilt: Selbst Einzelfälle rassistisch motivierten Handelns seitens der Polizei sind nicht hinnehmbar.

Das Team der Bürgerbeauftragten mit Landespolizeipräsidentin Dr. Stefanie Hinz (2. von rechts) und zwei Beamt*innen der Stuttgarter Polizei.



... geht es auch darum, Fehler zuzugeben und sie zu verzeihen

Eine zentrale Forderung der Bürgerbeauftragten ist, dass sich die Polizeiführung generell für eine fehlerverzeihende Kultur einsetzen muss. Im Berichtsjahr 2019 haben wir zwar schon einige Ansätze gesehen. Jedoch gilt es, einen Paradigmenwechsel zu vollziehen: weg von „wir machen alles richtig“, hin zu „Fehler geschehen – und dann stehen wir auch für die Fehler ein“. Bei Bürger*innen um Entschuldigung zu bitten und einen Fehler einzugestehen, das sollte nicht erst dann geschehen, wenn dieser ganz offensichtlich ist oder vorher bis ins Detail nachgewiesen werden musste.

Es ist an den Vorgesetzten, falsch verstandenen Korpsgeist zu verhindern. Indem sie die „Mauer des Schweigens“ durchbrechen, helfen Vorgesetzte den vielen Beamtinnen und Beamten, die ihren Dienst im Sinne unserer demokratischen Gesellschaft ausüben, anstatt die schwarzen Schafe zu schützen.

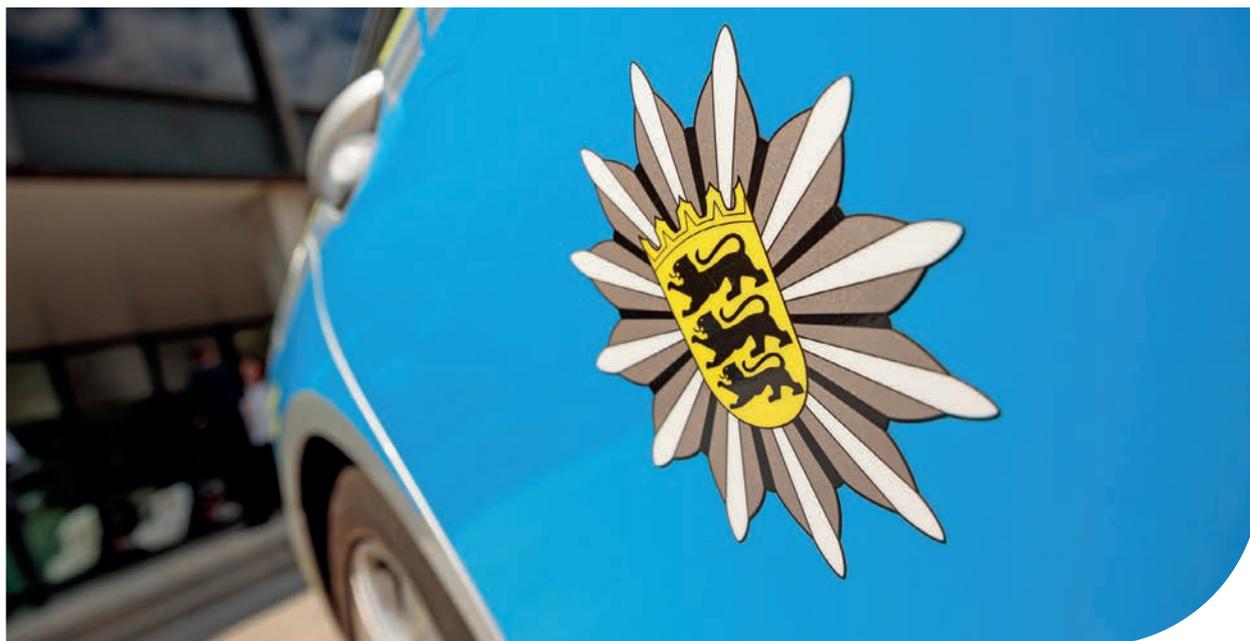
Der Soziologe Rafael Behr sagt dazu:

„In der Polizistenkultur lernt man, dass man zu den Guten gehört, man lernt das Zusammenhalten, das Füreinander-Einstehen. Man lernt die unbedingte Solidarität im Einsatz und Zurückhaltung gegenüber der Außenwelt. Man lernt auch, dass Loyalität gegenüber den Kollegen und Vorgesetzten zur ‚conditio sine qua non‘ der Alltagsarbeit gehört. Aber man lernt wenig bis nichts über die Modalitäten und Grenzen der Solidarität. Darin liegt die Gefahr des moralischen Scheiterns, denn es kann sein, dass man plötzlich nicht mehr zu den ‚Guten‘ gehört, sondern im Bewusstsein, auf der richtigen Seite zu stehen, schon längst moralisch und rechtlich in der delinquenten Zone angekommen ist. Dies ist besonders beim sog. Gewaltexzess so, also bei einer an sich rechtlich und ethisch legitimen Gewalthandlung (z. B. eine Festnahme), die im Verlauf der Interaktion aber entgleitet und bei der man sehr viel mehr Gewalt anwendet, als nötig gewesen wäre (z. B. als Bestrafung an Ort und Stelle). Warum trotzdem gern von der unbedingten Solidarität unter Polizisten gesprochen wird, hängt mit Maskulinität zusammen, und zwar mit einer polizeispezifischen Ausprägung des Wertes eines Versprechens. Hier geht es um Treue, um Verlässlichkeit, um eine Tugend des Worthaltens.“

Über solche Aspekte wie auch über weitere wichtige Themen und Vorgänge findet ein regelmäßiger Austausch mit dem Landespolizeipräsidium statt. Wir freuen uns insbesondere auf die weitere Zusammenarbeit mit der neuen Landespolizeipräsidentin Dr. Stefanie Hinz, die ihre Tätigkeit Anfang 2020 aufgenommen hat.

Mit den Polizeigewerkschaften arbeiten wir ebenfalls zusammen. Unter Beachtung der Regularien des Datenschutzes findet ein Austausch auch über einzelne Vorkommnisse statt. Die Voraussetzung hierfür ist aber, dass die Polizeibeamtinnen und Polizeibeamten, die eine Eingabe vorgebracht haben, vorher jeweils ihre Zustimmung erteilt haben.

Zuständig für viele Polizist*innen: Die Landespolizei von Baden-Württemberg verfügte im Berichtsjahr 2019 über rund 33.500 Beschäftigte. Darunter waren rund 24.500 ausgebildete Polizeivollzugsbeamtinnen und -beamte sowie 4.300 Polizeianwärterinnen und -anwärter in Ausbildung.



Einzelfälle aus der Praxis

Polizei extern: Nackt

Polizisten haben sich bei der Durchsuchung von zwei jungen Mädchen falsch verhalten. Ein komplexer Fall mit Spiel über Bande, hier über die Staatsanwaltschaft. Zugleich ein Beispiel dafür, wie auch mit schweren Vorwürfen umgegangen werden kann und dass selbst dann eine einvernehmliche Lösung möglich ist. Für uns ein wichtiger Schritt hin zu einer Fehler verzeihenden Kultur bei der Polizei.

Was war geschehen? Eine 16-Jährige, wir nennen sie M, und zwei ihrer Freundinnen werden im April 2019 in einem Geschäft von einem Ladendetektiv beobachtet. Eine der Freundinnen will eine teure Kappe stehlen – der Detektiv ruft die Polizei. Er hält die Freundin bis zu deren Eintreffen fest, lässt die beiden anderen aber gehen. Die erhalten etwa eine Stunde später einen Anruf des festgenommenen Mädchens: Sie mögen bitte zum Polizeirevier kommen. Auf dem Weg dorthin telefoniert M mit ihrer Mutter, die sie darin bestärkt, zum Revier zu gehen. Und dies später bitter bereut.

Denn auf dem Revier werden die beiden minderjährigen Mädchen nicht nur erkennungsdienstlich behandelt, was ohne Beisein eines Erziehungsberechtigten bereits fragwürdig ist. Die Mädchen werden zudem durchsucht – und zwar nicht nur Jacken und Taschen: Beide müssen sich jeweils vor zwei Polizistinnen bis auf die Unterhose ausziehen, diese dann bis zum Knie herunterziehen und dabei

in die Hocke gehen. Ein Prozedere, das nicht nur unnötig ist (Beweismittel oder gar Diebesgut hätten die zwei wohl kaum mit zur Polizei genommen!), sondern auch unrechtmäßig.

Zu Hause erzählt M von den Geschehnissen. Die Eltern sind tief erschüttert, die Mutter macht sich schwere Vorwürfe: Sie habe nicht im Entferntesten gedacht, dass eine derart erniedrigende Behandlung der Mädchen möglich ist; M ist in Bezug auf die Polizei traumatisiert. Zwar stellt die Staatsanwaltschaft das Verfahren gegen M ein: Der Tatverdacht sei nicht hinreichend. Doch Ms Eltern wollen die Sache nicht auf sich beruhen lassen. Sie beschweren sich daher bei der Bürgerbeauftragten.

Was nun folgt: viele Fragen an die Polizei, aber vorerst wenig Einsicht, dass Fehler gemacht worden sind. Die Bürgerbeauftragte fordert das zuständige Polizeipräsidium auf, eine ausführliche Stellungnahme abzugeben. Sie will wissen, ob Durchsuchung und Leibesvisitation gerechtfertigt und verhältnismäßig waren und auch ohne Einverständnis und Beisein der Erziehungsberechtigten durchgeführt werden durften. Das Polizeipräsidium legt den Vorgang der Staatsanwaltschaft zur Prüfung vor, die ihn nun als Sachaufsichtsbeschwerde behandelt. Ihr gegenüber rechtfertigt die Revierleitung das Vorgehen der Polizist*innen und stellt es als korrekt dar. Sie bietet M und ihren Eltern aber auch ein persönliches Gespräch an.

Der Staatsanwalt beurteilt das Verhalten der Polizeibeamt*innen als nicht rechtmäßig: Weil den Eltern laut Jugendgerichtsgesetz das Recht auf Anwesenheit bei Durchsuchungen zusteht, die Polizei aber nicht einmal versucht hat, sie zu erreichen. Auch wurde den Mädchen nicht gesagt, dass sie das Recht haben, sich mit ihren Eltern zu beraten. Ms Einwilligung zur Durchsuchung war unwirksam, weil kein Elternteil anwesend war. Hinzu kommt, dass die Durchsuchung unverhältnismäßig war – die Wahrscheinlichkeit, gestohlene Artikel zu finden, tendierte laut Staatsanwalt gegen null. Sein Schreiben schließt mit dem Satz: „Ich habe die handelnden Polizeibeamten über ihren Vorgesetzten auf ihr dienstliches Fehlverhalten hinweisen lassen.“

Dann kommt es zu dem angebotenen Gespräch zwischen M, ihren Eltern und der Revierleitung. Alle Punkte der Beschwerde werden besprochen, und M kann schildern, wie sie sich in den durchlebten Situationen gefühlt hat. Die Revierleitung bittet ausdrücklich um Entschuldigung für das Verhalten der Polizist*innen. Sie wolle ein Konzept entwickeln, das den Schutz von Jugendlichen bei Durchsuchungen garantiert.

Zu guter Letzt bekommt die Bürgerbeauftragte Feedback von Ms Mutter:

„Ich hoffe, wir konnten was bewegen, damit das, was [Name der Tochter] widerfahren ist, nicht andere Jugendliche über sich ergehen lassen müssen!! [...] Ich muss sagen, es war für alle das Beste, dieses Gespräch zu führen. [...] Ich möchte mich hiermit auch im Namen meiner ganzen Familie sehr herzlich bei Ihnen bedanken [...], für Ihre Mühe und Ihre Zeit. Vielen lieben Dank!!!!“

Gut zu wissen: Seit Dezember 2019 gilt ein von der EU angestoßenes Gesetz, das die Rechte junger Menschen stärkt, die einer Straftat verdächtigt werden. Dadurch wurden das Jugendgerichtsgesetz (JGG), die Strafprozessordnung (StPO) und weitere Gesetze zum besseren Schutz der Jugendlichen geändert – sie sind dann auch bei Durchsuchungsmaßnahmen in Zukunft besser geschützt. Mehr zum „Gesetz zur Stärkung der Verfahrensrechte von Beschuldigten im Jugendstrafverfahren“ in den [Ausführungen zum Gesetzgebungsverfahren](#).

Die Polizei hat der Bürgerbeauftragten versichert, die Neuerungen konsequent in allen Dienststellen umzusetzen.

Polizei extern: Zusammen darüber reden

Die Polizei, dein Freund und Helfer? Einer Bürgerin kommen an einem Nachmittag im Juni 2019 Zweifel. Erst wird sie von einer Polizistin geduzt, und dann beobachtet sie, wie Polizeibeamte bei einer Festnahme in ihren Augen viel zu hart durchgreifen. Auch hier konnte der Bürgerbeauftragte helfen – indem er zwischen beiden Seiten ein klärendes Gespräch vermittelte. Davon profitierten alle: Die Bürgerin erhielt die Chance, das Erlebte zu besprechen und zu verstehen, und erfuhr Wertschätzung durch ein ausführliches Gespräch auf Augenhöhe. Die Polizistin wurde im Umgang mit Außenstehenden sensibilisiert. Und die Polizeibeamten bekamen einen Eindruck, wie ihr Vorgehen nach außen wirkt. Sie konnten wiederum der Bürgerin erklären, warum sie sich so verhalten hatten.

Was genau war an jenem Juninachmittag geschehen? Die Bürgerin, nennen wir sie Frau A, hält sich im Innenhof ihres Hauses auf. Dort wohnt auch ihr Nachbar N. Eine Polizeibeamtin bittet sie, das Hoftor zu öffnen, doch Frau A fühlt sich nicht gemeint und reagiert nicht. Die Beamtin habe daraufhin gefragt: „Was isch, kannsch kein Deutsch?“ Frau A ist perplex, sie empfindet die Wortwahl als unangemessen und beleidigend – und wird dann auch noch Zeugin einer polizeilichen Zwangsmaßnahme gegen ihren Nachbarn N. Denn weil dieser zu flüchten versucht habe, bringen ihn vier Polizeibeamte zu Boden. Doch seine Arme sind fixiert; er schlägt hart auf dem Boden auf, blutet am Kopf und ist kurze Zeit bewusstlos. Die Polizisten legen dem Mann Handschellen an und rufen einen Krankenwagen. Frau A weiß nicht, weshalb die Polizisten so gehandelt haben, und empfindet ihr Vorgehen als brutal.

Frau A wendet sich an den Bürgerbeauftragten und bittet um Rat und Unterstützung. Wir schreiben das zuständige Polizeipräsidium an und schildern den Fall. Frau A ist einverstanden, dass wir ein klärendes Gespräch zwischen ihr und der zuständigen Revierleitung vorschlagen.

Das Gespräch findet statt. Frau A erfährt die Hintergründe des Polizeieinsatzes – er war die Folge von Geschehnissen des Vormittags: Der Nachbar hatte wegen häuslicher Gewalt einen Platzverweis bekommen. Da er sich dann aber trotzdem im Hof des Hauses aufhielt, war die Polizei verständigt worden. Frau A erhält Einblick in den Einsatz und die Vorgehensweise der Beamtinnen und Beamten, ihre Fragen können beantwortet werden. Für sie war es fürs Gesamtverständnis sehr hilfreich, diese Vorgänge – unter Berücksichtigung des Datenschutzes – dargestellt zu bekommen. Nur der Punkt der unangemessenen Ansprache durch die Polizeibeamtin konnte nicht gelöst werden, denn hier stand Aussage gegen Aussage. Jedoch wurde mit der Beamtin ein Gespräch geführt, in dem man sie darauf hinwies, sicherzustellen, dass sie stets die richtige Wortwahl beim Ansprechen von Bürgerinnen und Bürgern wählt. Frau A hatte sich mit diesem Vorgehen ausdrücklich einverstanden erklärt.

Was zeigt dieser Fall? Oft hilft es schon, miteinander über ein Geschehnis zu sprechen – selbst wenn nicht alle Vorwürfe geklärt werden können. Hervorheben wollen wir auch, dass die Polizei der Beschwerde der Bürgerin gründlich nachgegangen ist. Sie hat den Fall aus unserer Sicht vorbildlich bearbeitet. Es wurde nicht nur geprüft und dann der Bürgerin schriftlich das Ergebnis mitgeteilt, sondern sie wurde beteiligt.

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. Dem 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](#)

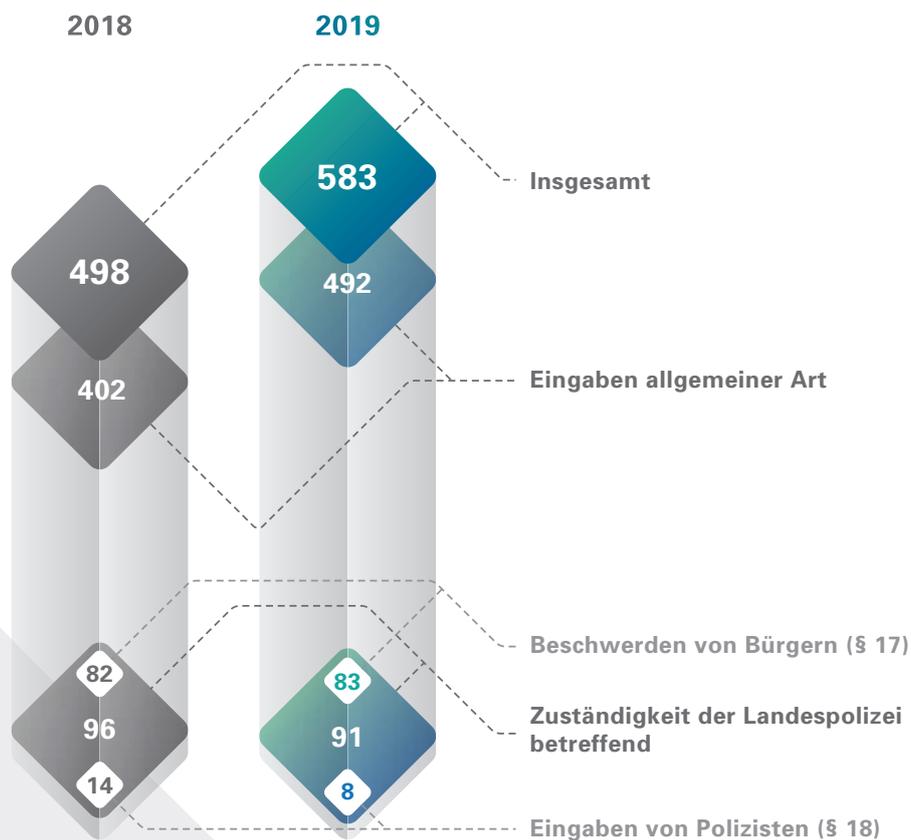
Bürgerbeauftragte Beate Böhlen im Gespräch mit Polizeibeamt*innen.



9. Statistik

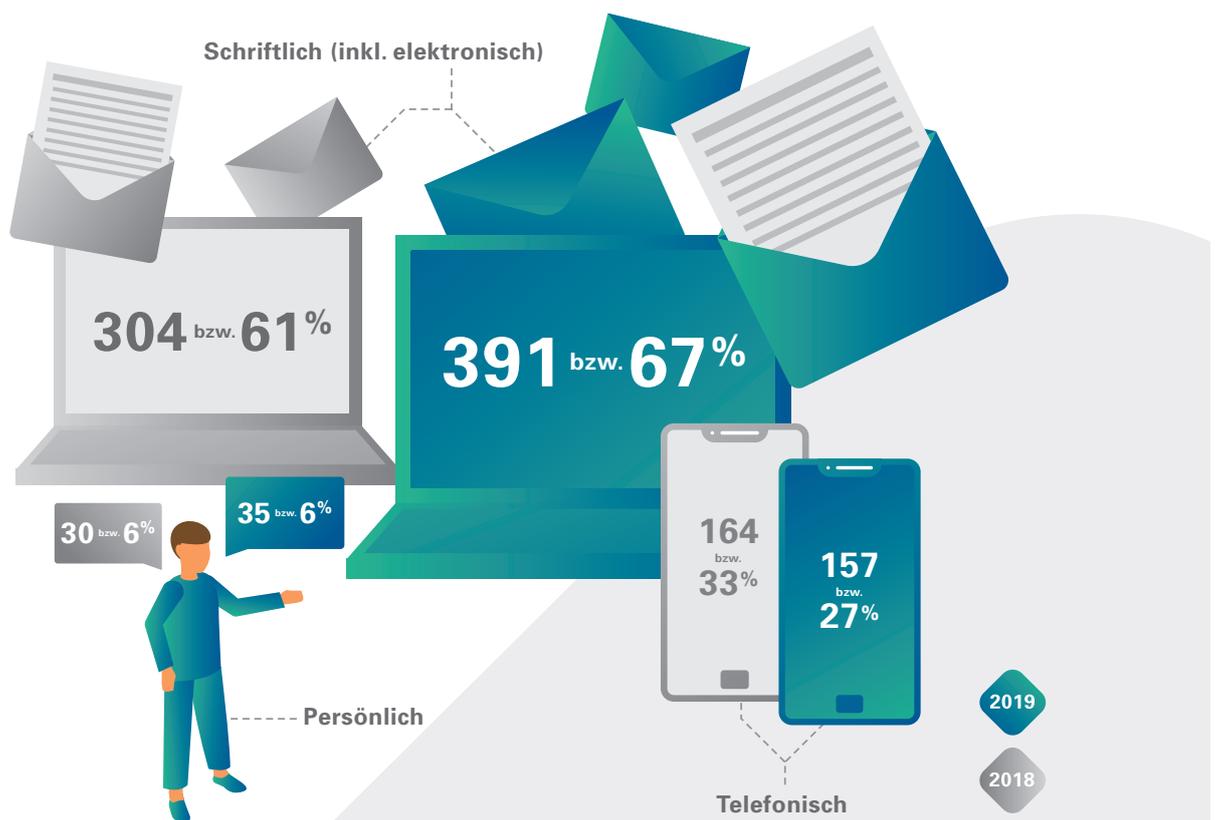
583 Fälle und die Zahlen dahinter

Von den im Jahr 2019 eingereichten 583 Anliegen (Vj. 498*) betrafen 91 die Landespolizei. Von diesen 91 Eingaben wiederum kamen 83 (Vj. 82) von Bürger*innen, die sich über eine polizeiliche Maßnahme beschwerten, und 8 (Vj. 14) von Angehörigen der Landespolizei. Im Vergleich zu 2018 erhöhte sich die Anzahl der Eingaben damit um etwa 17 %. Verglichen mit dem Jahr 2017, hat sich die Anzahl der Eingaben 2019 um mehr als 80 % erhöht.



Schriftlich, telefonisch, persönlich – viele Wege führen zu uns

Wie in den beiden Jahren zuvor nahmen auch 2019 die meisten Menschen erst einmal schriftlich Kontakt zu uns auf: via E-Mail, auf dem Postweg oder über das Kontaktformular auf unserer Homepage. Das waren zusammen immerhin 67 % (Vj. 61 %). Der Erstkontakt via Telefon ist weiter rückläufig, er lag 2019 bei ca. 27 % (Vj. 33 %). Persönlich traten 35 Bürgerinnen und Bürger an uns heran – das entspricht wie bereits 2018 rund 6 %. Davon nutzten die meisten den regelmäßigen [Sprechtag](#) in unserem Büro in Stuttgart.



Im Sozialen lag wieder mehr im Argen

Spitzenreiter ist und bleibt auch 2019 der Bereich Ordnungsrecht/Inneres/Verwaltung, ihn betrafen wie schon im Vorjahr mehr als ein Viertel aller Eingaben. In diesem Bereich geht es vor allem um Justiz- und Notariatsangelegenheiten und um Vorkommnisse mit dem örtlich zuständigen Ordnungsamt.

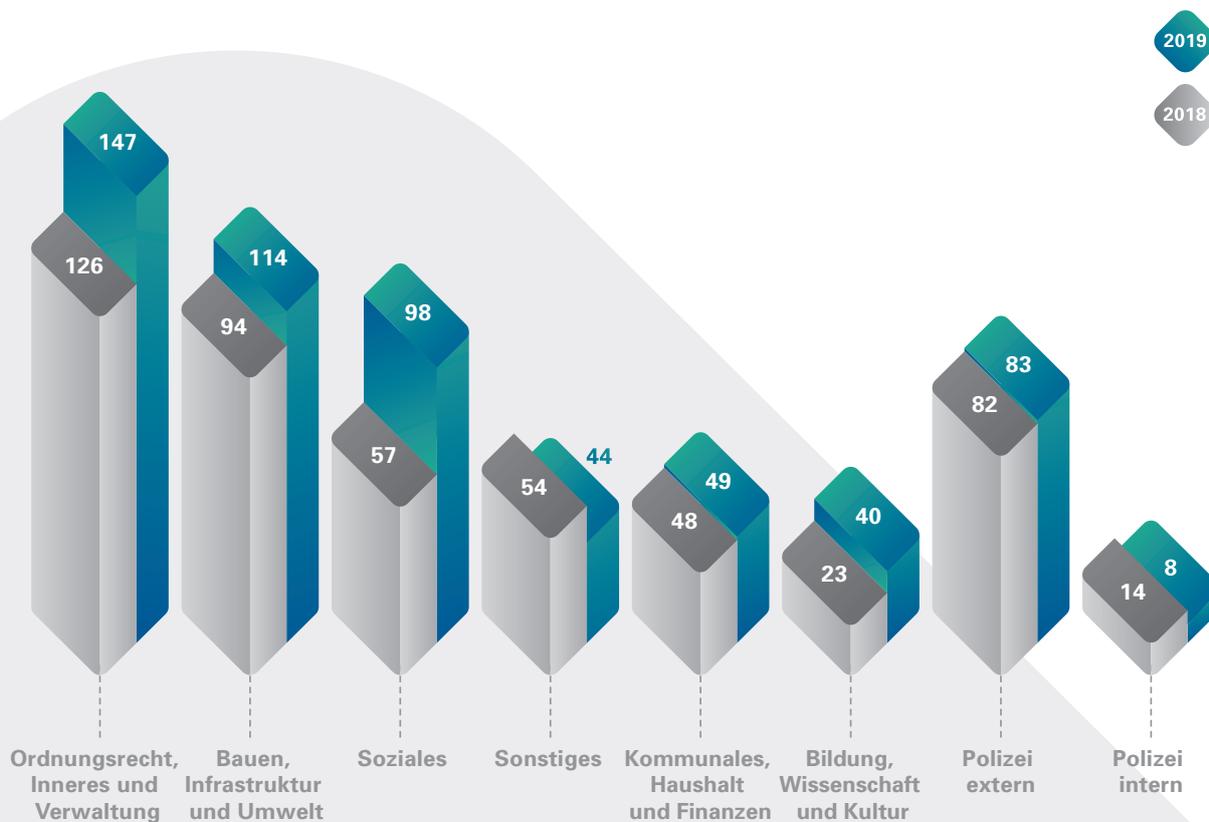
Auf Platz zwei landete der Bereich Bauen/Infrastruktur/Umwelt mit 19,6 % (Vj. 18,9 %). Das sind hauptsächlich Eingaben, die den Verkehrsbereich, aber auch Bauvorhaben, Landwirtschaft sowie Beschwerden über Lärm und andere Emissionen betreffen.

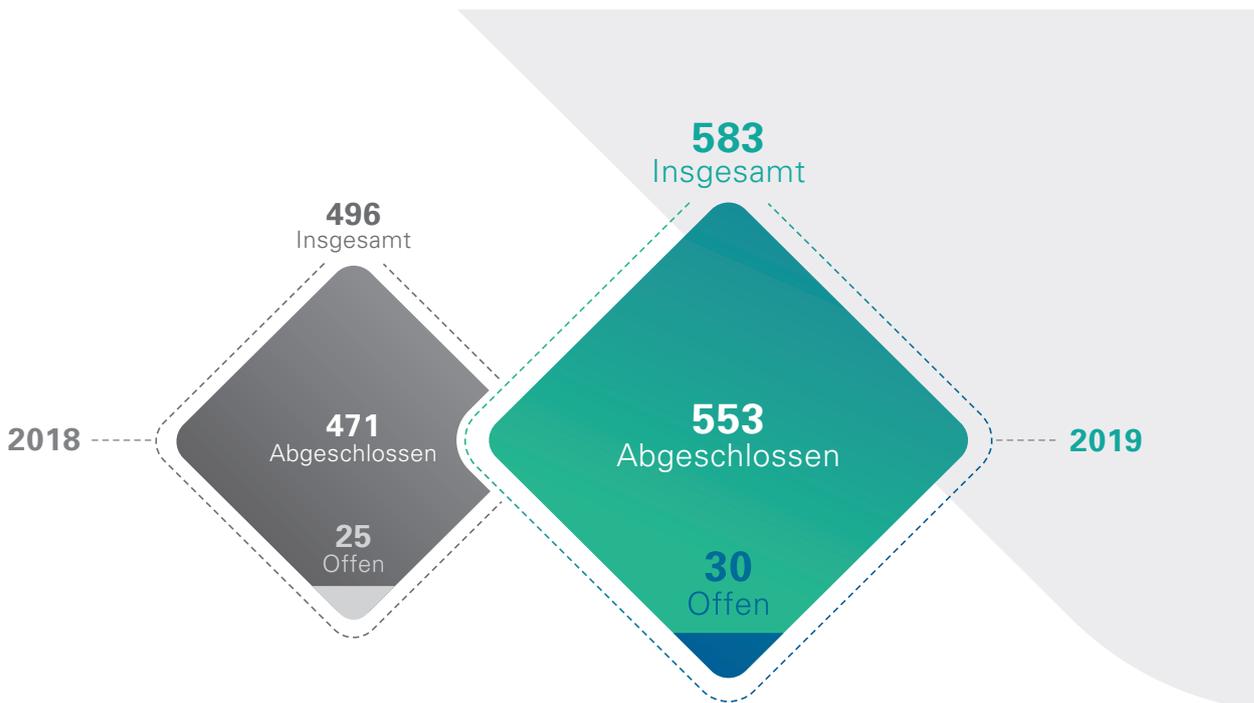
Der Bereich Soziales hat immerhin um knapp die Hälfte zugelegt: von 11,5 % im Vorjahr auf 16,8 %. Damit erreichten die Fallzahlen hier fast wieder den Wert von 2017 mit 18,8 %. In diesem Bereich geht es vor allem um die Themenfelder Gesundheit, Behinderung, Krankenkassen und Grundsicherung.

Etwas zurückgegangen ist der Bereich der Landespolizei: 14,2 % (Vj. 16,5 %) aller Beschwerden betrafen den Bereich „Polizei extern“, sie wurden also von Bürger*innen an uns herangetragen, und 1,4 % (Vj. 2,8 %) den Bereich „Polizei intern“, kamen also von Polizeiangehörigen selbst.

Betrachtet man die absoluten Zahlen, sind die Beschwerden im Bereich „Polizei extern“ annähernd gleich hoch geblieben: 2019 waren es 83 und auch 2018 bereits 82 Fälle, im Jahr 2017 hingegen nur 41 Fälle.

Hinzu kommt noch der Bereich Sonstiges mit 44 Fällen bzw. 7,5 %. Er umfasst hauptsächlich Angelegenheiten, die außerhalb unserer Zuständigkeit liegen (zum Beispiel zivilrechtliche Streitigkeiten), und Eingaben, die ohne konkretes Anliegen oder erkennbaren Sinn vorgebracht werden.





Fall geklärt, Akte zu?

Die meisten Fälle, die 2019 an uns herangetragen worden sind, konnten wir im selben Jahr abschließen. Nimmt man die aus 2018 übernommenen Fälle hinzu, dann schlossen wir 2019 insgesamt 553 Fälle ab. Das entspricht wie bereits im Vorjahr einer Quote von 95 %. 30 Fälle haben wir ins Jahr 2020 übernommen.

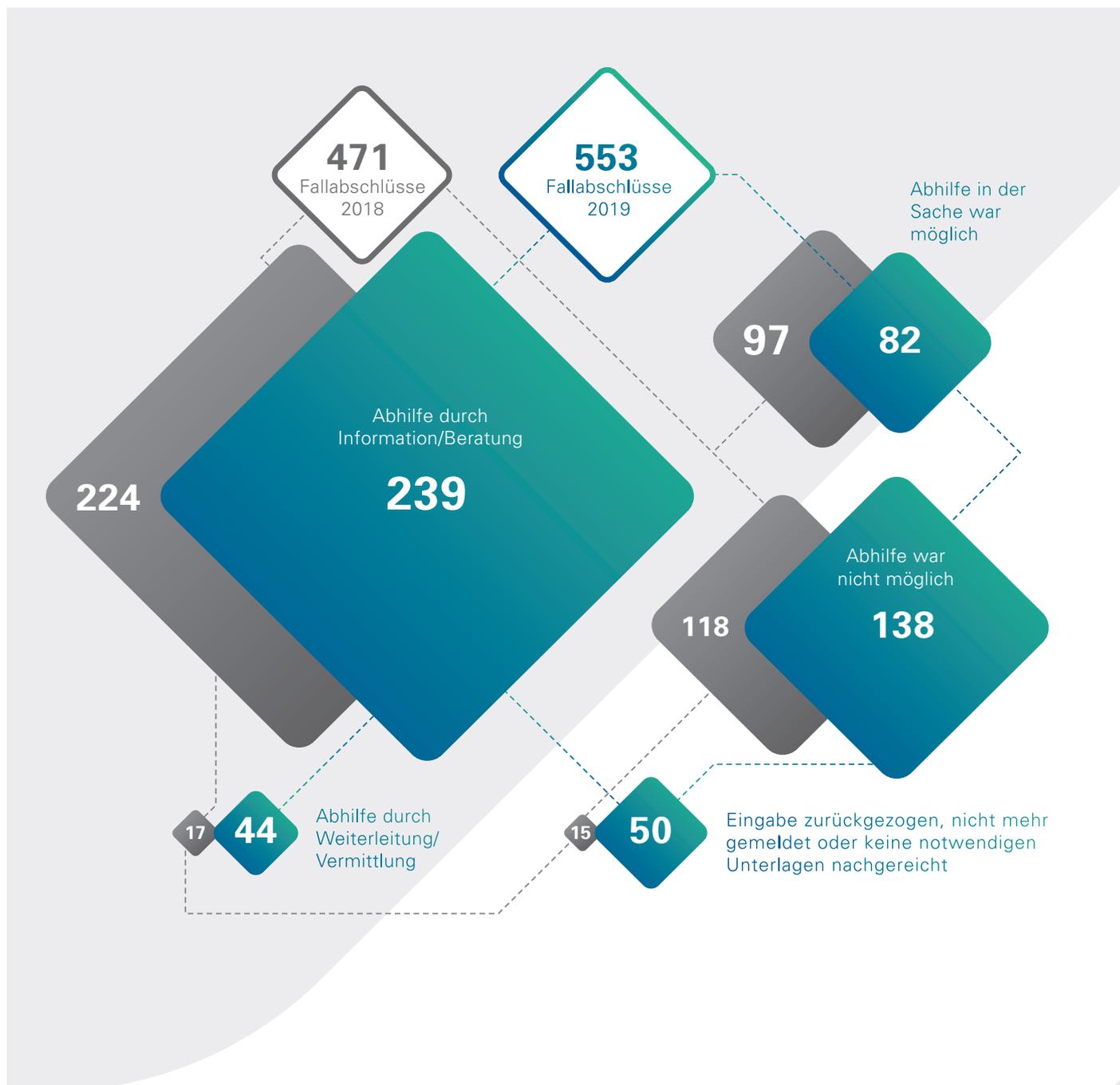
Von den 2019 abgeschlossenen Eingaben war in 82 Fällen (14,8 %) eine direkte Abhilfe in der Sache möglich. In vielen weiteren Fällen konnten wir durch Information und Beratung (239 Fälle, 43,2 %) bzw. Weiterleitung und Vermittlung (44 Fälle, 8 %) weiterhelfen. Durch unsere teils sehr ausführlichen, stets möglichst objektiven Erläuterungen gelang es uns auch oft, bei der Bürgerin oder dem Bürger Verständnis zu wecken für die seitens der Behörden

getroffenen Entscheidungen. Das ist ein nicht unwesentlicher Beitrag, das Vertrauen in staatliche Abläufe innerhalb der Bevölkerung zu stärken.

Konkret konnten wir wie schon 2018 bei einem Viertel der Fälle nicht aktiv zur Lösung des Problems beitragen. Dies lag vor allem daran, dass unser Prüfungsrecht begrenzt ist; die Grenzen sind festgelegt im Gesetz über den Bürgerbeauftragten des Landes Baden-Württemberg. 9 % der Fälle konnten wir nicht bearbeiten, weil die Eingaben zurückgezogen oder erforderliche Unterlagen nicht nachgereicht wurden. Im Vorjahr lag dieser Wert noch bei 3,2 %.

Wie oft und aus welchen Gründen wir 2019 nicht weiterhelfen konnten:

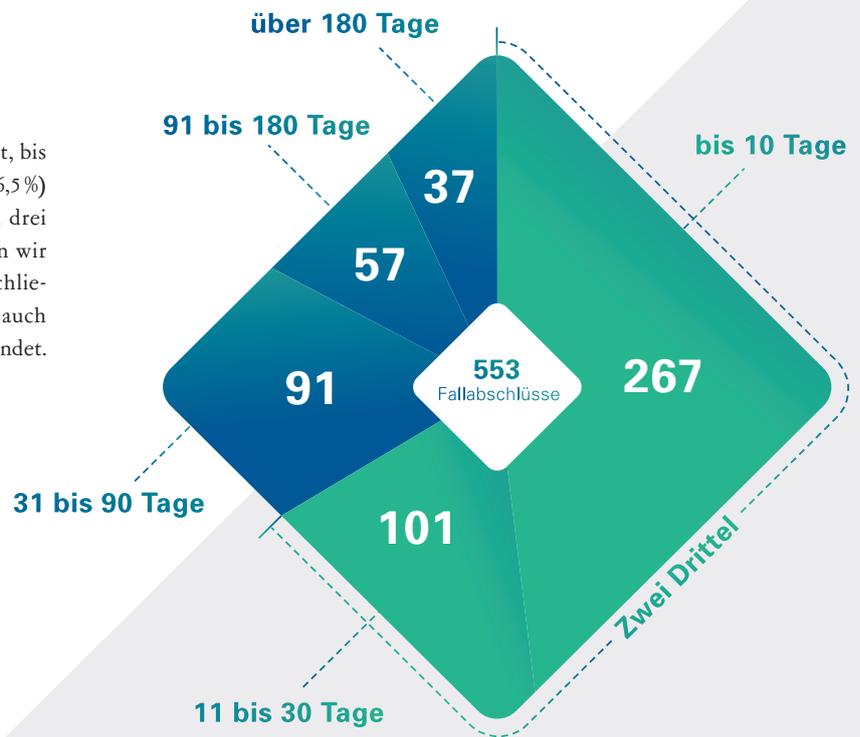
Laufendes oder abgeschlossenes Gerichtsverfahren, sonstige Ermittlungsverfahren (§ 3 Abs. 1 Nr. 2, 3 und 4) 41 Fälle	Laufende oder abgeschlossene Petition (§ 2 Abs. 2) 23 Fälle	Kommunale Selbstverwaltung (§ 3 Abs. 1 Nr. 6) 19 Fälle	Fehlende rechtliche Einwirkungsmöglichkeit auf die Landesbehörde (§ 3 Abs. 1 Nr. 1), darunter auch zivilrechtliche Angelegenheiten 13 Fälle	Anonyme Eingaben, Beleidigungen, Eingaben ohne erkennbaren Sinnzusammenhang oder ohne konkretes Anliegen 7 Fälle	Sonstiges; vor allem Fälle, bei denen wir trotz Zuständigkeit weder eine Verbesserung der Situation bewirken noch zumindest Verständnis wecken konnten, denn hier war die Rechtslage eindeutig: Es gab keinen Ermessenspielraum und es lag kein Fehlverhalten der Behörden vor 35 Fälle
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



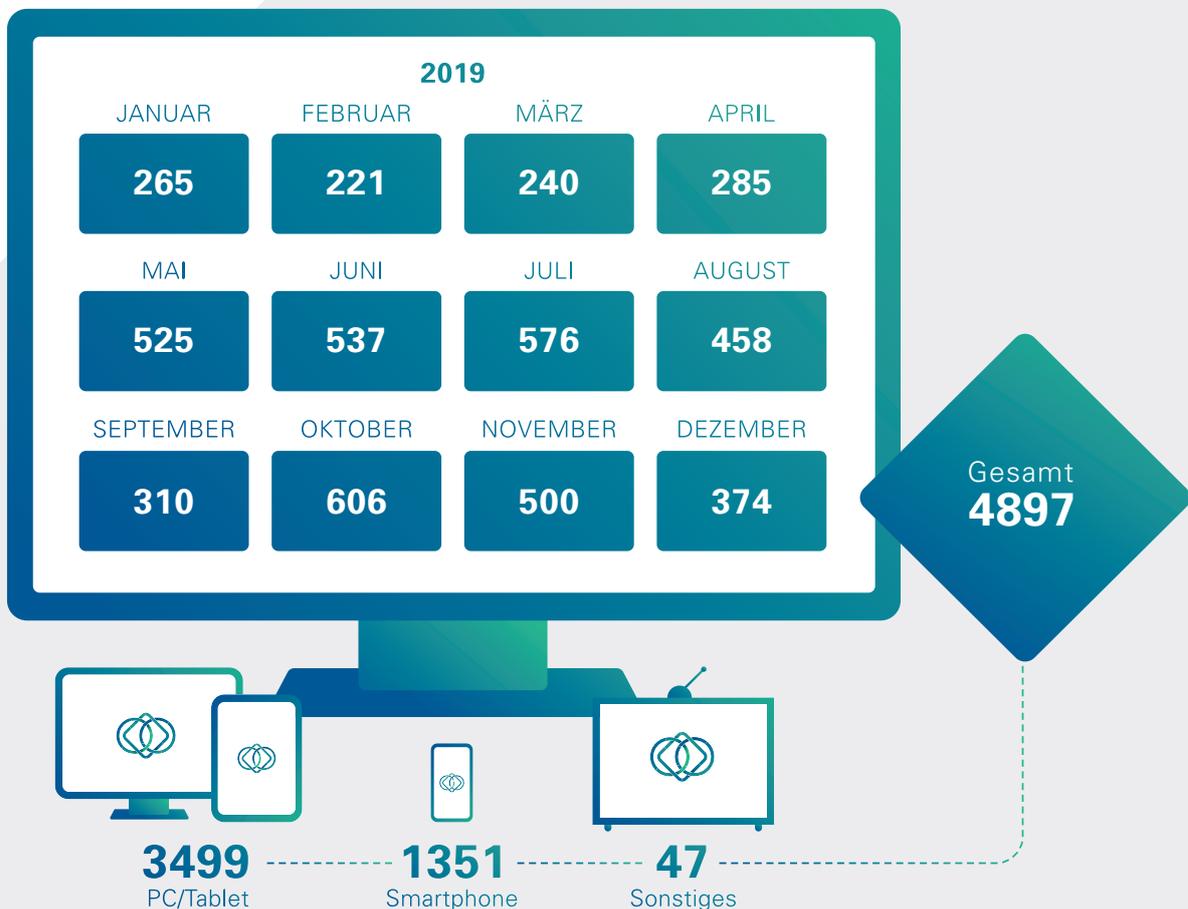
Was lange währt ...

Manche Fälle können wir innerhalb weniger Tage klären, bei anderen vergehen bis dahin aus verschiedenen Gründen, meistens Verfahrensgründen, Monate. 2019 konnten wir 267 Anliegen und damit fast die Hälfte (48,3 %) aller Fälle innerhalb von 10 Tagen abschließend bearbeiten. Bei 101 Fällen (18,3 %) benötigten wir zwischen 11 und 30 Tage. Zwei Drittel aller Anliegen konnten wir folglich innerhalb eines Monats abschließen.

Doch manchmal braucht es etwas Zeit, bis alles gut bzw. zu Ende ist: Bei 91 Fällen (16,5 %) dauerte es 31 bis 90 Tage, also bis zu drei Monate. 57 Anliegen (10,3 %) konnten wir erst nach vier bis sechs Monaten abschließen. Und 37 Anliegen (6,7 %) waren auch nach einem halben Jahr noch nicht beendet.



BESUCHERZAHL DER BÜRGERBEAUFTRAGTEN-WEBSITE





10. Aktivitäten

Zwischen Vakanz und Veränderung

Das Jahr 2019 war für uns weniger mit Terminen und anderen Aktivitäten angefüllt als die beiden Jahre zuvor. Das lag hauptsächlich daran, dass die Stelle der/des Bürgerbeauftragten ab Mitte Juli vakant war. Die neue Bürgerbeauftragte Beate Böhlen trat das Amt erst Anfang November an – fast vier Monate später, das war eine lange Zeit. Vor allem aus diesem Grund gab es insgesamt nur 18 Sprechtage. Sie fanden alle im Büro des/der Bürgerbeauftragten in Stuttgart statt. Doch auch außerhalb der Sprechtage führten sowohl Volker Schindler als auch Beate Böhlen mit vielen Bürgerinnen und Bürgern persönliche Gespräche.

Der erste große Termin des Jahres war ein recht kurzweiliger: der Neujahrsempfang der Gewerkschaft der Polizei Baden-Württemberg am 12. Februar. Unser Netzwerk weiter ausbauen und Erfahrungen austauschen konnten wir am 16. und 17. Mai in Mainz bei der Arbeitstagung der parlamentarisch gewählten Bürgerbeauftragten. Zwei Tage später, am 19. Mai, ging es noch weiter hinaus aus dem Land: Zusammen mit Mitgliedern und dem Büroleiter des baden-württembergischen Petitionsausschusses standen wir zahlreichen interessierten Bürger*innen aus ganz Europa Rede und Antwort an einem Info-Stand in Straßburg. Den Anlass dazu gab der Tag der offenen Tür des Europäischen Parlaments.

Am 23. Mai 2019 stellte Volker Schindler den Tätigkeitsbericht des Bürgerbeauftragten des Landes Baden-Württemberg für das Jahr 2018 im Rahmen einer Pressekonferenz vor. Am Tag zuvor berichtete er dem Innenausschuss des Landtags. Bereits vor der Veröffentlichung legte er den Bericht der Landtagspräsidentin am 18. April vor. Nachlesen kann man beides auf der Website des Landtags; den schriftlichen Bericht in [Drucksache 16/6133](#), den mündlichen in [Drucksache 16/6354](#). Am 6. Juni berichtete Volker Schindler zudem vor dem Ständigen Ausschuss des Landtags über unsere Arbeit im Jahr 2018.

„Gemeinsam gegen Diskriminierung in Baden-Württemberg und in Europa“ hieß es am 16. Juli im Sozialministerium: Wir nahmen an der ersten ressortübergreifenden Sitzung der LADS teil, der Antidiskriminierungsstelle des Landes Baden-Württemberg. Auch bei der zweiten Sitzung, die am 22. Oktober folgte, waren wir mit von der Partie.

Am 18. Juli präsentierten wir vor dem Plenum des Landtags unseren für die Öffentlichkeit aufbereiteten und in Form gebrachten Jahresbericht 2018. Wie alle [bisherigen Jahresberichte](#) ist er auf unserer Website abrufbar. Im Anschluss daran wurde Volker Schindler verabschiedet und es folgte der erste Wahlgang der neuen Bürgerbeauftragten.

Am 30. August endete Volker Schindlers Amtszeit offiziell. Am 9. Oktober fand der zweite Wahlgang der neuen Bürgerbeauftragten statt, und an diesem Tag konnte Beate Böhlen dann zur Bürgerbeauftragten ernannt werden – mit Übergabe der Urkunde durch Landtagspräsidentin Muhterem Aras. Am 1. November trat Beate Böhlen offiziell das Amt der Bürgerbeauftragten des Landes Baden-Württemberg an.

Gleich am 7. November ging es für die neue Bürgerbeauftragte ins Staatsministerium zum Treffen und zum Austausch mit den Bürgerreferent*innen der Ministerien.

Am 20. November nahmen wir an den Beratungen über den Haushalt 2020/21 im Finanzausschuss teil. Ein Highlight war die fünfte, von Staatsrätin Gisela Erler ins Leben gerufene [Demokratiekonferenz](#) am 28. und 29. November 2019. Über „Zukunftsfähigkeit der Demokratie“ diskutierten wir im Neuen Schloss, abgerundet von einem Abendempfang in der Alten Staatsgalerie.



Beim Treffen des Bühler Frauenbunds sprach Beate Böhlen am 3. Dezember als Bürgerbeauftragte, und als solche fuhr sie auch zwei Tage später nach Wiesbaden: Am 5. Dezember nahm Beate Böhlen auf Einladung der Fraktion der Grünen an einer Pressekonferenz im hessischen Landtag teil. Anlass war, dass es künftig auch im Bundesland Hessen eine/-n Bürgerbeauftragte/-n geben soll.

Am Ende des alten und am Anfang des neuen Jahres blieb unser Büro geöffnet: Bis auf die Feiertage waren wir zwischen Weihnachten und dem Dreikönigstag für die Bürger*innen und ihre Anliegen zu den normalen Sprechzeiten erreichbar.

Alles neu macht der Herbst

Im Haus Urbanstraße 32, das unser Büro beherbergt, wurde 2019 nicht nur das Dach renoviert, sondern auch die Gebäudetechnik modernisiert. Während des Umbaus mussten wir in ein anderes Stockwerk umziehen. Drei Monate später, am 4. November, ging es dann wieder zu-

rück in die früheren Büroräume – just an dem Tag, an dem Beate Böhlen zum ersten Mal als Bürgerbeauftragte im Dienst war. Frisch gestrichen, aber „etwas unfertig“ erschien ihr das Büro damals. Improvisationsgeschick und praktisches Handanlegen waren das Gebot der ersten Stunden.

Neues auch bei den Sprechtagen

In den neuen alten Räumen finden weiterhin unsere regulären [Sprechtag](#)e statt – ab März 2020 aufgrund der Coronapandemie als Telefon- oder Videokonferenzen, sobald möglich, auch wieder vor Ort in Stuttgart, natürlich unter Beachtung der Hygienevorgaben. Unsere geplanten landes-

weiten Sprechtage sind aufgeschoben, aber nicht aufgehoben – wir arbeiten an einem Konzept, wie wir trotz Corona Sprechtage in ganz Baden-Württemberg anbieten können. Aktuelle Informationen gibt es auf unserer Website.

11. Netzwerkarbeit

Am 8. April 2019 fand in Brüssel die jährliche Konferenz des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten und Vorsitzenden der Petitionsausschüsse statt.

Im Monat vor den Europawahlen lud die Europäische Bürgerbeauftragte Emily O'Reilly zur jährlichen Konferenz des Europäischen Netzes der Bürgerbeauftragten und Petitionsausschussvorsitzenden ein, auf der Maßnahmen zur Verbesserung der partizipativen Demokratie in der EU erörtert werden.

An der jährlichen Veranstaltung nehmen rund 100 nationale und regionale Bürgerbeauftragte aus ganz Europa sowie Abgeordnete, EU-Beamte, Organisationen und andere interessierte Teilnehmer teil. Die Europäische Bürgerbeauftragte ist Vorsitzende des Europäischen Netzes der Bürgerbeauftragten und koordiniert die Zusammenarbeit zwischen Kollegen in ganz Europa.

Inhalt der Konferenz: Haben die Bürger das Gefühl, EU-Entscheidungen mitgestalten zu können? Was macht eine erfolgreiche partizipative Demokratie aus? Wie können öffentliche Verwaltungen, Bürgerbeauftragte und andere Bürgerinnen und Bürger besser in die Entscheidungsfindung einbeziehen?

Die Arbeitsgemeinschaft der parlamentarisch gewählten Bürgerbeauftragten

Am 16. und 17. Mai in Mainz

Das Treffen diente der intensiven Zusammenarbeit und dem Informationsaustausch der Bürgerbeauftragten aus Mecklenburg-Vorpommern, Schleswig-Holstein, Thüringen, Baden-Württemberg und Rheinland-Pfalz.

Dabei befassten sich die Bürgerbeauftragten unter anderem mit den Themen Rundfunkbeiträge, EU-DSGVO, Reform der Regelungen zum Elternunterhalt sowie Gesundheitsdaten im Rahmen der Erteilung der Fahrerlaubnis.



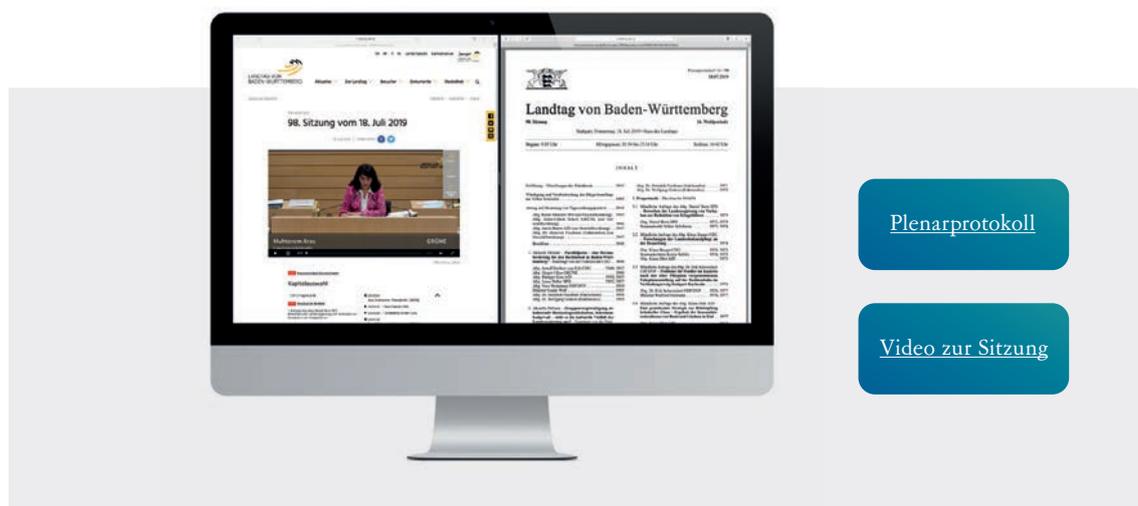
© Die Bürgerbeauftragte von Rheinland-Pfalz

Demokratiekonferenz 28. und 29. November 2019

Die fünfte Demokratiekonferenz fand am 28. und 29. November 2019 im Neuen Schloss der Landeshauptstadt Stuttgart statt. Schweizerische und baden-württembergische Akteure aus den Bereichen Politik, Verwaltung und Wissenschaft diskutierten an zwei Tagen über die Zukunft der Demokratie und die Rolle der Bürgerbeteiligung. Im Fokus standen die globalen Herausforderungen der liberalen Demokratien wie etwa durch soziale Medien, den Wandel der Parteienlandschaft oder weltweite Klimaproteste. Zudem bildete das in Frankreich durchgeführte Format der „Grand Débat National“ einen Schwerpunkt. Referenten aus dem Nachbarland berichteten von den gemachten Erfahrungen mit dieser Beteiligungsform.



12. Aussprache zum Jahresbericht 2018: Plenarprotokoll 16/98 vom 18.07.2019



Würdigung und Verabschiedung des Bürgerbeauftragten Volker Schindler



Stellv. Präsidentin Sabine Kurtz: Liebe Kolleginnen und Kollegen, meine Damen und Herren! Bevor wir jetzt zum nächsten Tagesordnungspunkt, dem TOP 5, kommen, möchte ich gern die Gelegenheit nutzen, im Namen von uns allen Herrn Schindler, dem scheidenden Bürgerbeauftragten, zu danken. Er wird zum 31. August dieses Jahres sein Amt aufgeben und nachher noch seinen Tätigkeitsbericht vorstellen.

Lieber Herr Schindler, ich darf Ihnen, bevor wir in den regulären Tagesordnungspunkt einsteigen, sehr herzlich

danken und im Namen des ganzen Hauses die Anerkennung aussprechen. Sie haben sozusagen Pionierarbeit geleistet als erster Amtsinhaber dieser neu geschaffenen Stelle. Sie und Ihr Team bildeten diese unabhängige Anlaufstelle für alle Bürgerinnen und Bürger, die sich von Behörden des Landes nicht korrekt behandelt gefühlt haben.

Sie haben diese Stelle überhaupt erst aufgebaut, und die Tatsache, dass die Zahl der Beratungen, die Sie durchführten, gestiegen ist, hat gezeigt, wie ernsthaft und bürgernah Sie Ihre Aufgabe wahrgenommen haben. Sie haben z. B. diese neue Arbeitseinheit Bürgerbeauftragter durch Sprechstunden im ganzen Land bekannt gemacht und konnten in vielen Fällen Abhilfe schaffen. Auch in den Fällen, in denen Sie keine konkrete Abhilfe schaffen konnten, hatte Ihre Arbeit – so schätze ich das ein – doch einen großen Wert. Denn Sie haben etwas ganz Wichtiges getan: Sie haben Vertrauen aufgebaut.

Das gilt vielleicht in besonderem Maß für den sensiblen Bereich der Polizei, für den Sie ebenfalls zuständig

waren. Ich glaube, das Vertrauen in den Rechtsstaat hängt auch davon ab, dass wir es schaffen, dass Bürgerinnen und Bürger Vertrauen in die Arbeit der Sicherheitsorgane haben. Wir hier im Haus glauben auch, dass es ein Zeichen von Souveränität des Rechtsstaats ist, wenn wir eine solche unabhängige Stelle anbieten können, die dazu aufgerufen ist, die Regeln unseres Rechtsstaats bzw. ihre Einhaltung zu überprüfen. Aber Vertrauen haben Sie auch nach innen aufgebaut als Ansprechpartner für die Polizeibeamtinnen und Polizeibeamten. Eine positive Haltung zu einer gewissen Fehlerkultur, die nach den Ursachen von Fehlern fragt und sie dadurch reduziert, ist mit Sicherheit zeitgemäß.

Für Sie, lieber Herr Schindler, endet diese Arbeit jetzt mit dem wohlverdienten Ruhestand. Im Namen des Hauses danke ich Ihnen noch einmal sehr herzlich für alles, was Sie für uns alle geleistet haben, und wünsche Ihnen alles Gute.

Wir haben jetzt noch Gelegenheit, Ihre Arbeit durch die Aussprache zu dem Bericht, den Sie uns geben werden, zu würdigen.

(Beifall bei allen Fraktionen)

Ich rufe Punkt 5 der Tagesordnung auf:

Beschlussempfehlung und Bericht des Ständigen Ausschusses zu der Mitteilung des Bürgerbeauftragten des Landes Baden-Württemberg vom 18. April 2019 – Tätigkeitsbericht des Bürgerbeauftragten des Landes Baden-Württemberg für das Jahr 2018 – Drucksachen 16/6133, 16/6354

Berichterstatter: Abg. Emil Sänze

Meine Damen und Herren, auch hierfür gilt eine Redezeit von fünf Minuten je Fraktion. Auch für den Herrn Bürgerbeauftragten Volker Schindler hat das Präsidium im Anschluss eine Redezeit von fünf Minuten vorgesehen.

Zuerst darf ich das Wort Frau Abg. Erikli von der Fraktion GRÜNE erteilen.



Abg. Nese Erikli GRÜNE: Sehr geehrte Frau Präsidentin, sehr geehrte Kolleginnen und Kollegen! Die Einrichtung des Bürger- und Polizeibeauftragten im Jahr 2017 war eine sehr gute Entscheidung. Das belegen allein schon die Zahlen: Im Vergleich zum Vorjahr wurden 50 % mehr Anliegen eingebracht; insgesamt sind es im Jahr 2018 damit knapp 500 gewesen.

Die Stelle des Bürger- und Polizeibeauftragten ist eine neue Stelle für die Bürgerinnen und Bürger, die gehört werden sollen. Es geht für die Menschen darum, sich Gehör zu verschaffen und sich dabei auch ernst genommen zu fühlen.

Von Anfang an, seit der Einführung kurz nach der Landtagswahl 2016, ist das Amt dennoch nicht nur auf Gegenliebe gestoßen. Bis zum heutigen Tag ist es offensichtlich noch immer so, wie wir heute Vormittag erneut erfahren mussten. Diese Kritik ist aber substanzlos. Deshalb ist Ihre heutige Aussage, Herr Kollege Hinderer, der Bürgerbeauftragte sei ein „zahnloser Tiger“, absolut falsch. Die eben genannten Zahlen belegen das Gegenteil. Wir brauchen das niederschwellige Angebot für die Bürgerinnen und Bürger.

(Beifall bei den Grünen)

Denn der Bürgerbeauftragte erfüllt viele Aufgaben auf einmal. Er kann Lotse, Moderator und Dolmetscher für Politik und Verwaltung sein;

(Zuruf des Abg. Reinhold Gall SPD)

er ist nicht nur Beauftragter für die Bürgerinnen und Bürger, sondern auch für die Polizei. Die besondere Zuständigkeit für die Landespolizei besteht dabei in zwei Richtungen: zum einen als Beschwerdestelle, um ein persönliches Fehlverhalten einzelner Polizistinnen oder Polizisten mitzuteilen, zum anderen aber auch als

Anlaufstelle, an die sich Polizeiangehörige wenden können, wenn sie interne Probleme oder Missstände in einem vertraulichen Rahmen ansprechen möchten.

(Abg. Reinhold Gall SPD: Wovon kaum Gebrauch gemacht wird!)

Beides ermöglicht eine Verbesserung von Abläufen innerhalb der Polizei und stärkt diese sowohl nach innen als auch nach außen.

Die Anliegen der Menschen erreichen den Bürger- und Polizeibeauftragten auf ganz unterschiedlichen Wegen. Viele melden sich über das Onlineformular; der Bürgerbeauftragte ist aber auch telefonisch, per E-Mail und an den Sprechtagen auch persönlich erreichbar.

So wandte sich auch eine Bürgerin aus der Region Bodensee an den Bürgerbeauftragten. Sie spazierte regelmäßig auf dem Seefußweg, den sie bereits seit 20 Jahren benutzt hatte; nun konnte sie diesen nicht mehr nutzen – der Weg liege auf einem Grundstück der Kommune und sei an einen Motorsportklub verpachtet. Der Verein hatte den Fußweg nun für die Öffentlichkeit gesperrt und hatte ein Schild mit einem Hinweis auf das Durchgangsverbot und auch eine Kette angebracht. Aus Sicht der Bürgerin fiel die Pachtfläche unter den Begriff der „freien Landschaft“; laut Bundesnaturschutzgesetz ist das Betreten von ungenutzten Wegen in der freien Landschaft allen gestattet.

Der Bürgerbeauftragte teilte die Ansicht der Bürgerin und setzte sich mit der zuständigen Naturschutzbehörde des Landkreises in Verbindung.

(Abg. Gabi Rolland SPD: Das ist die Aufgabe der Abgeordneten! – Abg. Daniel Born SPD: Hat sie mal beim Landrat angerufen? – Zuruf des Abg. Rainer Hinderer SPD)

Seine Einschätzung wurde bestätigt, und nun kann die Dame wieder am See spazieren gehen.

Weitere Beispiele zeigen aber auch: Nicht immer bekommen die Bürgerinnen und Bürger mit ihrem Anliegen recht. Trotzdem fühlen sie sich danach meist besser verstanden.

(Zurufe von der SPD – Unruhe)

– Hören Sie bitte zu; Sie können ja nachher auch noch reden. Stimmt's, Herr Hinderer? – Danke.

(Abg. Gabi Rolland SPD: Er hat doch gar nichts gesagt!
– Abg. Anton Baron AfD: Das war aber niedlich!)

Nicht immer bekommen Bürgerinnen und Bürger mit ihrem Anliegen recht. Trotzdem fühlen sie sich danach meist besser verstanden, oder sie verstehen die Entscheidungen, denen sie ausgesetzt sind, bedeutend besser.

So schrieb ein Bürger an den Bürgerbeauftragten: Ich danke Ihnen vielmals für diese Antwort. Sie haben mir damit geholfen, den Verwaltungsakt nicht als ungerecht zu empfinden.

Diese beiden Beispiele zeigen, wie vielfältig und wichtig die Arbeit unseres Bürgerbeauftragten ist. Vor allem aber zeigen sie, dass Bürgerinnen und Bürger durch die Moderation des Bürgerbeauftragten zwar nicht immer recht bekommen, aber die Entscheidung der Verwaltung besser nachvollziehen können. Genau das schafft Akzeptanz.

Die Befürchtungen in Bezug auf das Amt des Bürgerbeauftragten, es würde eine Doppelstruktur geschaffen, haben sich nicht bewahrheitet. Das Amt ist auch keine Konkurrenz zum Petitionsausschuss. Der Bürgerbeauftragte vermittelt in alle Richtungen, und das macht ihn auch so besonders und wichtig.

Herr Schindler, Sie und Ihr Team haben in den letzten Jahren sehr gute Arbeit geleistet.

(Beifall bei den Grünen –
vereinzelt Beifall bei der CDU)

Sie haben mit einem Telefon an Ihrem Arbeitsplatz begonnen, haben das Amt des Bürgerbeauftragten aufgebaut und es vor allem auch etabliert. Ihre hervorragende Leistung verdient Anerkennung und Wertschätzung. Ein herzliches Dankeschön von mir und meiner gesamten Fraktion für Ihr tolles Engagement.

Ich danke Ihnen für Ihre Aufmerksamkeit.

(Beifall bei den Grünen –
vereinzelt Beifall bei der CDU)

Stellv. Präsidentin Sabine Kurtz: Für die CDU-Fraktion hat das Wort Herr Abg. Blenke.



Abg. Thomas Blenke CDU: Frau Präsidentin, wertere Kolleginnen und Kollegen! Im Jahr 2016 haben wir das Gesetz über die Schaffung eines Bürgerbeauftragten hier im Haus beschlossen. Es liegt jetzt bereits der zweite Tätigkeitsbericht vor. Für Ihre Arbeit für die Rat und Hilfe suchenden Bürger, lieber Herr Schindler – ich sehe Sie –, darf ich Ihnen und Ihrem Team im Namen der CDU-Fraktion sehr herzlich danken.

(Beifall bei der CDU, Abgeordneten der Grünen und der SPD sowie des Abg. Nico Weinmann FDP/DVP)

Sie stärken mit Ihrer Arbeit die Stellung der Bürgerinnen und Bürger gegenüber der öffentlichen Hand, und zwar unabhängig vom Ressort, Kollegin Erikli. Dies gilt in zwei Richtungen: Zum einen sind Sie Beschwerdestelle für Bürgerinnen und Bürger, wenn ein mögliches Fehlverhalten von Behörden – das kann die Polizei sein, es können aber auch sämtliche anderen Zweige des öffentlichen Dienstes sein – zur Kenntnis gebracht werden soll,

(Abg. Hans-Ulrich Sckerl GRÜNE: Selbstverständlich!)

zum anderen aber auch Anlaufstelle für die Bediensteten, wenn sie Probleme interner Art ansprechen möchten. Beides ist wichtig. Wichtig ist mir und uns in der CDU-Landtagsfraktion aber auch, zu betonen – ich habe das bereits beim ersten Bericht im letzten Jahr gesagt –: Der Bürgerbeauftragte darf keine Konkurrenz zum Petitionsausschuss darstellen. Das Petitionsrecht ist ein verfassungsrechtlich verbrieftes Grundrecht. Jeder Bürger hat das Recht, sich mit einem Anliegen an den Petitionsausschuss, an den Landtag zu wenden, und hat Anspruch darauf, dass sich dann ein Gremium aus frei gewählten Abgeordneten damit befasst.

(Beifall des Abg. Winfried Mack CDU)

Trotzdem können sich die Bürger auch an den Bürgerbeauftragten – an Sie, Herr Schindler – wenden,

(Abg. Winfried Mack CDU: Zusätzlich!)

wenn sie der Meinung sind, dass ihnen Unrecht widerfahren ist. Und für die Bediensteten des Landes bedeuten Sie eine Anlaufstelle, an die sie sich auch außerhalb des normalen Dienstwegs wenden können.

Liebe Kolleginnen und Kollegen, im Jahr 2018 – Kollegin Erikli hat es bereits angeführt – sind insgesamt 498 Anliegen eingegangen. Das sind immerhin 174 mehr als im Jahr davor. Davon waren 96 Eingaben aus dem Bereich der Polizei, und 402 betrafen andere Bereiche. Die Eingaben waren sehr unterschiedlich; auch dazu haben Sie bereits Ausführungen gemacht. Sie reichen von Nachlassangelegenheiten über Unterhaltszahlungen, drohende Wohnungslosigkeit bis hin zur überdurchschnittlich langen Bearbeitungsdauer von Verwaltungsangelegenheiten. Die Liste ist nicht abgeschlossen und könnte durchaus fortgesetzt werden.

Damit hat sich insgesamt die Anzahl der Eingaben um 53 % erhöht. Das liegt daran, dass es Ihnen, Herr Schindler, gelungen ist, die Institution des Bürgerbeauftragten auch in der Bevölkerung bekannter zu machen. Im ersten Jahr war sie noch nicht so sehr im Bewusstsein der Bevölkerung verankert. Sie wird jetzt Stück für Stück bekannter.

Sehr positiv ist auch, dass Sie über 90 % der Fälle abschließen konnten. Dies bedeutet, dass die Menschen, die sich an den Bürgerbeauftragten wenden, auch mit einer zügigen Behandlung rechnen können und diese erwarten können. Es gab natürlich auch Fälle, in denen nicht geholfen werden konnte. Dies betraf allerdings überwiegend abgeschlossene Gerichtsverfahren.

Lieber Herr Bürgerbeauftragter Schindler, leider legen Sie Ende August nach genau drei Jahren Ihr Amt aus privaten Gründen vorzeitig nieder. Das bedauern wir sehr, und wir wünschen Ihnen – ich darf das auch für die CDU-Landtagsfraktion sagen – und Ihrer Familie für die Zukunft, für den neuen Lebensabschnitt alles Gute und danken Ihnen herzlich für Ihre Arbeit.

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

Ihrem Team wünschen wir weiterhin viel Erfolg bei der Arbeit. Wir sind gespannt, wie sich die Arbeit des Bürgerbeauftragten in der Zukunft weiterentwickeln wird, und werden dies gern weiterhin positiv beobachten.

Danke schön.

(Beifall bei Abgeordneten der CDU und der Grünen)

Stellv. Präsidentin Sabine Kurtz: Nun hat Herr Abg. Sänze das Wort für die AfD. – Bitte.



Abg. Emil Sänze AfD: Frau Präsidentin, meine Damen und Herren! Ich habe es ja gelernt: Wir bedanken uns immer sehr höflich für geleistete Arbeit. Dem wollen wir, die AfD-Fraktion, uns nicht verschließen. Herr Schindler, vielen Dank für Ihre geleistete Arbeit. Sie hatten in der Tat schwierige Startvoraussetzungen, weil Ihre Position innerhalb aller Fraktionen sehr kontrovers diskutiert wurde. In der letzten Sitzung des zuständigen Ausschusses war das ja auch der Fall.

Ich habe auch sehr viel Verständnis für den heute Morgen von der SPD gestellten Antrag, das Beauftragtenwesen einmal zu durchleuchten.

Jetzt wird es etwas episch und lang. Ich fange einmal an, die Beauftragten aufzuzählen, die uns alle mehr oder weniger beeinflussen.

Wir haben auf Bundesebene die Beauftragte der Bundesregierung für Migration, wir haben die Beauftragte der Bundesregierung für Digitalisierung, wir haben den Beauftragten für die Nachrichtendienste des Bundes, wir haben den persönlichen Beauftragten der Bundeskanzlerin für die G7/G20-Gipfel, wir haben den Beauftragten der Bundesregierung für Aussiedlerfragen, wir haben den Beauftragten der Bundesregierung für Informationstechnik, wir haben den Beauftragten der Bundesregierung für jüdisches Leben in Deutschland, wir haben den Beauftragten der Bundesregierung für den Berlin-Umzug, wir haben den Bundes-Energiebeauftragten, wir haben die Bundesbeauftragte für die Behandlung von Zahlungen an die Konversionskasse

(Abg. Martina Braun GRÜNE:
Wir sind in Baden-Württemberg!)

– nur Geduld; dazu komme ich auch noch –, wir haben die Beauftragte der Bundesregierung für Fragen der Abrüstung und Rüstungskontrolle, wir haben die Beauftragte der Bundesregierung für Menschenrechtspolitik und Humani-

täre Hilfe, wir haben den Beauftragten der Bundesregierung für die deutsch-französische Zusammenarbeit, wir haben den Beauftragten der Bundesregierung für Mittelstand, wir haben den Beauftragten der Bundesregierung für Tourismus, wir haben den Sonderbeauftragten der Bundesregierung für die Leitung der Umsetzung der Extractive-Industries-Transparency-Initiative, wir haben die Beauftragte der Bundesregierung für Menschenrechtsfragen, wir haben den Beauftragten der Bundesregierung für die Anliegen von Opfern und Hinterbliebenen von terroristischen Straftaten im Inland, wir haben den Beauftragten der Bundesregierung für die Belange von Menschen mit Behinderungen, wir haben die Bundeswahlbeauftragte für Sozialversicherungswahlen, wir haben den Unabhängigen Beauftragten für Fragen des sexuellen Kindesmissbrauchs, wir haben den Beauftragten der Bundesregierung für die Belange der Patientinnen und Patienten, wir haben die Beauftragte der Bundesregierung für Drogenfragen, wir haben den Beauftragten der Bundesregierung für den Schienenverkehr, wir haben den Persönlichen Afrikabeauftragten der Bundeskanzlerin, wir haben den Bundesbeauftragten für die Unterlagen des Staatssicherheitsdienstes der ehemaligen Deutschen Demokratischen Republik, und wir haben den Bundesbeauftragten für Wirtschaftlichkeit in der Verwaltung.

Jetzt kommt das Land Baden-Württemberg.

(Heiterkeit bei Abgeordneten der AfD)

Wir haben einen Kirchenbeauftragten der Landesregierung, wir haben einen Bevollmächtigten des Landes beim Bund, wir haben einen Koordinator der Landesregierung für Bürokratieabbau und bessere Rechtsetzung, wir haben einen Antisemitismusbeauftragten der Landesregierung, wir haben einen Landesbeauftragten für Vertriebene und Spätaussiedler, wir haben einen Beauftragten der Landesregierung für Informationstechnologie, wir haben einen Landesbeauftragten für den Lärmschutz, wir haben einen Technologiebeauftragten des Landes, wir haben eine Beauftragte der Landesregierung für die Belange von Menschen mit Behinderungen, wir haben einen Demografiebeauftragten der Landesregierung, wir haben eine Landesbeauftragte für Tierschutz, wir haben einen Landesbeauftragten für den Datenschutz und die Informationsfreiheit,

(Zuruf des Abg. Anton Baron AfD)

wir haben einen Beauftragten für Chancengleichheit, wir haben einen Beauftragten für europäische Integration, und last, but not least haben wir den Bürgerbeauftragten.

(Abg. Dr. Christina Baum AfD: Wir brauchen noch einen Beauftragten für die AfD!)

Bei diesen vielen Menschen, die eigentlich unsere Arbeit machen sollen, muss man sich fragen, warum sich die Bundesrepublik Deutschland 3 292 Abgeordnete im Bundestag und in den Landesparlamenten leistet.

(Beifall bei der AfD – Abg. Dr. Christina Baum AfD: Bravo! Genau! – Zuruf der Abg. Nese Erikli GRÜNE)

Warum leisten wir uns eine Exekutive und eine Judikative, die diese Aufgaben auch mittragen können? Warum haben wir einen Stab von 1,7 Millionen Beamten mit den entsprechenden Kosten, leisten uns aber noch weitere Beauftragte?

Deshalb habe ich sehr viel Sympathie für den SPD-Antrag. Wir sollten in der Tat hinterfragen, ob das der richtige Weg ist oder ob wir uns nicht darauf besinnen, unsere Arbeit selbst zu machen. Ansonsten sollten Sie das Sommerfest heute Abend dazu nutzen, Ihren Abschied zu nehmen. Vielen Dank.

(Beifall bei der AfD)

Stellv. Präsidentin Sabine Kurtz: Für die SPD hat Herr Abg. Hinderer das Wort.

(Abg. Hans-Ulrich Sckerl GRÜNE: Eine völlig neue Koalition hier!)



Abg. Rainer Hinderer SPD: Frau Präsidentin, werte Kolleginnen und Kollegen! Auch namens der SPD-Fraktion vorab ein ganz herzliches Dankeschön an Sie, Herr Schindler, für Ihre Aufbauarbeit, für Ihre Arbeit in den letzten zweieinhalb, drei Jahren und auch für den umfassenden Bericht.

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

Die Landtagspräsidentin hat Ihre Arbeit ja schon umfassend gewürdigt; dem schließe ich mich an. Im Namen der SPD-Fraktion wünsche ich Ihnen auch alles Gute für Ihre Zukunft und Ihren weiteren persönlichen Lebensweg.

Wenn nun – nach unserem Geschäftsordnungsantrag von heute Morgen erwarten Sie es nicht anders – einige kritische Ausführungen zum Thema folgen, hat das überhaupt nichts mit der Person Schindler zu tun, sondern es geht uns um die Frage der Sinnhaftigkeit dieses Instruments und seiner Zielerreichung.

Um es vorwegzunehmen: Ja, der Bürgerbeauftragte ist ein Kind aus der letzten Legislatur. Grün-Rot ist verantwortlich, aber es war und ist auch ein offenes Geheimnis: Die Einrichtung dieser Stelle – wir müssen nicht darum herumreden – war einem politischen Kompromiss geschuldet. Ich füge selbstkritisch hinzu: Das war nicht unser bester Kompromiss.

Aber Grün-Schwarz stellt ja auch ansonsten gerade alles, was unter Grün-Rot neu und innovativ auf den Weg gebracht wurde, auf den Prüfstand,

(Heiterkeit des Abg. Winfried Mack CDU – Zuruf des Abg. Winfried Mack CDU)

insbesondere dann, wenn zwischen 2011 und 2016 irgendwas passiert ist, was nicht auf die politische Agenda der CDU gepasst hat. Entwicklungen, meine Damen und Herren, die Ihnen auf den Senkel gegangen sind,

(Heiterkeit des Abg. Winfried Mack CDU)

sind gerade in der Kritik.

Umso befremdlicher mutet es nun an, dass aus den Reihen der Regierungsfaktionen keine Fragezeichen mehr zum Thema Bürgerbeauftragter gesetzt werden. Über die Stelle und den Haushaltsposten von immerhin 340 000 € wird ein Mantel des Schweigens gelegt – ganz anders, Kolleginnen und Kollegen von der CDU, als beim Thema „Rückabwicklung der Polizeireform“, beim Thema „Infragestellung des Bildungszeitgesetzes“, beim Thema „Beteiligungsinstrumente in der Gemeindeordnung“. Beim Thema Bürgerbeauftragter scheinen Sie, liebe Kolleginnen und Kollegen – Kollege Blenke hat gerade ein beredtes Beispiel abgegeben –, Kreide gefressen zu haben. Wobei: Die Reihen haben sich gerade sichtlich gelüftet. Schauen Sie mal, dass die nachher – –

(Abg. Winfried Mack CDU: Gelichtet, nicht gelüftet!)

– Gelichtet. – Schauen Sie, dass bei der Wahl dann alle den Toilettengang beendet haben.

(Abg. Thomas Blenke CDU: Da wird gelüftet, nicht gelichtet! – Abg. Sascha Binder SPD: Die sind alle schon auf die Toilette!)

Ich wäre gespannt gewesen, wenn Kollege Hauk – der ehemalige Kollege Hitzler kann das nicht mehr, aber Kollege Hauk – hier gesprochen hätte. Ich erinnere mich an die Debatten im Dezember 2015 und im Februar 2016. Sie redeten damals den bevorstehenden Weltuntergang herbei, wie unser ehemaliger Kollege Walter Heiler trefflich bemerkte.

Aber auch vieles von dem, was Herr Hauk gemutmaßt hat, hat sich überhaupt nicht bewahrheitet. Der Bürgerbeauftragte ist kein Ausdruck eines tiefen Misstrauens gegenüber Polizei und Sicherheitsorganen, denn nur wenige Anliegen – es waren 82 –, die extern Polizei/Bürger betroffen haben, sind überhaupt eingegangen. Da scheint es auch nicht viel zu geben, was im Argen liegt. In fast allen Fällen, in denen sich Bürger über polizeiliche Maßnahmen beschwerten, konnte der Bürgerbeauftragte nämlich nicht abhelfen. Die häufigste Passage im Bericht zu diesem Thema ist: „Der Bürgerbeauftragte konnte dem Bürger nicht weiterhelfen.“ (Heiterkeit des Abg. Winfried Mack CDU)

Vor dem Hintergrund der Sachverhalte und Fälle, die im Tätigkeitsbericht beschrieben werden, sind noch ein paar Punkte kritisch zu reflektieren. Ich wiederhole noch einmal: Überschneidungen zum Petitionsausschuss, substanzial keine Unterschiedlichkeit in den Eingaben. Diese Doppelstruktur und deren Finanzierung stellen wir infrage. Zugleich gibt es weitere Bürgerbeauftragte und Ombudsleute in allen Ministerien und nachgeordneten Stellen. Und letztlich: Wir Abgeordneten mit unserem zwischenzeitlich besser ausgestatteten Mitarbeiterstab – das müssen wir vielleicht auch in Erinnerung rufen – haben die Aufgabe, in unseren Wahlkreisen und darüber hinaus fachpolitisch im ganzen Land Bürgerbeauftragte zu sein. Wer Abgeordneter „kann“ und seine Aufgabe ernst nimmt, „kann“ auch Bürgerbeauftragter.

(Beifall bei der SPD)

Für mich ist das Ergebnis der Lektüre des Berichts auch, dass der Bürgerbeauftragte nicht weiter, höher oder schneller springen kann, als es Abgeordnete tun können: zwischen Bürgern und Behörden vermitteln, die Kontaktdaten der zuständigen Behörde oder eine richtige Telefonnummer weitergeben, beim Amt anrufen, um ein Verfahren zu be-

schleunigen. Es gab viele Eingaben von inhaftierten Personen oder Sicherungsverwahrten, ohne dass Abhilfe geschaffen werden konnte. Das kennen Sie alles aus dem Petitionsausschuss. Es gab auch keine Abhilfe bei Vorhaben, die gegen die Landesbauordnung oder kommunale Bebauungspläne verstoßen. Das alles, meine Damen und Herren, ist Alltagsgeschäft und wird in der Regel auch von unseren Abgeordnetenbüros zuverlässig erledigt.

Einen Praxisfall, liebe Kolleginnen und Kollegen – Kollegin Erikli hat auch Beispiele genannt –, möchte ich Ihnen mit auf den Weg in die Sommerpause geben. Unter der Überschrift „Späte Freude“ wird dargelegt, dass ein Gutschein für das Staatstheater, den ein Ehepaar vor 40 Jahren zur Hochzeit geschenkt bekommen hat, dank eines Anrufs reaktiviert werden konnte, und die beiden durften einen schönen Theaterabend erleben. Da freuen wir uns gern mit.

(Abg. Reinhold Gall SPD: Ich habe auch noch ein paar!)

Liebe Kolleginnen und Kollegen, dieses Schicksal kennen wir alle. Durchforsten Sie in den nächsten sitzungsfreien Wochen doch einmal Ihre Schubladen und Pinnwände. Sie alle werden Gutscheine finden, die Sie nicht einlösen konnten, weil der Terminkalender so voll war, dass ein Theaterabend, ein Konzertbesuch, ein Frühstück, ein Abendessen oder ein Ausflug nicht wahrgenommen werden konnten. Die zukünftige Bürgerbeauftragte wird Ihnen helfen. Man hilft Ihnen weiter.

Vielen Dank.

(Beifall bei der SPD)

Stellv. Präsidentin Sabine Kurtz: Für die FDP/DVP-Fraktion darf ich das Wort Herrn Abg. Professor Dr. Ulrich Goll erteilen.



Abg. Dr. Ulrich Goll FDP/DVP: Frau Präsidentin, liebe Kolleginnen und Kollegen! Auch ich bin bzw. meine Fraktion ist jetzt in einem gewissen Dilemma. Denn ich darf

am Anfang feststellen: Der Bürgerbeauftragte Volker Schindler hat seine Arbeit redlich und ordentlich getan. Das muss man am Anfang fairerweise festhalten.

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

Andererseits dürfte erinnerlich sein, dass wir von der Einführung dieser Institution alles andere als begeistert waren, weil wir sie auch für entbehrlich halten angesichts dessen, dass wir den Petitionsausschuss, die Abgeordneten selbst – das ist zu Recht angesprochen worden –, Ombudsmänner, zahlreiche Beauftragte, Schiedsstellen, Gütestellen und rechtsberatende Berufe haben. Bei den Berichten des Bürgerbeauftragten hat man sofort gesehen, dass sich all die Petenten, die sich an ihn gewandt haben, auch mindestens an zwei oder drei andere Stellen hätten wenden können. Das ist so.

Ich sage jetzt aber einmal deutlich: Das Instrument des Bürgerbeauftragten ist jetzt nun einmal beschlossen und

etabliert. Unsere Skepsis wollen wir nicht bis zum Sankt-Nimmerleins-Tag an den Betroffenen auslassen. Darum komme ich noch mal auf den Punkt zurück: Der Bürgerbeauftragte Schindler hat redlich und ordentlich gearbeitet. Auch wir, meine Fraktion, wollen ihm dafür danken.

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

Diesem Dank am heutigen Tag fügen wir gleich die Bitte hinzu, dass der Nachfolger/die Nachfolgerin auf dieser Linie die redliche und ordentliche Arbeit fortführt. Was wir nicht wollen, ist, dass diese Stelle politisch instrumentalisiert wird. Was wir nicht wollen, ist, dass die Befugnisse ausgeweitet werden.

Danke schön.

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



Abschiedsrede von Volker Schindler

© Der Landtag von Baden-Württemberg

13. Nachwort

Zusammen mit meinem Team bedanke ich mich herzlich bei den Menschen, die sich an uns gewandt haben: bei den Bürgerinnen und Bürgern und bei den Angehörigen der Landespolizei. Danke für das Vertrauen. Dank auch an die Menschen in den Ministerien, den Regierungspräsidien, den oberen und unteren Verwaltungsbehörden. Wir sind dankbar für die vielen verschiedenen Erfahrungen, die wir im letzten Jahr mit Ihnen machen durften.

Wir bedanken uns bei der Landespolizeipräsidentin und bei den Polizeipräsidentinnen und -präsidenten für die zielführende Zusammenarbeit. Der Landtagspräsidentin, der stellvertretenden Landtagspräsidentin, dem Landtagsdirektor und der gesamten Landtagsverwaltung danken wir für die hervorragende Zusammenarbeit und Unterstützung.

Unser besonderer Dank gilt den Abgeordneten des Landtags von Baden-Württemberg, die ihre Wertschätzung auch dadurch zum Ausdruck brachten, dass sie vielfach und vor allem fraktionsübergreifend Bürgeranliegen an uns weitergeleitet haben. Wir danken der Vorsitzenden und dem stellvertretenden Vorsitzenden des Petitionsausschusses, dessen Mitgliedern und den Mitarbeiter*innen des Petitionsbüros des baden-württembergischen Landtags für die engagierte Arbeit und die gute Zusammenarbeit.

Als ehemalige Landtagsabgeordnete grüße ich die früheren Kolleginnen und Kollegen: Ich weiß, welche wichtige und zeitaufwändige Arbeit Sie mit großem Engagement verrichten, und mich stimmt zufrieden, dass wir Sie durch unsere Arbeit unterstützen können.

Abschließend möchte ich feststellen, dass wir seit Bestehen unserer Institution exponentiell steigende Fallzahlen erleben. Mittlerweile ist unser Team mehr als ausgelastet. Wir wollen auch weiterhin eine qualitativ hochwertige Sachbearbeitung sowohl für die Polizeibeamtinnen und -beamten als auch für die Bürgerinnen und Bürger gewährleisten. Aus diesen Gründen möchten wir dafür werben, unser Team kurz- bis mittelfristig zu verstärken. Vielleicht trägt dieser Jahresbericht dazu bei. Das würde uns freuen.



Beate Böhlen
Bürgerbeauftragte des Landes Baden-Württemberg

Herausgegeben von

Die Bürgerbeauftragte des
Landes Baden-Württemberg
Beate Böhlen

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

T 0711 137765-30
E post@buergerbeauftragte.bwl.de
www.buergerbeauftragte-bw.de

Redaktion

Das Team der Bürgerbeauftragten des
Landes Baden-Württemberg

Redaktionsschluss

1. September 2020

Gestaltung

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

