

Mitteilung

der Bürgerbeauftragten des Landes Baden-Württemberg

Tätigkeitsbericht der Bürgerbeauftragten des Landes Baden-Württemberg für das Jahr 2024

Schreiben der Bürgerbeauftragten des Landes Baden-Württemberg vom 16. Juni 2025:

Es freut mich sehr, Ihnen unseren Tätigkeitsbericht für das Jahr 2024 vorzulegen.

Im Jahr 2024 erreichten das Team der Bürgerbeauftragten insgesamt 882 Eingaben und Beschwerden.

Im Vergleich zum letzten Jahr sind die Eingaben bedeutend angestiegen, gleichzeitig sind die Anliegen der Bürgerinnen und Bürger weiterhin sehr komplex und zeitaufwändig. Dennoch war es meinem Team und mir möglich, über die Hälfte der Eingaben innerhalb von 10 Tagen abzuschließen. In rund 74 Prozent konnten wir den Eingabenden ganz oder zumindest teilweise bei der Lösung ihres Anliegens behilflich sein.

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

Böhlen



DIE BÜRGERBEAUFTRAGTE
7. JAHRESBERICHT

2024



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@buengerbeauftragte.bwl.de
www.buengerbeauftragte-bw.de

Redaktion
Das Team der Bürgerbeauftragten des
Landes Baden-Württemberg

Redaktionsschluss
16. Juni 2025

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

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

Die Bürgerbeauftragte des Landes Baden-Württemberg



Baden-Württemberg



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

das Jahr 2024 war für viele Menschen in Baden-Württemberg geprägt von Unsicherheit. Globale Krisen, wirtschaftliche Herausforderungen und gesellschaftliche Umbrüche führten zu einem weit verbreiteten Gefühl der Dauerkrise. Themen wie Migration, soziale Ungleichheit und das Vertrauen in staatliches Handeln beschäftigten die Bevölkerung intensiv. Diese Entwicklungen spiegeln sich auch in der steigenden Zahl an Anfragen und Beschwerden im Büro der Bürgerbeauftragten wider.

Der Kontakt zwischen Bürgerinnen und Bürgern und staatlichen Institutionen verläuft zunehmend schwierig. Verwaltungen werden als bürokratisch, langsam und wenig flexibel wahrgenommen. Die Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung kommt nur schleppend voran. Wer auf schnelle Lösungen hofft, sieht sich oft mit überkomplexen Verfahren und mangelnder Transparenz konfrontiert – was zu Frustration und Vertrauensverlust führt.

Ein zentrales Thema bleibt das Vertrauen in unsere Demokratie. Auch wenn sich die Mehrheit weiterhin zur Demokratie als Staatsform bekennt, wächst der Unmut über ihr tatsächliches Funktionieren. Wenn Bürgerinnen und Bürger den Eindruck haben, nicht gehört oder verstanden zu werden, entsteht ein Gefühl der Entfremdung. Dieses Gefühl ist gerade im Hinblick auf den oft kläglichen Zugang zu digitalen Dienstleistungen und die nicht nachvollziehbare Überkomplexität von Behördenverfahren weit verbreitet und verursacht zunehmende Verdrossenheit.

Politik und Verwaltung sind gefordert, dieser Entwicklung entschlossen entgegenzuwirken. Es gilt, bürgernahe, transparente und verständliche Lösungen zu schaffen, die das Vertrauen stärken. Der Staat muss als Partner und Unterstützer wahrgenommen werden – nicht als Hürde. Besonders in Krisenzeiten brauchen Menschen das Gefühl, dass ihre Anliegen ernst genommen werden.

Dabei spielt auch das Verständnis für den Wert von Bürokratie eine zentrale Rolle. Häufig als Hemmnis empfunden, schützt sie uns tatsächlich vor Willkür, Intransparenz und Ungleichbehandlung. Die Entwicklungen in den USA zeigen eindrücklich, wie schnell demokratische Prinzipien unter Druck geraten können, wenn Verwaltungsstrukturen geschwächt oder umgangen werden. Bürokratie darf daher nicht abgebaut, sondern muss modernisiert und bürgerfreundlich gestaltet werden – ohne rechtsstaatliche Prinzipien zu gefährden.



Die Bürgerbeauftragten der Länder nehmen in diesem Spannungsfeld eine wichtige Vermittlungsfunktion ein. Als niedrigschwellige Anlaufstellen bieten sie Menschen, die sich im Verwaltungsdschungel alleingelassen fühlen, Unterstützung. Ziel ist es nicht nur, individuelle Anliegen zu lösen, sondern auch, strukturelle Schwächen aufzuzeigen und das Vertrauen in staatliches Handeln zu stärken. Dies betrifft in Baden-Württemberg zunehmend auch Fälle mit Polizeibezug – etwa wenn Bürgerinnen und Bürger Erfahrungen mit polizeilichem Handeln schildern oder Polizeibeamtinnen und -beamte selbst Rat suchen. In diesen sensiblen Bereichen ist eine unabhängige, vertrauensvolle Bearbeitung besonders wichtig, um tragfähige Lösungen zu finden.

Auch das Team der Bürgerbeauftragten des Landes Baden-Württemberg war in diesem Jahr besonders gefragt, als Ansprechpartner für alle, die sich vom Staat nicht ausreichend unterstützt fühlten. Seit Bestehen des Büros der/des Bürgerbeauftragten konnten wir 5.448 Fälle bearbeiten – jeder einzelne davon steht exemplarisch für die Bedeutung bürgernaher Verwaltung und den Bedarf an verlässlichen Ansprechpersonen in einem komplexen System. Wenn alle gemeinsam an der Weiterentwicklung der Verwaltung und der politischen Prozesse arbeiten, kann der Staat seine Rolle als Partner und Unterstützer in einer dynamischen und vielfältigen Gesellschaft erfüllen.

Mein Dank gilt allen, die im vergangenen Jahr Verantwortung getragen und zum Funktionieren unseres Gemeinwesens beigetragen haben – in Politik, Verwaltung und insbesondere bei der Polizei. Ein besonderer Dank geht an mein engagiertes Team, das mit Herzblut und Kompetenz die Anliegen der Menschen begleitet. Ebenso danke ich allen Bürgerinnen und Bürgern, die durch ihr Vertrauen und ihre Bereitschaft zum Dialog zu unserer Demokratie beitragen.

Lassen Sie uns gemeinsam daran arbeiten, die Erkenntnisse aus dem vergangenen Jahr in konkrete Veränderungen umzusetzen – für eine Verwaltung, die bürgernah und transparent bleibt und zukunftsfähig ist.

Beate Böhlen
Bürgerbeauftragte des Landes Baden-Württemberg

| | |
|---|-----------|
| Vorwort | 04 |
| <hr/> | |
| 1. Unter der Lupe: Die digitale Verwaltung als Schlüssel zu mehr Transparenz und Vertrauen | 08 |
| <hr/> | |
| 2. Statistik 2024 | 10 |
| 882 Fälle und die Zahlen dahinter | 10 |
| Schriftlich, telefonisch, persönlich – viele Wege führen zu uns | 11 |
| Sachgebiete | 12 |
| Fallabschlüsse | 13 |
| Bearbeitungsdauer 2024 | 15 |
| <hr/> | |
| 3. Einzelfälle aus der Praxis | 16 |
| a. Inneres und öffentliche Ordnung | 16 |
| b. Bauen, Wohnen und Infrastruktur | 19 |
| c. Verkehr | 21 |
| d. Bildung, Wissenschaft und Kultur | 23 |
| e. Gesundheit und Soziales | 24 |
| f. Finanzen | 25 |
| <hr/> | |
| 4. Beauftragte für die Landespolizei von Baden-Württemberg | 26 |
| Wenn etwas schief läuft ... | 27 |
| Verdachtsfälle | 28 |
| Fallabschlüsse der Polizeifälle | 29 |
| Diskriminierung und Machtmissbrauch? | 29 |
| Kategorien der internen Polizeifälle | 30 |
| Das Amt des Polizeibeauftragten beim Bund | 30 |
| Das Beschwerdemanagement des Polizeipräsidiums Freiburg | 32 |
| Einzelfälle aus der Praxis | 34 |

| | |
|---|-----------|
| 5. Die Aufgaben der Bürgerbeauftragten | 38 |
| Lotsin, Moderatorin, Dolmetscherin | 39 |
| Nah an den Menschen, nah am Parlament | 40 |
| Wann ist man bei uns richtig? | 40 |
| Wie wendet man sich an uns? | 41 |
| Wo liegen die Grenzen unseres Tätigwerdens? | 41 |
| Wenn wir nicht zuständig sind, können andere helfen | 41 |
| <hr/> | |
| 6. Die Arbeitsweise der Bürgerbeauftragten | 42 |
| Die Basis: das Ombudsman-Modell | 42 |
| Alle Kraft für die Anliegen der Bürgerinnen und Bürger – im Team | 43 |
| Schritt für Schritt: Wie gehen wir vor? | 44 |
| Kooperation statt Konfrontation | 45 |
| Sensibilisieren – das Zauberwort auch gegen Diskriminierung | 45 |
| Wir informieren ausführlich und verständlich | 45 |
| <hr/> | |
| 7. Aktivitäten | 46 |
| <hr/> | |
| 8. Aussprache zum Jahresbericht 2023 | 52 |
| <hr/> | |
| Das Gesetz über die Bürgerbeauftragte oder den Bürgerbeauftragten | 63 |
| Das Team der Bürgerbeauftragten ist gerne für Sie da! | 69 |

1. Unter der Lupe: Die digitale Verwaltung als Schlüssel zu mehr Transparenz und Vertrauen

Wie verläuft ein idealer Kontakt von Einwohnerinnen und Einwohnern zu einer Behörde? Schnell, unkompliziert, ohne langes Anstehen und bestenfalls mit einer Entscheidung in meinem Sinne, würden vermutlich viele auf diese Frage antworten.

Letzteres, die Entscheidung der Behörde, ist natürlich oft Gegenstand der Eingaben in meinem Büro. Doch häufig beziehen sich die Probleme auch auf das Davor, die Erreichbarkeit, die Geschwindigkeit und auch auf die Übersichtlichkeit der behördlichen Verfahren.

Hier ist klar, dass die Digitalisierung für erhebliche Entlastung sorgen könnte. Idealerweise können so Behördengänge wegfallen und Menschen ihren Antrag von zu Hause aus, zu Uhrzeiten, die ihnen passen, einreichen. Im besten Fall werden die Anträge dann ohne Umweg digital an die zuständige Stelle geleitet und dort ebenfalls digital bearbeitet – so könnte die Bearbeitung erheblich beschleunigt und auch die Behörden entlastet werden.

Durch solche digitalen Verfahren könnte aber auch einem weiteren Problem begegnet werden, das regelmäßig in meinem Büro aufschlägt: der fehlende Überblick über das Verfahren. So kommt es immer wieder dazu, dass uns Betroffene schildern, dass die Bearbeitung ihres Anliegens nicht vorangehe und gleichzeitig wartet die betreffende Behörde ihrerseits auf Rückmeldung oder Unterlagen von den Betroffenen. Im anderen Extrem fragen Menschen in ihrer Verzweiflung viele Male bei den Behörden

nach, ob ihre Unterlagen eingegangen sind und wie der Stand des Verfahrens ist. Diese Nachfrage belastet dann die oft ohnehin angespannten Behörden.

Durch übersichtliche Online-Portale, in denen eingesendete und fehlende Unterlagen ersichtlich sind und Informationen über die Verfahrensstände angezeigt werden, könnte das Verständnis für die Verfahren erheblich verbessert werden. Von besonderer Bedeutung ist das Verständnis für das Verfahren auch bei abschlägigen bzw. negativen Verwaltungsentscheidungen. Denn unübersichtliche Verfahren nähren bei den Betroffenen oftmals das Gefühl, dass etwas im Verfahren schiefgelaufen sein muss oder dass Informationen nicht berücksichtigt wurden. Nun wird es immer Fälle geben, in denen Menschen diesen Eindruck haben. Dennoch bin ich davon überzeugt: Das Verständnis für das individuelle Verfahren und das Zusammenwirken von Behörden ist nicht nur wichtig für eine Akzeptanz des Verfahrens, es ist auch essenziell für das Vertrauen in unseren Staat. Angesichts dieser positiven Effekte durch digitale Verfahren stellt sich die Frage: Werden genug Ressourcen auf die Digitalisierung verwendet? Hierzu ist zunächst festzustellen, dass sehr viele Ressourcen, sowohl Geld als auch Arbeitszeit, auf die Digitalisierung verwendet werden. Allein im Bundeshaushalt waren es im Jahr 2024 über 19 Mrd. Euro, wie die Studie zur „Berechnung des Digitalhaushalts“ von Agora Digitale Transformation in Zusammenarbeit mit dem ZEW errechnete. Und auch in den Jahren ab 2021 lag der Wert in einer ähnlichen Höhe.



Und hierin sind noch nicht die wichtigen Digitalisierungsbemühungen der Länder und Kommunen enthalten. Gerade auch die Digitalisierung in den Kommunen ist ein entscheidender Baustein für eine digitale Verwaltung. Die Kommunen entscheiden dabei selbstständig über ihre digitalen Fachverfahren, also die Art, wie intern Anträge bearbeitet werden. Hierbei soll etwa das Projekt „Kommunale Digitallotsen“ der Kommunalen Landesverbände die Städte und Gemeinden unterstützen.

Auch das Land geht die Digitalisierung entschlossen an. Mit der Digitalisierungsstrategie „digital.LÄND – für alle digital“ soll die Rolle Baden-Württembergs als digitale Leitregion in Europa gestärkt werden. Auch das Onlinezugangsgesetz, das für Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen den Online-Zugang zu Verwaltungsleistungen erleichtern soll, wird stetig weiter umgesetzt, wie sich auf dem Dashboard Digitale Verwaltung verfolgen lässt.

Dennoch schlagen sich die positiven Aspekte der Digitalisierung in den Eingaben in meinem Büro noch nicht nieder. Dies mag zum einen daran liegen, dass Best-Practice-Beispiele von Natur aus eher selten bei Anlaufstellen für Probleme aufschlagen, wie mein Büro eine ist. Es könnte aber auch daran liegen, dass die großen Bemühungen für Digitalisierung nicht effizient genug erfolgen.

So könnte es lohnen, noch intensiver zu hinterfragen, wo Vereinheitlichungen helfen könnten, etwa um Doppelt- und Mehrfachentwicklungen zu vermeiden. Dabei darf auch nicht vor grundsätzlichen Fragen zurückgeschreckt werden: An welchen Stellen müssen die Leitmaximen der Subsidiarität und des Föderalismus für eine zielgerichtetere Digitalisierung überdacht werden?

Im Dilemma zwischen einfacher Bedienbarkeit und Sicherheit, das viele Entwicklungen von digitalen Verfahren erschwert, könnte ein Blick in den Bereich der Wirtschaft helfen, die in ähnlichem Ausmaß mit sensiblen digitalen Daten arbeitet, wie etwa im Bankenbereich.

Zuletzt sind aber auch wir Bürgerinnen und Bürger gefragt. Wer eine effiziente digitale Verwaltung möchte, muss selbst digitalbereit sein. Dies beginnt bei der Online-Funktion des Personalausweises, die nach wie vor von wenigen Menschen genutzt wird. Auch die Anstrengung, sich in digitale Verwaltungsverfahren einzuarbeiten, so sie denn verfügbar sind, wird von nicht wenigen als Zumutung empfunden. Es ist jedoch eine Zumutung, die angesichts des steigenden Drucks, unter dem die Verwaltung steht, unausweichlich ist, und wie beschrieben viele positive Effekte für uns Bürgerinnen und Bürger bereithält.

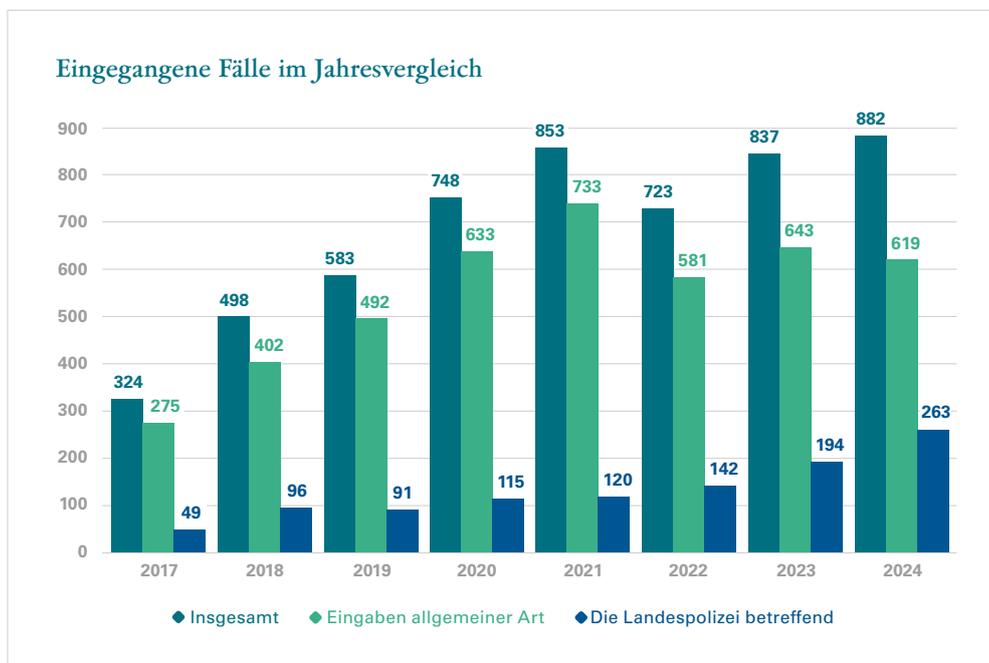


2. Statistik 2024

882 Fälle und die Zahlen dahinter

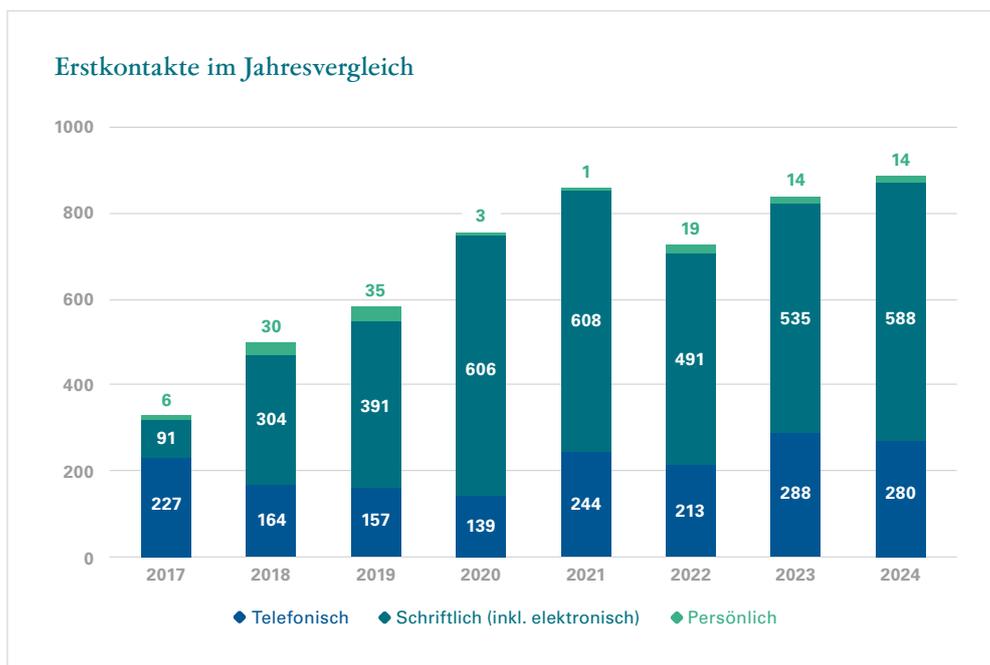
In dieser Gesamtzahl ist lediglich die Anzahl der angelegten Akten enthalten – also die Fälle, in denen umfangreichere Bearbeitungen notwendig waren wie z. B. das Anschreiben der zuständigen Behörden, Prüfungen der Sach- und Rechtslage oder ausführlichere Auskünfte und Beratungen. Nicht mitgezählt

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



Schriftlich, telefonisch, persönlich – viele Wege führen zu uns

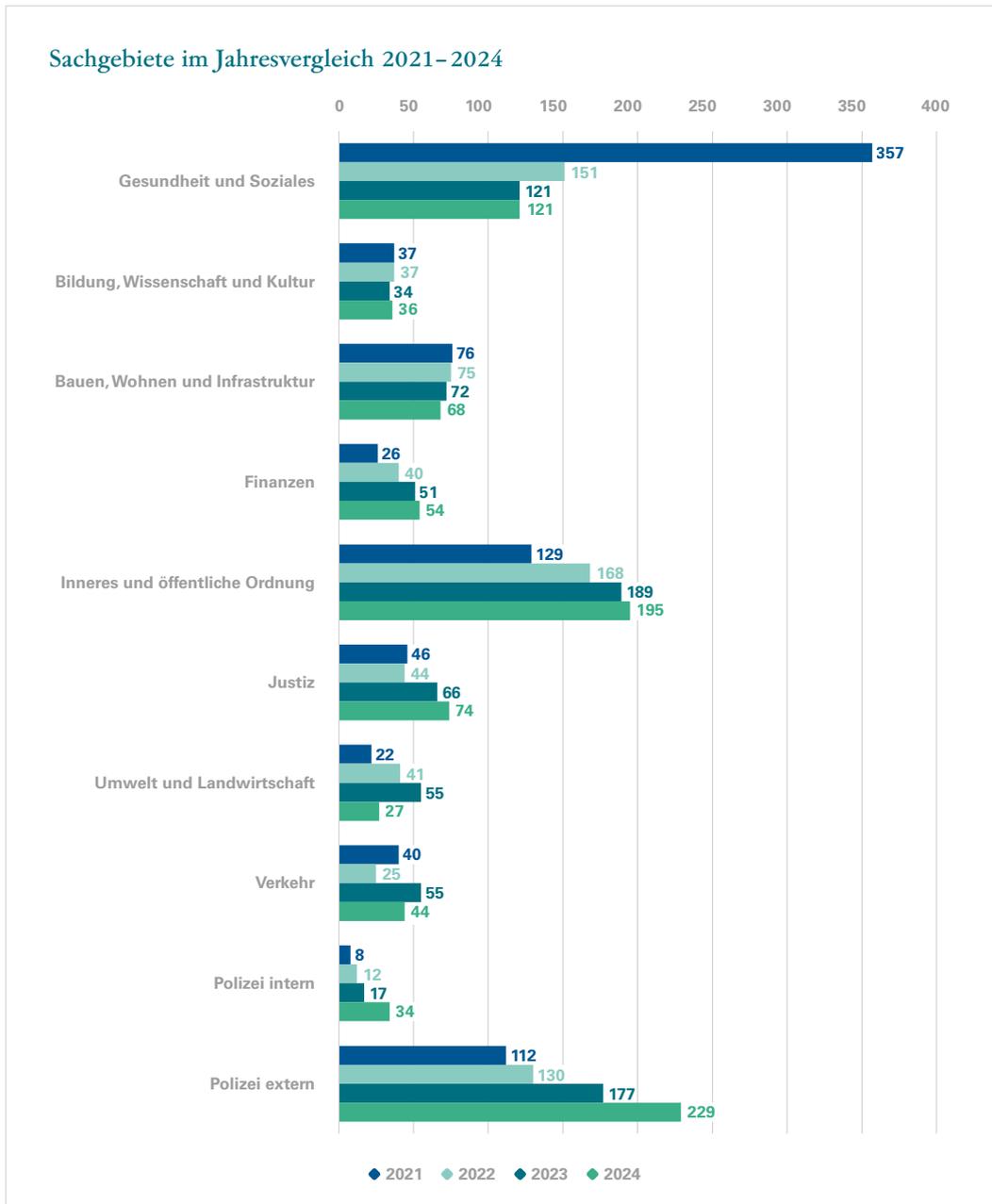
Die Kontaktaufnahme erfolgte, wie in den vergangenen Jahren, am häufigsten in schriftlicher Form über E-Mail, Brief oder über das Kontaktformular.



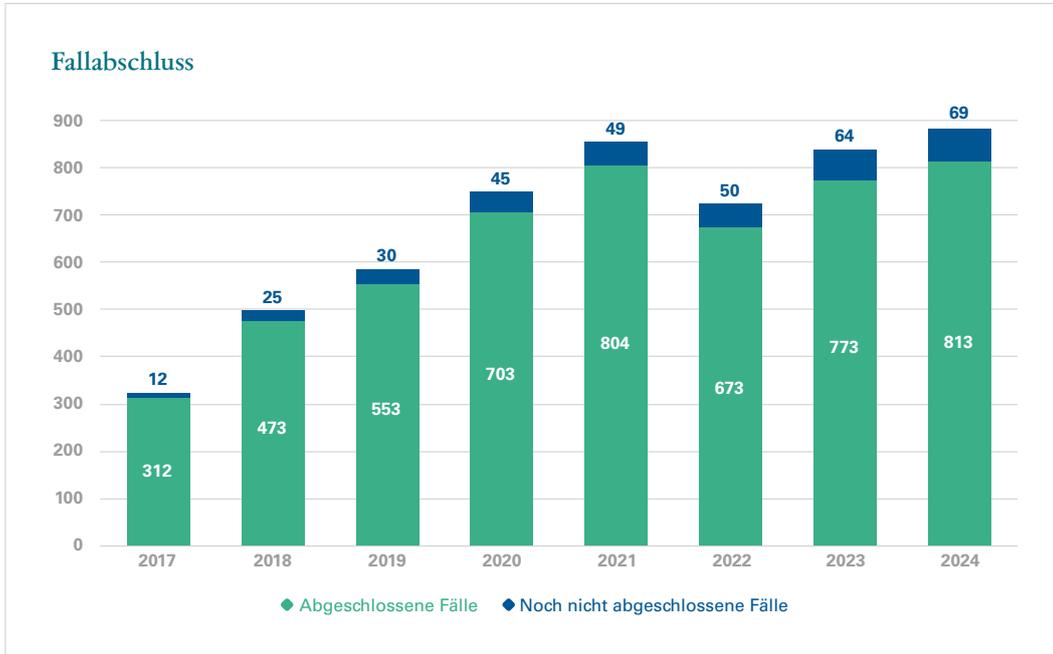
Sachgebiete

2024 betrafen die meisten Eingaben erstmals das Sachgebiet der externen Polizeibeschwerden, welches damit noch einmal deutlich im Vergleich zum Vorjahr gewachsen ist. Ebenfalls sehr viele Eingaben betrafen

wieder das Sachgebiet Inneres und öffentliche Ordnung. Wie auch in den Vorjahren bleibt das Sachgebiet Gesundheit und Soziales auf Platz drei.



Fallabschlüsse

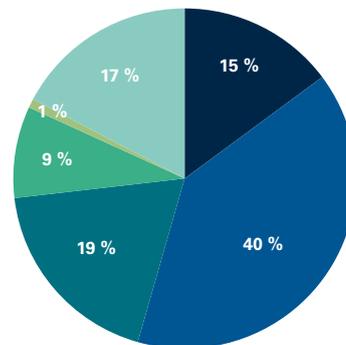


Bei den im Berichtszeitraum abgeschlossenen Eingaben konnte in rund 74 % der Fälle ein positives Ergebnis erreicht werden. Durch Information und Beratung war es in 40 % aller Fälle möglich, den Menschen eine Hilfestellung zur Überwindung ihrer Problematik zu geben. Durch Weiterleitung und Vermittlung haben wir in 19 % eine Weichenstellung zur Abhilfe geschaffen.

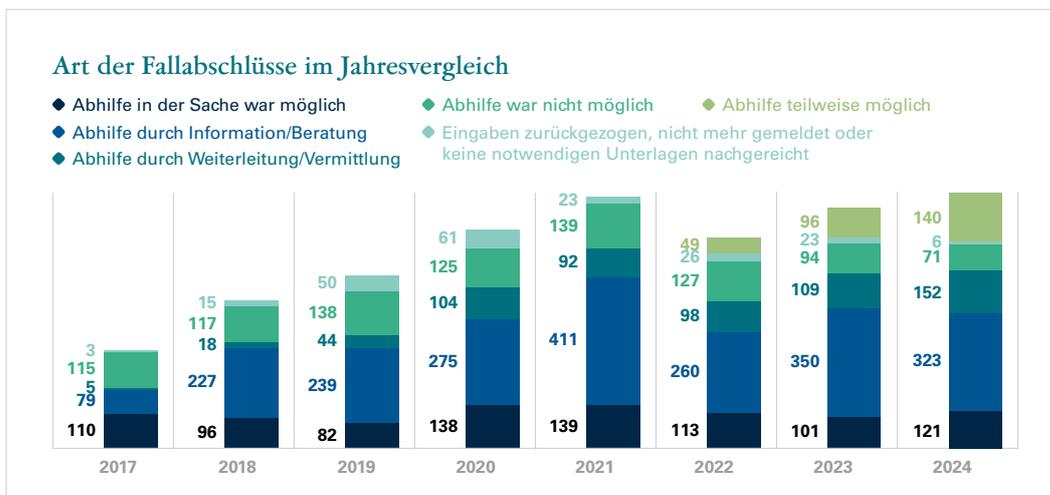
Bei 9 % der Fälle konnte dem Anliegen nicht abgeholfen werden. 17 % der Anliegen wurden zurückgezogen oder es wurden keine Unterlagen nach dem Erstkontakt nachgereicht.

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

Art der Fallabschlüsse 2024

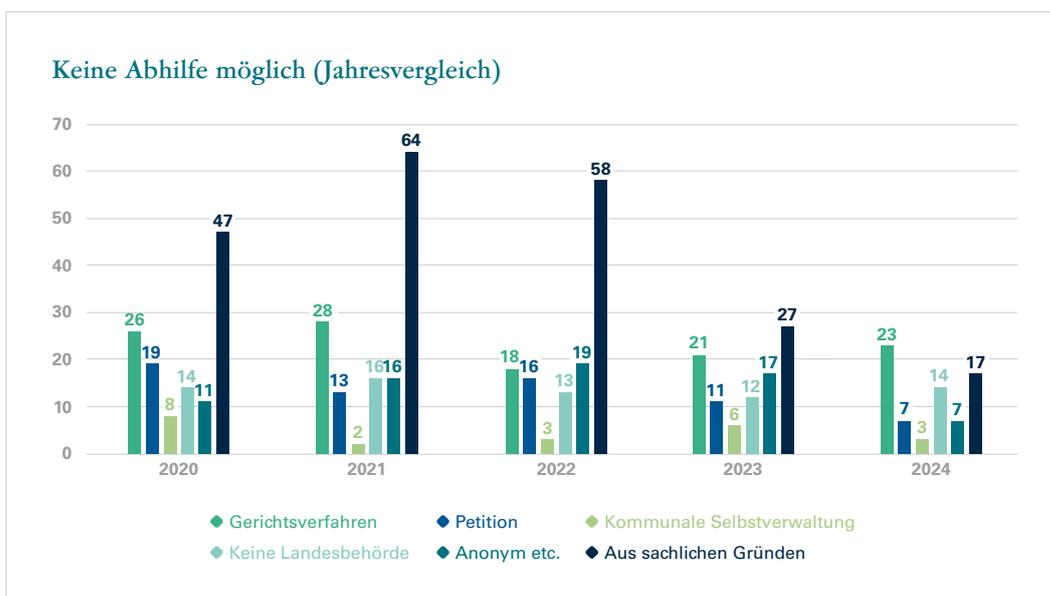


- ◆ Abhilfe in der Sache war möglich (14,8 %)
- ◆ Abhilfe durch Information/Beratung (39,6 %)
- ◆ Abhilfe durch Weiterleitung/Vermittlung (18,8 %)
- ◆ Abhilfe war nicht möglich (8,7 %)
- ◆ Abhilfe teilweise möglich (0,9 %)
- ◆ Eingaben zurückgezogen, nicht mehr gemeldet oder keine notwendigen Unterlagen nachgereicht (17,3 %)



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

| Im Einzelnen waren dies: | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| Laufendes oder abgeschlossenes Gerichtsverfahren und sonstige Ermittlungsverfahren (§ 3 Abs. 1 Nr. 2, 3 und 4) | 26 Fälle | 28 Fälle | 18 Fälle | 21 Fälle | 23 Fälle |
| Laufende oder abgeschlossene Petition (§ 2 Abs. 2) | 19 Fälle | 13 Fälle | 16 Fälle | 11 Fälle | 7 Fälle |
| Kommunale Selbstverwaltung (§ 3 Abs. 1 Nr. 6) | 8 Fälle | 2 Fälle | 3 Fälle | 6 Fälle | 3 Fälle |
| Rechtliche Einwirkungsmöglichkeit auf die Landesbehörde war nicht gegeben (§ 3 Abs. 1 Nr. 1), darunter auch zivilrechtliche Angelegenheiten | 14 Fälle | 16 Fälle | 13 Fälle | 12 Fälle | 14 Fälle |
| Anonym, Beleidigungen, ohne erkennbaren Sinnzusammenhang oder konkretes Anliegen | 11 Fälle | 16 Fälle | 19 Fälle | 17 Fälle | 7 Fälle |
| Aus sachlichen Gründen. Dies betraf vor allem Fälle, in denen trotz Zuständigkeit keine Abhilfe geschaffen oder sonstige Unterstützung oder Hilfestellung gegeben werden konnte | 47 Fälle | 64 Fälle | 58 Fälle | 27 Fälle | 17 Fälle |



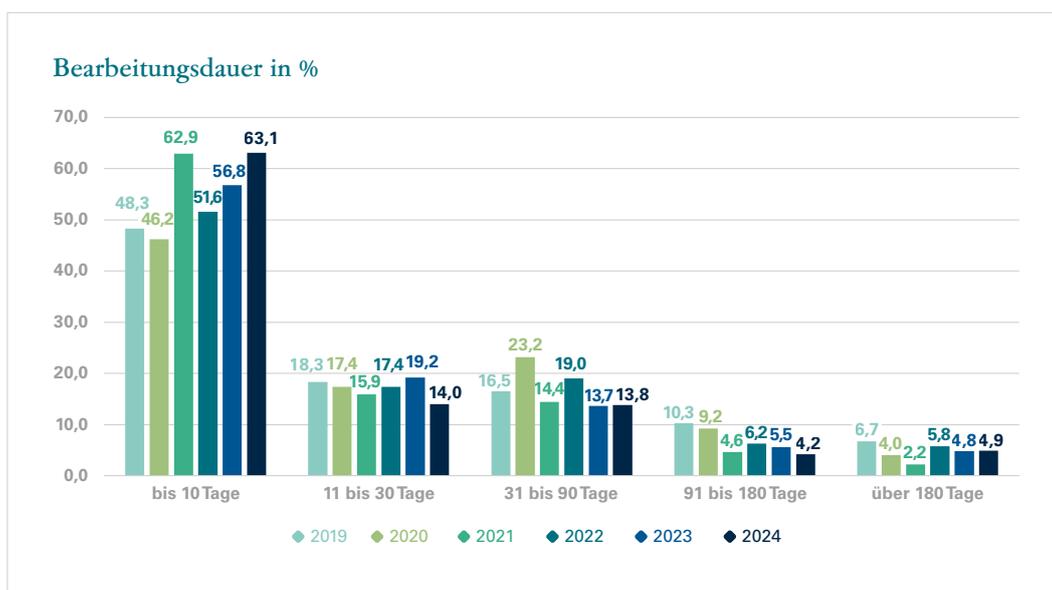
Bearbeitungsdauer 2024

Es konnten 513 der eingegangenen Anliegen innerhalb von 10 Tagen abschließend bearbeitet werden. Das entspricht 63,1 % aller Eingaben. Weitere 114 Fälle (14,0 %) konnten in einem Zeitraum von 11 bis 30 Tagen bearbeitet werden.

Damit konnten mehr als drei Viertel (79,9 %) der eingegangenen Fälle innerhalb eines Monats abgeschlossen werden.

Weitere 112 Fälle (13,8 %) wurden innerhalb von 31 bis 90 Tagen, also 3 Monaten, abgeschlossen. Bei 34 Anliegen (4,2 %) nahm die Bearbeitung mehr als 3 Monate in Anspruch. Mehr als ein halbes Jahr wurde für 40 Anliegen (4,9 %) benötigt.

2024 konnten also über zwei Drittel der Fälle innerhalb von 10 Tagen abschließend bearbeitet werden.



3. Einzelfälle aus der Praxis

a. Inneres und öffentliche Ordnung

Warten auf die Blaue Karte

Ein ausländischer Staatsbürger, der bereits drei Jahre lang in Deutschland arbeitet, muss die Aufenthaltserlaubnis für sich, seine Frau und seine zwei Kinder alle halbe Jahre neu beantragen. Er kann nicht verstehen, warum er stets lange auf die Bescheinigungen warten muss und statt der ein Jahr lang gültigen Blauen Karten immer wieder nur Fiktionsbescheinigungen bekommt. Letztere werden so genannt, weil sie nur ersatz- und übergangsweise gelten, weniger Prüfaufwand erfordern und deshalb eine deutlich kürzere Gültigkeitsdauer besitzen. Außerdem reagiere die zuständige Ausländerbehörde immer erst kurz vor knapp. Warum dieser Nervenkitzel und warum dieser Aufwand?

Überlastet. Dieser Ausnahmefall zeigt, dass eine Behörde nicht nur Antragstellenden, sondern auch sich selbst Zeit und Mühe ersparen könnte.

Im Juni 2024 wird der Familienvater, wir nennen ihn Herrn A, wieder einmal unruhig: Als die zuletzt ausgestellten Blauen Karten im Februar abliefen, stellte die Behörde für alle vier Familienmitglieder erneut nur Fiktionsbescheinigungen aus, die nun bald, konkret: Anfang August, ungültig werden. Herr A erinnert die Behörde deshalb daran, dass er noch keinen Termin fürs Abholen der neuen Papiere erhalten hat. Tatsächlich bekommt er gleich einen Termin – aber nicht wie angekündigt für neue Blaue Karten, sondern wieder nur für Fiktionsbescheinigungen.

Herr A wendet sich Mitte Juni an die Bürgerbeauftragte und beschwert sich: Nicht zum ersten Mal müssten er und seine Familie sehr lange auf die beantragten Papiere warten. In den drei Jahren, in denen sie in Deutschland sind, kämen sie zusammen auf ein Dutzend Fiktionsbescheinigungen und vier Blaue Karten. „Das ist zu viel Aufwand für die Behörde, alle sechs Monate die Dokumente auszustellen“, schreibt er, „und zu viel Aufwand für uns, alle sechs Monate die Dokumente vorzubereiten und zu beantragen.“

Wir wenden uns an die zuständige Mitarbeiterin und fragen, weshalb Herr A und seine Familie keine Blauen Karten bekommen, nachdem unseres Wissens schon mehrmals Blaue Karten ausgestellt werden konnten? Bereits einen Tag später erfahren wir: Die Behörde müsse aufgrund personeller Ausfälle und hoher Arbeitsbelastung einen Rückstau abarbeiten. Die Mitarbeiterin könne die Sorge von Herrn A nachvollziehen, da er in der Vergangenheit immer sehr lange auf die Bescheinigungen warten musste. Sie verspricht, den Fall vorzuziehen und Herrn As Anträge zeitnah zu bearbeiten.

Kurze Zeit später erhält die Familie die beantragten Blauen Karten.

In besonderen Einzelfällen wie diesem können wir durch unsere Vermittlung bei der Ausländerbehörde somit eine zügigere Bearbeitung erreichen.

Aufenthaltstitel „Blaue Karte“

Die **Blaue Karte** ist ein spezieller Aufenthaltstitel für hochqualifizierte Fachkräfte aus Nicht-EU-Staaten, die in Deutschland arbeiten möchten. Sie wurde eingeführt, um qualifizierte Arbeitskräfte nach Deutschland zu holen und den Fachkräftemangel zu bekämpfen.

Voraussetzungen:

- ◆ ein abgeschlossenes Hochschulstudium oder eine vergleichbare Qualifikation
- ◆ ein Arbeitsvertrag oder ein verbindliches Jobangebot

Vorteile:

- ◆ Die Blaue Karte ermöglicht eine schnellere und einfachere Einreise sowie eine Aufenthalts- und Arbeitsgenehmigung in Deutschland.
- ◆ In bestimmten Fällen kann sie für Familienangehörige auch den Aufenthalt erleichtern.
- ◆ Nach 33 Monaten (bzw. 21 Monaten bei guten Deutschkenntnissen) kann eine Niederlassungserlaubnis beantragt werden.

Gültigkeit: Die Blaue Karte ist zunächst für bis zu vier Jahre gültig und kann verlängert werden.

Nur Geduld

Kein Verständnis für ein zeitintensives Prozedere konnte 2024 ein Mann aufbringen, der damals bereits 21 Monate lang auf seine Einbürgerung gewartet hat. Er erfüllt die Voraussetzungen, seine Unterlagen sind vollständig und seine Ungeduld wächst: Warum dauert sein Einbürgerungsverfahren so lange?

Informieren und Verständnis wecken: Manche Anfragen an Behörden können auch wir nicht beschleunigen. Wir können aber manchmal erklären, warum ein Verfahren mehr Zeit braucht als erwartet. Das führt beim Gegenüber meist zu mehr Geduld und Verständnis und birgt die Chance, das Vertrauen in die Behörden wieder zu stärken.

Im August 2024 beschwert sich jener ausländische Mitbürger (wir nennen ihn Herrn M) beim Team der Bürgerbeauftragten: Die Bearbeitungsdauer seines Antrags auf Einbürgerung sei viel zu lang, ein Jahr und neun Monate prüfe die Einbürgerungsbehörde bereits und er habe immer noch nichts von ihr gehört. Herr M erzählt uns, dass er bereits seinen Schulabschluss und seine Ausbildung in Baden-Württemberg gemacht habe und derzeit hier in Festanstellung arbeite. Wir nehmen Kontakt zur Behörde auf, bitten um Einschätzung des Falles und fragen, ob und wie Herr M das Verfahren beschleunigen kann.

Nach wenigen Tagen erhalten wir die Rückmeldung, dass die Belastung in der Behörde sehr hoch sei, weshalb man bereits bei Standardfällen mit einer Bearbeitungszeit von einem Jahr rechnen müsse. Zusätzlich erhalten wir die Information, dass im Falle von Herrn M eine aufwendige Urkundenüberprüfung durch das Auswärtige Amt in Verbindung mit der deutschen Botschaft im Herkunftsland des Herrn M erforderlich sei. Dieses Prüfverfahren dauere zusätzlich mindestens acht Monate und könne vonseiten der Einbürgerungsbehörde nicht beschleunigt werden.

Auch wir können das Verfahren nicht beschleunigen, da die Botschaften und das Auswärtige Amt als Bundesbehörden nicht in den Zuständigkeitsbereich der Bürgerbeauftragten des Landes Baden-Württemberg fallen. Wir können allerdings Herrn M die Hintergründe der Verzögerung erläutern, damit er die Situation besser nachvollziehen kann.

Dieser Fall veranschaulicht, wie die Bürgerbeauftragte auf die Anliegen der Bürgerinnen und Bürger eingehen und durch umfassendes Erklären der Verwaltungsprozesse Verständnis wecken kann. Zum Beispiel wenn es wie hier zu einer begründbaren Verzögerung im Verfahren gekommen ist.

Ämterblockade

Ein junges Paar wollte einfach nur zusammenleben – und wartete wochen-, monate-, schließlich fast zwei Jahre lang auf die behördliche Erlaubnis. Denn der Ehemann war nach Deutschland geflohen und hatte eine sogenannte Wohnsitzauflage: Somit konnte er selbst nach der Hochzeit nicht wie geplant zu seiner deutschen Ehefrau ziehen. Und so warteten sie – obwohl sie einen gesetzlichen Anspruch auf Zustimmung hatten. Auch die Ursache war eindeutig: Überlastung. Dieses Beispiel steht für eine Vielzahl an Fällen, bei denen die langen Bearbeitungszeiten bei Behörden, insbesondere bei Ausländerbehörden, das Leben der Betroffenen erheblich einschränken.

Im Juni 2024 wenden sich Herr und Frau L, das junge

Druck nach allen Seiten: Wenn eine überlastete Behörde eine andere Behörde bei einem an sich simplen Antrag ausbremst, sind in erster Linie die Antragstellenden betroffen. Leidtragende finden sich jedoch auch innerhalb der Verwaltungen selbst. Denn engagierte Zuständige werden demotiviert und überlastete Stellen zusätzlich unter Druck gesetzt. Umso wichtiger ist es, Überlastungen konsequent abzubauen.

Ehepaar, mit dem einfachen und zutiefst nachvollziehbaren Wunsch an das Team der Bürgerbeauftragten: endlich zusammenwohnen zu dürfen. Warum braucht das Paar hierfür überhaupt eine Erlaubnis? Der Ehemann ist nach Deutschland geflüchtet, deshalb die Wohnsitzauflage. Er darf folglich nur innerhalb seines Wohnortes umziehen. Seine Ehefrau lebt jedoch in einem weit entfernten Teil Baden-Württembergs.

Im Sommer 2022 stellt Herr L den Antrag, umziehen zu dürfen. Er wendet sich an die Ausländerbehörde seines Wohnorts.

Der dortige Sachbearbeiter hilft Herrn L, einen sogenannten Umverteilungsantrag zu stellen und versucht im Laufe der kommenden Monate sehr empathisch, das Paar zu unterstützen und den Antrag voranzutreiben – doch ihm sind die Hände gebunden. Denn zuständig für die Genehmigung ist die Ausländerbehörde am Wohnort der Ehefrau. Doch trotz der hartnäckigen Nachfragen des Beamten geht es dort nicht voran.

Als wir von der langen Bearbeitungszeit erfahren, erkundigen wir uns bei den zuständigen Stellen über das Anliegen des Paares. Und erreichen so tatsächlich einen schnellen Abschluss des Verfahrens: Im September 2024 können wir Herrn und Frau L mitteilen, dass der Umverteilungsantrag bearbeitet worden ist und die weiteren Schritte nun bald folgen.

Der Fall zeigt, wie bei Verwaltungsverfahren mit mehreren beteiligten Behörden bereits durch Verzögerungen bei einer einzigen Behörde das gesamte Verfahren ins Stocken geraten kann. Das ist unbefriedigend für die Beamtinnen und Beamten in anderen Behörden, führt dort oft zu Mehraufwand und erzeugt zugleich weiteren Druck bei den Zuständigen der überlasteten Behörde. Ganz besonders belastend ist diese Situation aber natürlich für die Betroffenen selbst: Sie müssen übermäßig lange auf Entscheidungen warten, die teils große Auswirkungen auf ihr soziales oder berufliches Leben haben. Deshalb müssen Stellen in der Verwaltung, an denen es zu Überlastungen kommt, dringend und konsequent entlastet werden, etwa indem innerbehördliche Prozesse vereinfacht und zusätzliche Stellen geschaffen werden. Letzteres ist angesichts des bestehenden Fachkräftemangels bestimmt nicht einfach – ein Grund mehr, es mit ganzer Kraft und neuen Ideen zu versuchen.

Für die zügige Bearbeitung meiner Eingabe, die sich angenehm von der Behandlung der Angelegenheit durch die Gemeinde abhebt, möchte ich mich bedanken, wenngleich das Ergebnis für mich nur bedingt befriedigend ist.

b. Bauen, Wohnen und Infrastruktur

Zwischen Feuer und Eis: eine „Grad-Wanderung“

Eine Cafébetreiberin will in ihren Räumen Speiseeis herstellen, hat eine Genehmigung beantragt, die geforderte Planänderung eingereicht und schließlich das Gefühl, dass es einfach nicht vorwärtsgeht. Sie schimpft über „Bürokratie-WAHNSINN!“ und sieht sich in ihren Rechten als Bürgerin „durch die Behördenabläufe mehr als nur eingeschränkt und behindert“, ihre Nerven liegen blank. Für die Bürgerbeauftragte eine „Grad-Wanderung“ – denn auf der einen Seite gilt es, ein Mütchen zu kühlen, und auf der anderen, ein bisschen Dampf zu machen.

Ob Vanille, Schoko oder Erdbeer, am Ende ist alles gut. Manche Behördenabläufe dauern, und manchmal dauern sie zu lange. In diesem Fall konnte die Bürgerbeauftragte einen lange erwarteten amtlichen Bescheid schlussendlich etwas beschleunigen.

Mitten im Winter, im Dezember 2023, stellt die Cafébetreiberin – wir nennen sie Frau E – für ihre Kellerräume einen Antrag auf Nutzungsänderung beim städtischen Baurechtsamt. Denn sie möchte dort einen gewerblichen Produktionsraum für Speiseeis einrichten. Sie hat die kommende Eissaison bereits vor Augen, sieht aber nach und nach nicht nur ihren Zeitplan dahinschmelzen. Erst fehlen Unterlagen, Frau E reicht sie nach. Dann fehlen andere Unterlagen. Dann detaillierte Pläne – Frau E kümmert sich jeweils sofort. Es folgen Nachfragen des Lebensmittelkontrolleurs, eine Ortsbesichtigung durchs Veterinäramt. Im April 2024 versagt ihr die Behörde die Genehmigung, weil das Veterinäramt Bedenken angemeldet hat: Eine Spülmaschine dürfe aus Hygienegründen nicht neben der Eismaschine stehen, und es gebe zu viele „private Kreuzungspunkte“.

Ersteres kann Frau E nachvollziehen, sie zieht nun ein Architekturbüro hinzu, um die Pläne zu ändern. Ende April reicht sie den modifizierten Antrag ein. Labor und Trockenlager sind nun vorschriftsmäßig eingerichtet, auch der Nachforderung eines extra Hygiene- und Ausgussbeckens ist Frau E nachgekommen. Doch was soll sie bezüglich dieser Kreuzungspunkte unternehmen?

Mitte Mai wendet sie sich an uns und fragt: Warum sollen Kreuzungspunkte von vier Familienmitgliedern kontaminierter sein als in einem Mietshaus mit vielen

Bewohnern, mit Besuchsverkehr, Hunden etc. oder bei den vielen unbekanntenen Passanten direkt vor jedem Gastronomiebetrieb in der Stadt? Der Einwand der Behörde widerspreche jeder ihrer bekannten Praxis. Sie empfindet das nochmalige Hin und Her und die lange Bearbeitungsdauer als Gängelei und hat den Eindruck, dass die Behörde die weitere Bearbeitung verschleppt.

Wir fragen beim Baurechtsamt nach. Die zuständige Mitarbeiterin teilt uns mit, dass sie nach der Vorlage der geänderten Pläne eine erneute Anhörung der Fachbehörden eingeleitet habe und noch auf Antwort warte. Da Frau E weiterhin wochenlang nichts mehr von der Behörde hört, fragen wir Mitte Juli nach und erfahren: Die Stellungnahmen liegen vor, auch das Veterinäramt habe dem Bauantrag nun zugestimmt, das Vorhaben werde in Kürze genehmigt. Und tatsächlich hält Frau E die Genehmigung drei Tage später in Händen.

So konnten wir Frau E durch unser beharrliches Nachfassen am Ende doch noch zu einer Baugenehmigung verhelfen. Sie kann ihre Kellerräume umbauen und dort nun eigenes Eis herstellen – zwar nicht mehr für diese, aber für die kommende Saison.

Zunächst einmal herzlichen Dank für die schnelle Antwort, ehrlich gesagt hatte ich zum einen nicht damit gerechnet, so schnell von Ihnen zu hören, zum anderen schon gar nicht damit gerechnet, dass Sie bereits konkrete Schritte unternehmen. Dies stimmt mich froh und zeigt: „It works.“

Abschließend lassen Sie mich mich nochmals herzlich bei Ihnen bedanken, ich habe mich in den vergangenen Wochen ziemlich ohnmächtig gegenüber der Staatsgewalt gefühlt, da tut es richtig gut, zu wissen, dass Bürger in diesem Land noch gehört werden und eben nicht alles hinnehmen müssen.

Ich wünsche Ihnen alles erdenklich Gute, bleiben Sie gesund und seien Sie gesegnet.

Zu viel berechnet? Zu wenig kommuniziert!

Ein Beispiel dafür, dass unser Einsatz auch mal nur teilweise erfolgreich und ein Betroffener an seiner Lage manchmal nicht ganz unschuldig ist. Ein Bürger, wir nennen ihn Herrn B, hielt die Gebühren für die von ihm beantragte Baugenehmigung für viel zu hoch. Wir konnten zwar erreichen, dass er einen kleinen Teil der Gebühren, der zu Unrecht erhoben worden war, nicht bezahlen musste. Genutzt hat ihm die Genehmigung aber schlussendlich nichts – weil er selbst eine kleine, aber alles andere als unerhebliche Anfrage versäumt hatte.

Genehmigung erteilt, aber nutzlos. Tragisch, dass im Vorfeld nicht bedacht worden ist, was in diesem Fall entscheidend war: die privatrechtliche Seite.

Aber der Reihe nach: Ende Februar 2024 beantragt Herr B beim Bauordnungsamt die Einrichtung einer Großtagespflegestelle für Kleinkinder. Er schreibt, dass keine baulichen Änderungen vorgenommen werden sollen – es handelt sich also nur um eine Nutzungsänderung. Im Juli erhält Herr B die Genehmigung und einen Gebührenbescheid: Ausnahmegebühr Barrierefreiheit 408 Euro, Mindestgebühr Nutzungsänderung 432 Euro, Gebühr für Bauüberwachung 108 Euro, zusammen 948 Euro. Herr B ist entsetzt. Mitte Juli legt er Widerspruch ein und wendet sich parallel dazu an das Team der Bürgerbeauftragten.

Herr B führt an, seine Frau wolle ihre schon lange bestehende, vom Jugendamt genehmigte Kleinkindbetreuung doch nur von fünf auf neun Betreuungsplätze ausweiten. Er verweist auf eine Mitarbeiterin des städtischen Arbeitsschutzes, die ihre Bitte um weitere Unterlagen nach einem Gespräch mit ihm zurückgezogen habe mit den Worten: Sie sei davon ausgegangen, dass es sich „um etwas Größeres“ handle. Überdies gelte doch der Grundsatz, dass „die Gebührenhöhe der erbrachten Leistung und dem Vorhaben angemessen“ sein solle. Gerechnet habe er mit einer weitaus geringeren Gebühr. Er ist der Ansicht, dass „aufgrund von mangelnder Kommunikation aus einer Mücke ein Elefant geworden“ sei.

Wir sind der Meinung, dass Herr B mit der Kleinkindbetreuung eine öffentliche Aufgabe wahrnimmt und sein Vorhaben auch eine Entlastung für die Kommune bedeuten würde. Anfang August bitten wir den zuständigen Mitarbeiter des Bauordnungsamts, die Ausnahmegebühr und die Gebühr für die Bauüberwachung fallen zu lassen. Und können immerhin einen

Teilerfolg erzielen: Die Stadt nimmt die Gebühr für die Bauüberwachung zurück, da sie „fehlerhaft festgesetzt“ worden sei, wie sie Herrn B und uns Anfang Oktober schreibt. Die beiden anderen Gebühren seien jedoch korrekt und würden auch nicht „zu einer unbilligen Härte im Einzelfall“ führen.

Da sich die Behörde bereits im unteren Bereich bewegt (Stichwort Mindestgebühr), können wir keinen Spielraum zur weiteren Vermittlung mehr erkennen. Wir zeigen Herrn B die Möglichkeiten auf, die er jetzt hat: entweder den Widerspruch zurücknehmen und die Gebühr abzüglich der erlassenen 108 Euro bezahlen oder aber den Widerspruch aufrechterhalten. Nennt er hierfür jedoch keine weiteren Gründe, muss er mit einer gebührenpflichtigen Zurückweisung rechnen. Wenige Tage später überrascht uns Herr B mit der Nachricht, dass seine Vermieterin nicht mit der Nutzungsänderung einverstanden sei. Für uns war weder durch seine Ausführungen noch durch die vorgelegten Unterlagen ersichtlich, dass er nur als Mieter gehandelt hat. Herr B hielt es offensichtlich auch nicht für nötig, die Vermieterin vorab über seine Pläne zu informieren. Weil Herr B sein Vorhaben also trotz Genehmigung nicht umsetzen kann, ist er nun der Ansicht, dass er überhaupt keine Gebühr zu zahlen habe. Dem müssen wir widersprechen: Die Genehmigung ist gültig, auch wenn Herr B jetzt nichts mehr davon hat. Doch das hat er selbst zu verantworten. Denn die Baugenehmigung ist „nur“ der Bescheid, dass dem Vorhaben keine öffentlich-rechtlichen Vorschriften entgegenstehen. Das Bauordnungsamt prüft nicht die Eigentumsverhältnisse und auch nicht, ob es privatrechtliche Gründe gegen Herrn Bs Vorhaben geben könnte – wie sie hier nun in Person der Hauseigentümerin ins Spiel kommen. Hätte Herr B dies vorher geklärt, hätte er sich den Bauantrag – und alle damit verbundenen Kosten – sparen können.

Gut zu wissen: Baugenehmigung und Privatrecht

Baugenehmigungen werden „unbeschadet der privaten Rechte Dritter“ erteilt. Bauaufsichtsbehörden prüfen nur, ob alle öffentlich-rechtlichen Vorschriften eingehalten sind. Sollten einem Vorhaben jedoch privatrechtliche Gründe entgegenstehen, hilft auch die amtliche Genehmigung nichts. Etwa wenn – wie in diesem Fall – der Antragsteller nur Mieter oder Pächter, nicht aber Eigentümer eines Hauses oder Grundstücks ist.

c. Verkehr

Kein C, D, E – ein Führerscheinproblem

Ein Bürger besitzt einen außerhalb Europas ausgestellten Führerschein für die Fahrzeugklassen B, C, D und E. Jetzt lebt er dauerhaft in Deutschland und braucht deshalb einen deutschen Führerschein. Auf diesem aber ist nur die Klasse B angekreuzt – bei C, D und E fehlt das X.

Zwei Führerscheine, das geht nicht? Geht doch, zumindest wenn darin die schnelle, unbürokratische Lösung liegt. Hier schlagen wir ein Abweichen von der eingeübten behördlichen Praxis vor – ein Ausnahmefall.

Herr X, der Führerscheinbesitzer, hat die Fahrerlaubnis für die Fahrzeugklassen B, C, D und E im außereuropäischen Ausland erlangt und muss seinen ausländischen nun in einen deutschen Führerschein umtauschen. Hierzu hat er in Deutschland bereits die praktische Prüfung für die Klasse B absolviert. Also gibt er im Zuge des Umtauschs seinen alten Führerschein ab. Als Herr X seinen neuen deutschen Führerschein erhält, ist er allerdings nicht glücklich: Der Führerschein weist lediglich die Fahrerlaubnis für die Klasse B aus. Die Klassen C, D und E sind weder regulär in den dafür vorgesehenen Feldern aufgeführt noch im Zusatzfeld vermerkt. Da Herr X jedoch weiterhin häufig in seiner alten Heimat ist, möchte er einen Führerschein, der ihm dort das Führen von Fahrzeugen der Klassen C, D und E erlaubt.

Herr X recherchiert zunächst selbst: Seiner Ansicht nach müsse seine Fahrerlaubnis für die Klassen C, D und E auch im deutschen Führerschein eingetragen werden, und zwar auf der Rückseite in Spalte 12 mit

Schlüsselzahl 70. Nach vielen erfolglosen Briefwechseln mit den zuständigen Führerscheinstellen, auch unter Einschaltung eines Anwalts, wendet sich Herr X im Mai frustriert an uns.

Wir arbeiten uns in die Details und Verzweigungen des Fahrerlaubnisrechts ein – wobei uns auffällt, dass die Parteien wohl aneinander vorbeigeredet haben. Herrn X war es vor allem wichtig, dass er im Ursprungsland auch Fahrzeuge der Klassen C, D und E führen kann. Er benötigt dafür aber nicht zwingend einen Vermerk im deutschen Führerschein, sondern es würde schlicht genügen, ihm seinen alten Führerschein wieder auszuhändigen, da dieser die entsprechenden Fahrerlaubnisse ja ausweist. In Deutschland gilt allerdings der Grundsatz, dass man nur einen Führerschein besitzen darf. Wir besprechen daher mit der Führerscheinstelle, im Falle von Herrn X eine Ausnahme von dieser Regel zu machen.

Herrn X erklären wir, dass die Behörde eine nur im Ausland geltende Fahrerlaubnis nicht zwingend in den deutschen Führerschein eintragen muss. Und dass er diesen Eintrag auch gar nicht benötigt, da er seinen alten Führerschein zurückerhalten wird.

Dieser Fall zeigt, dass wir uns manchmal zuerst in teils komplexe Rechtsgrundlagen einarbeiten müssen, um erkennen zu können, dass das Problem gerade nicht in den dortigen Details steckt, sondern allgemeinerer Natur ist. Solchen Erfolgen geht oft viel, nach außen meist nicht erkennbare Arbeit voraus. Umso erfreulicher ist es dann, wenn wir den Bürgerinnen und Bürgern eine Lösung aufzeigen können, die bis dahin keine der beteiligten Parteien bedacht hat.

Die Herausforderung mit Führerscheinstellen: Was uns Bürgeranfragen 2024 gezeigt haben.

Im Jahr 2024 erreichte uns eine Vielzahl an Eingaben von Bürgerinnen und Bürgern, die sich mit Problemen rund um Zulassungs- und Führerscheinstellen auseinandersetzen mussten. Hinter jeder dieser Eingaben verbergen sich Geschichten, die nicht nur den Alltag der Betroffenen erschwerten, sondern auch tiefergehende Herausforderungen in der Verwaltung sichtbar machen.

Ein Beispiel ist Herr A, der im Herbst 2023 seinen ausländischen Führerschein zur Umschreibung einreichte. Was zunächst wie ein Routinevorgang schien, entwickelte sich für ihn zu einer monatelangen Geduldprobe. Bei seinen Anfragen über den Status seines Antrags wurde er stets vertröstet und die Unterlagen wurden mehrfach an andere Stellen weitergeleitet. Bis sich Herr A an uns wandte, vergingen bereits mehr als neun Monate. Für Herrn A hatte dies weitreichende Konsequenzen: Ohne Führerschein war er in seiner Mobilität und beruflichen Flexibilität stark eingeschränkt – eine Belastung, die er nicht nachvollziehen konnte.

Auch Frau H machte eine ähnliche Erfahrung. Im Sommer reichte sie ihren britischen Führerschein ein, um ihn in einen deutschen umzuwandeln. Doch anstatt zügig Klarheit zu erhalten, zog sich die Überprüfung in die Länge. Während ihre Unterlagen auf eine Echtheitsprüfung warteten, stand sie beruflich vor großen Herausforderungen. Eine vorläufige Fahrerlaubnis, die ihre Situation hätte erleichtern können, wurde ihr nicht angeboten.

Ein anderer Fall beleuchtet die Uneinheitlichkeit in der Verwaltungspraxis. Herr M wollte ein Elektrofahrzeug mit E-Kennzeichen anmelden. Für ihn unverständlich forderte die Behörde zunächst eine Bescheinigung, die andernorts gar nicht erforderlich war. Obwohl er die gesetzlichen Vorgaben kannte und die Behörde auch darauf hinwies, vergingen mehrere Wochen, bis die Behörde einlenkte. Die fehlerhaften Auskünfte und die damit verbundene Verlängerung des Verfahrens haben zusätzliche Ausgaben und einen erheblichen Mehraufwand bei Herrn M ausgelöst. Der finanzielle Schaden für ihn war beträchtlich. Durch klare und einheitliche Regelungen hätte dieser Irrtum vermieden werden können.

Dass Behörden Fehler unterlaufen, ist nicht auszuschließen. Entscheidend ist, wie im Nachgang mit diesen Fehlern umgegangen wird. So schilderte uns Herr E, dass eine Führerscheinstelle den alten Führerschein seiner Frau verlor, der im Rahmen ihrer Umschreibung eingereicht worden war. Die Behörde verlangte nun von Frau E, dass diese eidesstattlich versichern solle, dass sie den Führerschein verloren habe, da ihr sonst kein neuer Führerschein ausgestellt werden könne. Erst kurz vor dem geplanten Termin zur eidesstattlichen Versicherung in der Behörde tauchte das Dokument wieder auf. Eine Entschuldigung der Behörde blieb aus, der Vorfall wurde vom Leiter der Führerscheinstelle heruntergespielt. Für das Ehepaar E bedeutete dies nicht nur unnötige Verzögerungen, sondern auch zusätzlichen Aufwand und Frustration.

Diese Geschichten erhellen zentrale Schwächen im System: lange Bearbeitungszeiten, unzureichende Kommunikation und fehlende Transparenz prägen das Bild ebenso wie eine uneinheitliche Anwendung von Vorschriften. Dabei zeigt sich immer wieder, dass Bürgerinnen und Bürger oft vor bürokratischen Hürden stehen, die durch effizientere Abläufe und eine bürgerorientiertere Verwaltung vermeidbar wären.

Doch es gibt auch Lichtblicke: In mehreren Fällen gelang es durch Vermittlung, individuelle Lösungen zu finden – ein Beweis dafür, dass Engagement auf beiden Seiten zum Ziel führen kann. Darauf aufbauend geben wir Hinweise, die nicht nur die Situation der Bürgerinnen und Bürger, sondern auch die Arbeit der Verwaltung erleichtern können:

- ◆ **Effiziente Abläufe schaffen:** Digitale Plattformen für Kundinnen und Kunden, die den Bearbeitungsstatus transparent machen, sowie effiziente Digitalisierung und klar definierte Prozesse innerhalb der Behörden können Wartezeiten erheblich verkürzen und Mitarbeitende entlasten.
- ◆ **Kommunikation stärken:** Bürgerinnen und Bürger erwarten verbindliche und proaktive Rückmeldungen, die Unsicherheiten aus dem Weg räumen und den Fortschritt im Verfahren aufzeigen. Im digitalen Verfahrensablauf können solche Meldungen auch automatisiert erfolgen.

- ◆ **Rechtsvereinheitlichung fördern:** Einheitliche Vorgaben zwischen den verschiedenen Verwaltungsträgern würden nicht nur für mehr Klarheit sorgen, sondern auch den Verwaltungsaufwand reduzieren.
- ◆ **Fehlerkultur entwickeln:** Ein offener Umgang mit Fehlern, der Entschuldigungen und konstruktive Lösungsansätze einschließt, schafft Vertrauen und verbessert die Zusammenarbeit zwischen der Bürgerschaft und der Verwaltung.

Unsere Aufgabe ist es, dass Beteiligte aus den Herausforderungen des Jahres 2024 Erkenntnisse ziehen und die Erfahrungen der Bürgerinnen und Bürger als Anstoß für Verbesserungen nutzen können. So kann sich eine Verwaltung gestalten, die nicht nur effizient, sondern auch menschlich ist – und damit den Ansprüchen aller gerecht wird.

Besten Dank für Ihre Bemühungen. Meine Anfrage ist toll bearbeitet worden und sehr schnell. Danke!

d. Bildung, Wissenschaft und Kultur

Facharzt dringend gesucht – und par ordre du mufti ausgebremst

Hals-Nasen-Ohren-Ärzte sind hierzulande rar und werden immer rarer. Will ein HNO-Arzt, der mehrere Jahre lang in einem EU-Land praktiziert hat, in Baden-Württemberg arbeiten, wird er mit offenen Armen empfangen. Zumal es eine EU-Richtlinie gibt, nach der Berufsqualifikationen innerhalb der Mitgliedsstaaten automatisch anzuerkennen sind. Also herzlich willkommen, Herr Ohrenarzt? Das könnte man zwar annehmen – doch in diesem Fall, der nicht nur landes-, sondern auch bundesweit leider dem Normalfall entspricht, sieht die Realität anders aus.

Trotz Fachärztemangel: Unsere Behörden erschweren den dringend benötigten Fachkräften aus anderen EU-Ländern die Arbeitsaufnahme. Sie müssen Anpassungslehrgänge besuchen, Kenntnisprüfungen ablegen – was einmal als Ausnahme gedacht war, ist inzwischen zur Regel geworden. Die Gesetzgeber des Bundes und der Länder sollten diese Praxis überdenken und sie wieder zur Ausnahme machen. So, wie es die EU-Richtlinie 2005/36/EG vorsieht.

In diesem Fall hat der Ohrenarzt Herr O sein Medizinstudium in einem europäischen, jedoch nicht zur EU gehörenden Land absolviert, anschließend in einem EU-Land als Arzt gearbeitet, sich zum Facharzt fortbilden lassen und als solcher mehrere Jahre dort gearbeitet. Dann wandert er nach Deutschland aus, nach Baden-Württemberg. Im Februar 2023 stellt er beim

Regierungspräsidium einen Antrag auf Approbation, also auf Anerkennung seiner bisherigen Leistungen und Abschlüsse mit dem Ziel, als (Fach-)Arzt in Deutschland zugelassen zu werden. Nach elf Monaten erhält er die Rückmeldung, dass sein Antrag so behandelt wird, als hätte Herr O noch nicht in einem EU-Staat gearbeitet. Nach weiteren vier Monaten wird er vor die Wahl gestellt: Entweder er nimmt an einer Prüfung teil, um seine Fachkenntnisse zu belegen, oder er gibt auf eigene Kosten ein Gutachten in Auftrag, das die Vergleichbarkeit seiner Abschlüsse mit den hiesigen bestätigt.

Verärgert wendet sich Herr O im Juni 2024 an die Bürgerbeauftragte: Er habe immerhin schon neun Jahre in einem EU-Land gearbeitet, wo seine Qualifikationen anstandslos anerkannt wurden, und da innerhalb der EU Berufsabschlüsse gegenseitig anzuerkennen seien, könne er dieses lange Verfahren nicht verstehen. Er beklagt, dass sowohl die nun geforderte Prüfung als auch das Gutachten für ihn mit erheblichem Aufwand verbunden sind. Auch habe er aufgrund der langen Bearbeitungszeit bereits mehrere Arbeitsangebote nicht annehmen können.

Wir wenden uns an das zuständige Regierungspräsidium und erfahren: Das Anerkennungsverfahren sei angelaufen, die Gutachtenstelle für Gesundheitsberufe bewerte derzeit die Gleichwertigkeit von Ausbildung und Berufserfahrung. Allerdings sei es wegen eines Wechsels der sachbearbeitenden Person tatsächlich zu einer mehrmonatigen Verzögerung gekommen. Zudem sei zu Beginn des Verfahrens unklar gewesen, welches

Verfahren im Falle von Herrn O anzuwenden ist – denn dieser habe das falsche Antragsformular verwendet. Und da die Rechtslage in Deutschland leider äußerst komplex sei, dauerten die Anerkennungsverfahren auch ohne solche Verzögerungen meist über ein Jahr.

Hintergrund ist, dass der deutsche Gesetzgeber in § 3 Absatz 2 und 3 der Bundesärzteordnung wie auch der baden-württembergische Gesetzgeber in § 9 des Berufsqualifikationsfeststellungsgesetzes durch eine sehr restriktive Gesetzesformulierung vom europarechtlichen Grundsatz abweichen. Statt Berufsqualifikationen innerhalb der EU-Staaten automatisch anzuerkennen, wird unter Verweis auf die sehr hohen deutschen Ausbildungsstandards in Gesundheitsberufen regelmäßig eine aufwendige Nachweis- und Vergleichbarkeitsprüfung durchgeführt. Diese Prüfung kommt in den

meisten Fällen zu dem Ergebnis, dass ein Anpassungslehrgang oder eine Kenntnisprüfung erforderlich ist.

Im Falle von Herrn O können wir immerhin eine vermittelnde Rolle einnehmen und ihm erklären, warum es bei seinem Anerkennungsverfahren zu Verzögerungen gekommen ist. Darüber hinaus sind wir auf die grundlegende Problematik, die eine Zuwanderung von Fachkräften aus EU-Ländern nach Deutschland und Baden-Württemberg erschwert, aufmerksam geworden und haben sie an die Verantwortlichen weitergegeben: Die sehr restriktive Auslegung der aktuellen Regelungen sowohl durch die Gesetzgeber als auch durch die Verwaltungsbehörden bremst die Anerkennung von Abschlüssen aus dem Ausland aus. Das ist angesichts des Ärzte- und allgemein des Fachkräftemangels wenig hilfreich, ja sogar kontraproduktiv.

e. Gesundheit und Soziales

Hilfe zur Pflege? Hilfe!

Beim städtischen Sozialamt beantragt die betagte Bürgerin Frau P im März 2024 Hilfe zur Pflege ihrer ebenfalls betagten und seit längerer Zeit pflegebedürftigen Schwester. Daraufhin hören die beiden alten Damen erst einmal nichts. Bis das Amt etwa zwei Monate später, es ist Mitte Mai, ein Nachlassverzeichnis anfordert für ein Erbe, das sie mehr als 15 Jahre zuvor nach dem Tod ihrer Mutter erhalten haben.

Sind die Forderungen einer Behörde gerechtfertigt? Dies zu prüfen oder überprüfen zu lassen, gehört ebenfalls zu den Aufgaben der Bürgerbeauftragten.

Die beiden Schwestern wundern sich. Erstens hatte Frau P der Behörde gegenüber bereits mitgeteilt, dass das Hab und Gut ihrer Schwester, das ein Konto und eine Lebensversicherung umfasst, Stand März 2024 unterhalb des Schonvermögens von 10.000 Euro liegt. Zweitens sind die beiden empört darüber, dass sie das Nachlassverzeichnis innerhalb von zwei Wochen vorlegen sollen, das Nachlassgericht sich jedoch außerstande sieht, die Unterlagen bis dahin zu übermitteln. Daher wendet sich Frau P an das Team der Bürgerbeauftragten. Sie informiert uns über den bisherigen Schriftwechsel und darüber, dass sie und ihre Schwester keine Wertgegenstände wie beispielsweise ein Auto

besitzen. Sie teilt uns außerdem mit, dass sie Ende 2023 unbürokratisch mit mehreren Zehntausend Euro eingesprungen sei, um die Kosten des Pflegeheims zu bezahlen. Dafür habe sie von der Schwester deren Anteil an der 2008 gemeinsam geerbten Einzimmerwohnung bekommen, was die beiden auch schriftlich festgehalten hatten.

Frau P fragt uns, ob das Sozialamt das Nachlassverzeichnis für einen so lange zurückliegenden Erbfall überhaupt anfordern darf. Und was sie und ihre Schwester nun machen sollen, da sie die Frist zur Vorlage des Verzeichnisses ja unmöglich einhalten können.

Wir geben Frau Ps Frage an das Sozialamt weiter und informieren die Behörde darüber, was Frau P uns gegenüber ausgeführt hat. Mitte Juni haken wir nach und erfahren, dass der Fall noch in Bearbeitung sei. Auf unsere nochmalige Nachfrage Mitte Juli teilt uns der zuständige Mitarbeiter mit, dass er die von Frau P beantragten Leistungen bereits Anfang des Monats bewilligt habe, und zwar rückwirkend ab Ende März.

Wir konnten also erwirken, dass die Forderungen des Sozialamts überprüft wurden, was letztlich zu einer positiven Entscheidung für Frau P und ihre Schwester geführt hat.

f. Finanzen

Zwangsgeld statt klärender Worte

Ein Student arbeitet nebenberuflich als Honorarkraft bei einem Jugendtreff und versteuert diese Einnahmen auch. Allerdings gibt er beim Finanzamt keine EÜR ab – das Kürzel steht für Einnahmenüberschussrechnung. Wieso sollte er auch? Er ist doch kein Gewerbetreibender, da muss er doch keine EÜR erstellen, und für die paar Stunden als freier Mitarbeiter schon gleich gar nicht, oder? Eine Fehleinschätzung, die er teuer bezahlen soll.

Wieso, weshalb, warum? Ein Steuerzahler war offenbar falsch informiert. Hätte das Amt ihn darüber gleich aufgeklärt und damit den schnellen, direkten Weg gewählt, hätte es Schreck und Ärger ersparen und ein wochenlanges Hin und Her abkürzen können. Ein Beispiel dafür, dass es ratsam sein kann, einen sicherlich sinnvollen Automatismus auch mal zu durchbrechen und etwa zum Telefon zu greifen.

Der Student Herr S hat Probleme mit seinem Finanzamt. Ab Herbst 2022 bis zum Frühjahr 2023 arbeitete er in einem Jugendtreff als freier Mitarbeiter auf Honorarbasis, nur ein paar Stunden pro Woche neben seinem Studium. Er meldete die Aufnahme seiner freiberuflichen Tätigkeit über das elektronische Steuerwaltungsprogramm Elster beim Finanzamt an, wurde dabei jedoch als Gewerbetreibender statt als Honorarkraft registriert.

Im Februar 2024 fordert das Finanzamt Herrn S auf, eine Einkommensteuererklärung und eine EÜR für das Jahr 2022 abzugeben. Via Elster gibt Herr S seine Steuererklärungen für die Jahre 2022 und 2023 ab und teilt dem Finanzamt dabei mit, dass er nicht als Gewerbetreibender, sondern als Honorarkraft tätig gewesen sei und deshalb keine EÜR einreichen werde. Im März ermahnt ihn die Behörde: Die gesonderte Feststellung der Einkünfte für das Jahr 2022 fehle noch. Auch das holt Herr S nun unverzüglich via Elster nach. Das glaubt er aber nur – denn ein EÜR-Formular hat er hierfür nicht ausgefüllt. Prompt erhält er Mitte April einen Bescheid: keine EÜR abgegeben,

macht 200 Euro Zwangsgeld. Herr S ist konsterniert, ruft beim Finanzamt an, kommt nicht durch, überweist das Geld aus Furcht vor weiteren Folgen aber sofort – freilich ohne den Rechtsgrund anzuerkennen. Er schreibt sogleich einen Brief an die Leitung des

Finanzamts: Man möge doch Kontakt mit ihm aufnehmen und die Fragen zu Gewerbe und EÜR klären. Und noch am selben Tag schildert er uns die Vorgänge per Mail. Er fragt: Warum verhält sich die Behörde so, warum geht niemand auf seine Hinweise und Einwände ein? Ob wir dort einmal nachhaken könnten?

Das machen wir gleich tags darauf. Wir beschreiben die Vorgänge aus Sicht von Herrn S und fragen, ob er neben der Einkommensteuererklärung tatsächlich noch eine EÜR einreichen muss. Liegt in seinem Fall eine „Kann“-Regelung vor, gibt es Ermessensspielräume? Wir kündigen seinen Brief an und bitten darum, auf das Zwangsgeld zu verzichten. Noch in der gleichen Woche ruft ein Mitarbeiter der Behörde bei Herrn S an, klärt die Sachlage und nimmt auch das Zwangsgeld zurück – das eigentlich zu Recht festgesetzt worden ist. Denn wie das Finanzamt uns und nun auch Herrn S gegenüber erklärt, muss dieser als freie Honorarkraft ebenfalls eine EÜR abgeben, und zwar unabhängig von der Anzahl der gearbeiteten Stunden und der Höhe der Einnahmen.

Die Abgabe der EÜR holt Herr S dann auch unverzüglich nach. Mitte Mai schreibt er uns: Nun seien die endgültigen Steuerbescheide ergangen, das Finanzamt habe das Zwangsgeld zurückerstattet, die Angelegenheit sei für ihn „positiv erledigt“. Und weiter: „Ich hatte nicht damit gerechnet, dass Sie so schnell aktiv werden. Das ist echt super. Herzlichen Dank für Ihre Unterstützung.“

Fazit: Es ist zu vermuten, dass sich das Verfahren ohne unseren Einsatz weiter hingezogen hätte, das klärende Telefonat wäre wohl ausgeblieben. Das kurzzeitige Ausbrechen aus programmierten Bahnen hat schließlich zu einer schnellen, einvernehmlichen Lösung geführt.

4. Beauftragte für die Landespolizei von Baden-Württemberg

Die Bürgerbeauftragte hat eine besondere Zuständigkeit für die Polizei Baden-Württemberg. Wenn die Bürgerbeauftragte von einem Sachverhalt Kenntnis erlangt, kann sie durch Selbstaufgriffsrecht auch ohne konkrete Eingabe tätig werden (§ 20 Abs. 1 Satz 5 BürgBG BW).

Beschwerde einer Bürgerin oder eines Bürgers über die Polizei

Einwohnerinnen und Einwohner haben die Möglichkeit, sich bei der Bürgerbeauftragten über eine polizeiliche Maßnahme oder das Verhalten einzelner Polizistinnen und Polizisten zu beschweren.

Wichtig: Frist beachten!

Wer die Bürgerbeauftragte hinzuziehen will, hat dafür drei Monate Zeit. Die Frist beginnt mit dem Ende der polizeilichen Maßnahme bzw. dem Zeitpunkt des beanstandeten Sachverhalts. **Zuständig für die Polizistinnen und Polizisten im Land**

Die Bürgerbeauftragte ist auch Anlaufstelle, an die sich Polizeiangehörige ohne Einhaltung des Dienstweges wenden können, wenn sie interne Probleme oder Missstände ansprechen möchten. Auch Tarifangestellte bei der Polizei können sich an uns wenden.

Vertraulich!

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

Vorgehensweise

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

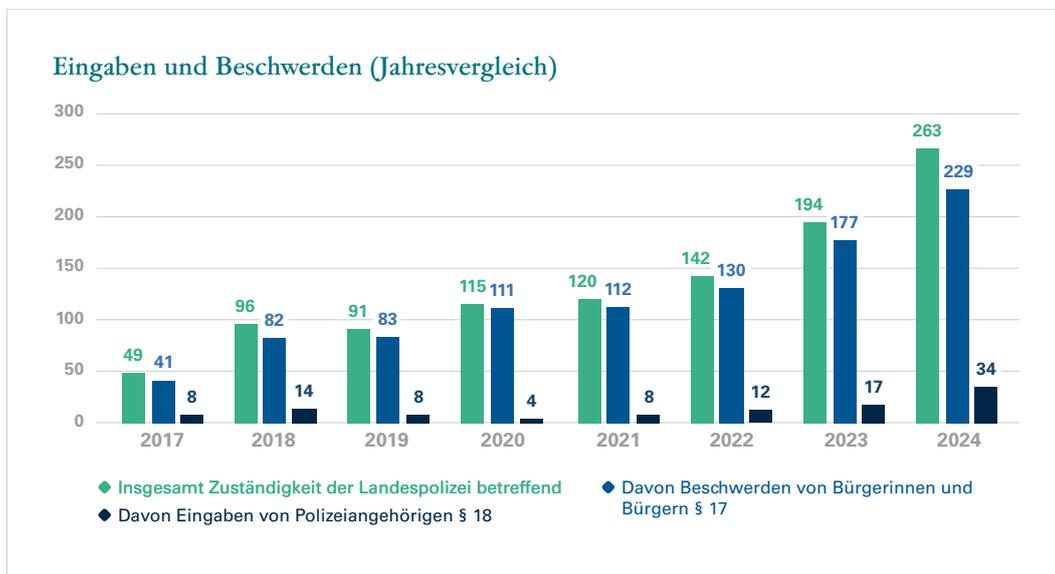
In ihrer Rolle als Konfliktmanagerin kann die Bürgerbeauftragte Empfehlungen an die zuständige Stelle abgeben. Bei besonderen Geschehnissen bezieht die Bürgerbeauftragte das Landespolizeipräsidium mit ein. Sind die Vorgänge besonders gravierend, unterrichtet sie zudem den Innenausschuss des Landtags.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



Wenn etwas schief läuft ...

2024 haben 263 von insgesamt 882 eingereichten Anliegen die Landespolizei betroffen. Von diesen 263 Eingaben kamen 34 von Angehörigen der Landespolizei und 229 von Menschen, die sich über eine polizeiliche Maßnahme beschwerten. Da es nur einen geringen Anteil Eingaben aus der Polizei heraus gab (§ 18 BürgBG BW), ist eine differenzierte Statistik

nicht sinnvoll. Anders bei den insgesamt 229 Beschwerden. Sie umfassen sowohl Beschwerden über ein persönliches Fehlverhalten einzelner Polizeibeamtinnen und -beamten als auch Beschwerden über eine polizeiliche Maßnahme (§ 17 BürgBG BW). In der Praxis gehen die beiden Beschwerdearten häufig Hand in Hand.



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

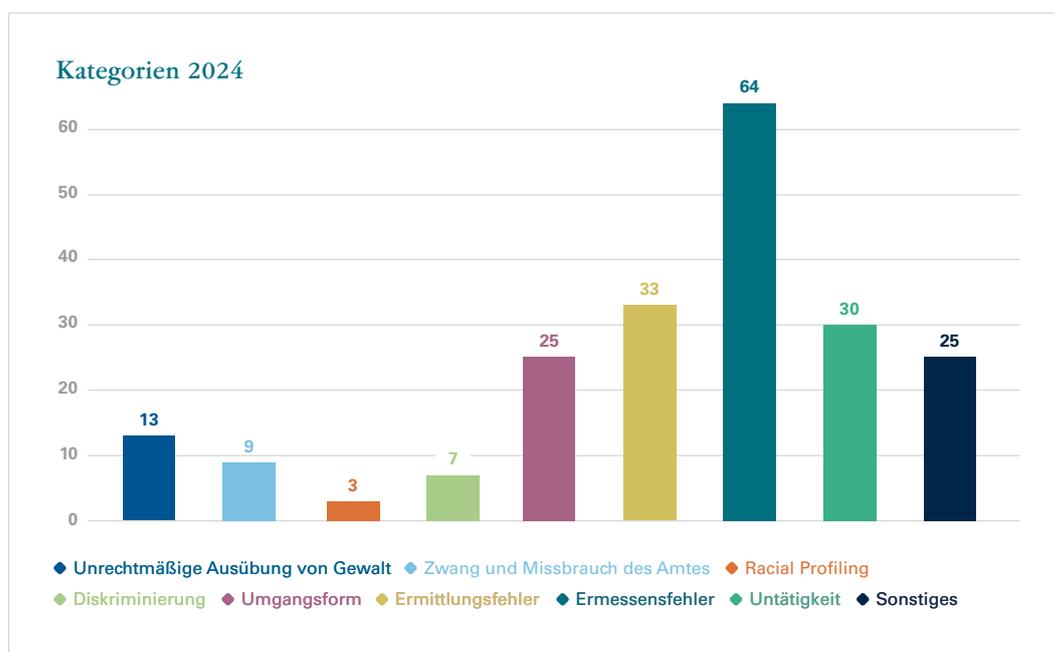
geordnet werden können. Vielmehr muss hier klar darauf hingewiesen werden, dass jeder Fall einzeln betrachtet sehr vielschichtig sein kann und viele Fälle durchaus in mehrere Kategorien eingeordnet werden könnten.

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

Verdachtsfälle

| Kategorie | 2020* | 2021* | 2022 | 2023 | 2024 |
|--|-------|-------|------|------|------|
| Unrechtmäßige Ausübung von Gewalt | 19 | 13 | 15 | 24 | 13 |
| Zwang und Missbrauch des Amtes | 31 | 28 | 8 | 10 | 9 |
| Racial Profiling | 2 | 3 | 2 | 5 | 3 |
| Diskriminierung aufgrund ethnischer Herkunft | 13 | 5 | 2 | 7 | 7 |
| Umgangsform | 57 | 28 | 22 | 26 | 25 |
| Ermittlungsfehler | 32 | 27 | 19 | 25 | 33 |
| Ermessensfehler | 21 | 15 | 19 | 36 | 64 |
| Untätigkeit | 1 | 14 | 19 | 28 | 30 |
| Sonstiges | 8 | 21 | 4 | 16 | 25 |
| Gesamt | 184 | 154 | 110 | 177 | 209 |

* Mehrfachnennungen pro Beschwerdefall waren möglich.

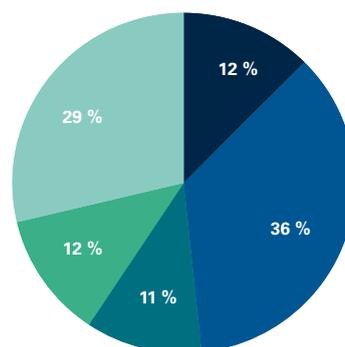


Fallabschlüsse der Polizeifälle

| Externe Polizeifälle, die im Eingangsjahr 2024 abgeschlossen werden konnten | Prozentualer Anteil | Anzahl |
|---|---------------------|--------|
| Abgeschlossene Fälle | 91,3 | 209 |
| Noch nicht abgeschlossene Fälle | 8,7 | 20 |
| Insgesamt | 100,0 | 229 |

| Art des Fallabschlusses bei den externen Polizeifällen in 2024 | Prozentualer Anteil | Anzahl |
|---|---------------------|--------|
| Abhilfe in der Sache war möglich | 12,4 | 26 |
| Abhilfe durch Information/Beratung | 35,9 | 75 |
| Abhilfe durch Weiterleitung/Vermittlung | 11,0 | 23 |
| Abhilfe war nicht möglich | 12,0 | 25 |
| Abhilfe teilweise möglich | 0,0 | 0 |
| Eingabe zurückgezogen, nicht mehr gemeldet oder keine notwendigen Unterlagen nachgereicht | 28,7 | 60 |
| Insgesamt | 100 | 209 |

Prozentualer Anteil der Fallabschlüsse im externen Polizeibereich



- ◆ Abhilfe in der Sache war möglich (12,4 %)
- ◆ Abhilfe durch Information/Beratung (35,9 %)
- ◆ Abhilfe durch Weiterleitung/Vermittlung (11,0 %)
- ◆ Abhilfe war nicht möglich (12,0 %)
- ◆ Eingaben zurückgezogen, nicht mehr gemeldet oder keine notwendigen Unterlagen nachgereicht (28,7 %)

Diskriminierung und Machtmissbrauch?

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

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

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

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

Kategorien der internen Polizeifälle

Bei den Fällen aus dem internen Polizeibereich stiegen die Fallzahlen noch einmal deutlich an, womit sich der Trend der letzten Jahre fortsetzt. Die Bürgerbeauftragte erreichten im Jahr 2024 insgesamt 34 Eingaben von Polizeiangehörigen. Dabei betrifft der deutlich überwiegende Teil der Eingaben vor allem das Führungsver-

halten von Vorgesetzten. Darüber hinaus beschäftigen die Polizeiangehörigen Fragen, die wir unter dem Punkt Stellenbesetzungsverfahren zusammenfassen, sowie Fragen zu dem Punkt Dienstunfälle und Gesundheitsvorsorge.



© DBT/Inga Haar

Das Amt des Polizeibeauftragten beim Bund

Am 14. März 2024 wurde ich vom Deutschen Bundestag zum ersten Polizeibeauftragten des Bundes beim Deutschen Bundestag gewählt – und ich habe die Freude und Ehre, dieses Amt in den kommenden fünf Jahren gestalten und auch prägen zu können. Die Erfahrungen der Bürgerbeauftragten der Länder – wie von der Länderbeauftragten Frau Böhlen – sind dabei für mich äußerst wertvoll.

Als Polizeibeauftragter des Bundes bin ich als sogenanntes Hilfsorgan des Deutschen Bundestages bei der Ausübung der parlamentarischen Kontrolle zuständig für die Polizeien des Bundes, d. h. für die Bundespolizei, das Bundeskriminalamt und die Bundestagspolizei. Ich bin Ansprechpartner sowohl für Bürgerinnen und Bürger als auch für die Polizeibeschäftigten.

Bevor mein Amt – das es in anderen europäischen Staaten bereits seit Langem gibt – eingerichtet wurde, gab es zahlreiche, auch kontroverse politische Debatten. Die neue Institution, hieß es von einigen, sei Ausdruck von Misstrauen und Generalverdacht gegenüber der Polizei. Ein Blick in die Geschichte zeigt, dass diese Debatten so ähnlich auch schon bei der Einführung der Wehrbeauftragten des Deutschen Bundestages in den

1950ern geführt wurden. Niemand würde das Amt der Wehrbeauftragten heute infrage stellen.

Damals wie heute gilt es daher für mich, zunächst Vertrauen aufzubauen. Vertrauen ist die stärkste „Währung“ von Polizei- und Bürgerbeauftragten. Um dieses Vertrauen werbe ich seit meinem Amtsantritt sowohl bei den Beschäftigten der Polizeien des Bundes als auch bei Bürgerinnen und Bürgern gleichermaßen.

Denn: Die Einrichtung von Bürger- und Polizeibeauftragten in den Bundesländern und im Bund ist sowohl Ausdruck eines demokratischen Selbstverständnisses als auch eines guten demokratischen Selbstbewusstseins. Im Spannungsverhältnis „Polizei und Gesellschaft“ und gerade in Zeiten großer gesellschaftlicher Herausforderungen schaffen Polizei- und Bürgerbeauftragte durch die Kontrolle und Transparenz staatlichen Handelns Bürgernähe und Akzeptanz.

Dieser Verantwortung bin ich mir sehr bewusst und sehe mein Amt als Beitrag zur Stärkung unserer Demokratie. Es ist ausdrücklich kein Widerspruch, sowohl die Interessen der Polizeibeschäftigten im Blick zu haben als auch die von Bürgerinnen und

Bürgern. Ich verstehe mich als fairer Player zwischen Bürgerinnen und Bürgern und Polizeien des Bundes und als Bindeglied zum Parlament.

Mein gesetzlicher Auftrag ist es, polizeiliches Fehlverhalten im Einzelfall zu bewerten und zu untersuchen. Das Gesetz beauftragt mich aber auch, strukturelle Mängel und Fehlentwicklungen bei den Polizeibehörden des Bundes aufzudecken und zu untersuchen, um so dazu beizutragen, diesen entgegenzuwirken. Für diese besondere Aufgabe bin ich dankbar, erlaubt sie mir doch, die Modernisierung unserer Polizeien des Bundes und ihren Stellenwert in der deutschen Sicherheitsarchitektur aktiv mitzugestalten.

Um meinen Auftrag effizient und effektiv zu erfüllen, hat mich der Deutsche Bundestag mit einer Vielzahl an Ermittlungsbefugnissen ausgestattet u. a. mit Akteneinsichts- und Zutrittsrechten. Es war eine bewusste Entscheidung, dass ich außerhalb der behördlichen Strukturen und unabhängig tätig bin. Mein Amt ist kein „zahnloser Tiger“, sodass ich meine Arbeit auf Augenhöhe mit den Polizeibehörden ausüben kann. Es gibt viel zu tun; das zeigt nicht zuletzt auch die Zahl der Eingaben, die ich jeden Tag erhalte. In meinem jährlichen Tätigkeitsbericht und auf meiner Homepage www.polizeibeauftragter.de informiere ich regelmäßig über meine Arbeit.

Mir ist bewusst, dass ich insbesondere bei den Bevölkerungsgruppen, die aufgrund von Diskriminierungserfahrungen oftmals ein distanziertes Verhältnis zur Polizei haben, verstärkt um Vertrauen werben muss. Ich will es ganz deutlich sagen: Racial Profiling hat keinen Platz in deutschen Polizeibehörden. Es schürt Ängste, untergräbt das Vertrauen in staatliche Institutionen und führt zu gesellschaftlichen Spannungen. Ich bin auch aus diesem Grund in regelmäßigem Austausch mit zivilgesellschaftlichen Akteuren, mit Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftlern und mit NGOs.

Bei meinen Gesprächspartnern in den Polizeien des Bundes werbe ich für eine offene Fehlerkultur. Dies habe ich in meinem ersten Amtsjahr durch zahlreiche Besuche vor Ort im persönlichen Kontakt mit Polizeibeschäftigten deutlich gemacht. Meine Erfahrung ist: Die allermeisten Polizeibeschäftigten in der Bundespolizei, dem Bundeskriminalamt oder in der Bundestagspolizei wollen in einem Arbeitsumfeld ohne Sexismus, Rassismus oder Diskriminierung arbeiten.

Als Polizeibeauftragter des Bundes ist es wichtig, ein verlässlicher Partner zu sein. Denn ich bin überzeugt, dass wir nur gemeinsam Wege finden können, die sowohl die Sicherheit im Land als auch die Grundrechte von Bürgerinnen und Bürgern wahren.

Uli Grötsch

Geboren am 14. Juli 1975 in Weiden in der Oberpfalz (Bayern), zwei Kinder

Polizeibeauftragter des Bundes

14.03.2024 Wahl zum Polizeibeauftragten des Bundes beim Deutschen Bundestag bei gleichzeitiger Niederlegung des Bundestagsmandates

Deutscher Bundestag

2021–2024 Mitglied des 20. Deutschen Bundestags (SPD-Bundestagsfraktion)

2017–2021 Mitglied des 19. Deutschen Bundestags (SPD-Bundestagsfraktion), stellvertretender innenpolitischer Sprecher der SPD-Bundestagsfraktion

2014–2023 Mitglied im Parlamentarischen Kontrollgremium im Deutschen Bundestag zur Kontrolle der Nachrichtendienste (PKGr)

2013–2017 Mitglied des 18. Deutschen Bundestags (SPD-Bundestagsfraktion), Sprecher im 2. Untersuchungsausschuss (BKA) und im 3. Untersuchungsausschuss (NSU II) für die SPD-Bundestagsfraktion

Beruf und Ausbildung

1995–2013 Bayerischer Polizeibeamter mit Stationen in Bad Reichenhall, Nürnberg und anschließend Waidhaus

1992–1995 Ausbildung bei der Bayerischen Polizei mit Stationen in Sulzbach-Rosenberg, Nürnberg, München und Bad Reichenhall

1992 Staatliche Wirtschaftsschule in Weiden, Abschluss Mittlere Reife

In unserer täglichen Arbeit fiel uns insbesondere das Beschwerdemanagement des Polizeipräsidiums Freiburg als besonders bürgerfreundliches Verfahren auf. Wir bedanken uns herzlich, dass Polizeipräsident Franz Semling und sein Team uns diesen Beitrag für unseren Jahresbericht zur Verfügung gestellt haben.

Das Beschwerdemanagement des Polizeipräsidiums Freiburg

Allgemeines

Um das Beschwerdeverfahren des Polizeipräsidiums Freiburg noch zielführender zu gestalten, wurde im Jahr 2023 das Projekt „Beschwerdemanagement“ ins Leben gerufen, welches eine neue Dienstweisung zur Folge hatte. Das zentrale Element dieser Weisung des Dienstherrn an die Mitarbeitenden ist die verbesserte Kommunikation zwischen Bürgerinnen und Bürgern und der Polizei. Des Weiteren liegt der Fokus auf unbürokratischen und bürgerfreundlichen Abläufen.

Das Beschwerdemanagement, angegliedert beim Referat Recht und Datenschutz des Polizeipräsidiums Freiburg, umfasst neben der Bearbeitung eingehender Dienst- und Fachaufsichtsbeschwerden von Bür-

Ablauf und Bearbeitungsprozess

Alle Organisationseinheiten des Polizeipräsidiums Freiburg sind zur Entgegennahme von Beschwerden verpflichtet. Eingehende Beschwerden sind über die Leitung der entgegennehmenden Organisationseinheit unverzüglich per E-Mail an das Beschwerdemanagement zu übermitteln. Mündlich vorgetragene Beschwerden sind zuvor durch die entgegennehmende Stelle zu verschriften. Bürgerinnen und Bürger können Beschwerden telefonisch, persönlich, schriftlich oder über die Onlinewache der Polizei BW an das Beschwerdemanagement richten. Das Beschwerdemanagement ist somit die zentrale Stelle für das gesamte Beschwerdeaufkommen im Zuständigkeitsbereich des Polizeipräsidiums Freiburg. Die unvoreingenommene Bewertung und die neutrale Bearbeitung jeder einzelnen Beschwerde ist somit gewährleistet.

Steht die Beschwerde im Zusammenhang mit einem laufenden Straf- oder Ordnungswidrigkeitenverfahren, erfolgt die Abgabe des Vorgangs an die sachlich zuständige Stelle. Die beschwerdeführende Person wird schriftlich darüber unterrichtet, dass die Beschwerde an diese Stelle weitergeleitet wurde und das Beschwerdeverfahren bis zu einer dortigen Entscheidung ausgesetzt wird. Danach wird auf Initiative der beschwerdeführenden Person das Beschwerdeverfahren wiederaufgenommen.



gerinnen und Bürgern auch die Bearbeitung interner Beschwerden von Mitarbeitenden, zum Beispiel nach dem Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz.

Beschwerdeführende Personen, die einen sonstigen Sachverhalt vortragen, werden innerhalb von drei Werktagen durch das Beschwerdemanagement telefonisch oder schriftlich kontaktiert.

◆ Telefonische Abhilfe

Die telefonische Abhilfe gibt sowohl der beschwerdeführenden Person als auch der Polizei den Raum, den vorgetragenen Sachverhalt zu erläutern, zu reflektieren und aufzuarbeiten. Vor dem Gespräch holen die Mitarbeitenden des Beschwerdemanagements sämtliche verfügbaren Informationen ein, welche zur Aufklärung des Sachverhalts dienen. Gegebenenfalls werden auch Stellungnahmen der betroffenen Beamtinnen und Beamten über deren direkte Vorgesetzte eingeholt.

Sollte keine telefonische Erreichbarkeit der beschwerdeführenden Person vorliegen, erfolgt eine schriftliche Eingangsbestätigung. Darin wird mitgeteilt, dass die Mitarbeitenden des Beschwerdemanagements gerne für einen persönlichen Austausch zum zugrunde liegenden Sachverhalt im Rahmen eines Telefongesprächs zur Verfügung stehen.

Für das Telefonat zwischen der beschwerdeführenden Person und den Mitarbeitenden des Beschwer-

demanagements gibt es keinen zeitlichen Rahmen und auch keine abzuarbeitenden Vorgaben, sodass sich das Gespräch frei entwickeln kann. Der Verlauf des Telefonats wird ausschließlich durch die beteiligten Gesprächspartner gelenkt.

Im Jahr 2024 konnten rund 80 % der beim Polizeipräsidium Freiburg eingegangenen Beschwerden, welche für eine telefonische Abhilfe geeignet waren, mittels persönlichem Gespräch zur Zufriedenheit aller Beteiligten gelöst werden.

Alle Beschwerdeführenden erhalten somit eine schnelle, direkte und unbürokratische Rückmeldung. Dadurch kann ein wesentlicher Anteil der Beschwerden menschlich zugewandt, bürgerorientiert und effizient bearbeitet werden.

◆ Schriftliches Verfahren

Ist keine telefonische Abhilfe möglich, kommt es zum schriftlichen Verfahren. In erster Instanz wird dabei ein schriftlicher Bescheid durch die Leitung der von der Beschwerde betroffenen Organisationseinheit verfasst. Erfüllt der Beschwerdebescheid die festgelegten objektiven Kriterien, wird dieser nach Zustimmung des Beschwerdemanagements versandt. Dieser Versand soll schnellstmöglich, jedoch grundsätzlich innerhalb von drei Wochen nach Eingang der Beschwerde beim Beschwerdemanagement erfolgen. Somit wird innerhalb eines engen zeitlichen Rahmens eine Bearbeitung sichergestellt. Erhebt die beschwerdeführende Person Einwände gegen diesen schriftlichen Bescheid, erfolgt die weitere Bearbeitung gänzlich durch das Beschwerdemanagement in der zweiten Instanz. Der Sachverhalt und das weitere Vorbringen der beschwerdeführenden Person werden durch die Mitarbeitenden des Beschwerdemanagements erneut mit allen vorliegenden Fakten geprüft und bewertet. Die zweite Instanz im schriftlichen Verfahren endet sodann mit einem weiteren Beschwerdebescheid.

Liegen Diskriminierungsvorwürfe vor oder gehen Beschwerden über die Bürgerbeauftragte des Landes Baden-Württemberg ein, erfolgt die Bearbeitung unmittelbar durch das Beschwerdemanagement.

Qualitätssicherung und Transparenz

Die Mitarbeitenden des Beschwerdemanagements sind immer ansprechbar und beantworten Anfragen über den Sachstand des Beschwerdeverfahrens aller

am Sachverhalt beteiligten Personen. Hierzu und für die telefonische Abhilfe wurde eigens eine separate telefonische Erreichbarkeit eingerichtet. Außerdem werden den Organisationseinheiten des Polizeipräsidiiums Freiburg Visitenkarten zur Auslage bereitgestellt, die sämtliche Kontaktdaten des Beschwerdemanagements beinhalten und möglichen Beschwerdeführenden ausgehändigt werden können. Diese Kontaktdaten sind ebenfalls über den Internetauftritt des Polizeipräsidiiums Freiburg abrufbar.

Während des gesamten Beschwerdeverfahrens arbeiten die Mitarbeitenden des Beschwerdemanagements mit der Leitung der betroffenen Organisationseinheit eng zusammen und es besteht bei jeder Beschwerde ein stetiger Austausch.

Zusammenfassung

Bürgerinnen und Bürger, welche durch eine Beschwerde ein mögliches Fehlverhalten mitteilen oder auch nur Gefühle, Wünsche oder Sorgen äußern, werden bei uns im Polizeipräsidium Freiburg gehört und ernst genommen. Bürgerfreundlichkeit kann nach unserem Selbstverständnis nur funktionieren, wenn jeder Beschwerde objektiv und vorurteilsfrei begegnet und diese unabhängig und unbefangen bewertet wird.

Mit dem beschriebenen und in der Praxis gelebten Verfahren wird sichergestellt, dass wir uns um die an uns herangetragenen Anliegen sorgsam kümmern. Durch die telefonische Kontaktaufnahme haben wir ein offenes Ohr. Wir zeigen uns verständnisvoll und scheuen uns nicht, Kritik entgegenzunehmen. Dabei gehen wir mit einem etwaigen Fehlverhalten transparent und offen um.

Daneben wird der beschwerdeführenden Person durch die zwei bestehenden Instanzen im schriftlichen Verfahren umfangreich die Möglichkeit gegeben, sich Gehör zu verschaffen. Somit garantieren wir eine bestmögliche Konfliktlösung.

Die Mitarbeitenden des Beschwerdemanagements erhalten in ihren persönlichen Gesprächen häufig ein positives Bürgerfeedback. Wir sind überzeugt, dass das neue Konzept zeitgemäß ist und das Miteinander mit den Bürgerinnen und Bürgern noch weiter verbessert.

Einzelfälle aus der Praxis

Datencheck per App

Was, wenn eine Polizeibeamtin bei einer Personenkontrolle den Personalausweis des Kontrollierten an sich nimmt, ihr Handy zückt und den Ausweis fotografiert? Darf sie das, widerspricht das nicht dem Datenschutz?

Neue Regelung im PAuswG: Bei diesem Fall konnten wir selbst wieder etwas dazulernen (neues Personalausweisgesetz, Datenabgleich via Dienst-Smartphone). Das hilft uns, den Alltag der Polizei besser zu verstehen. Und wir können ähnliche Anfragen künftig besser einordnen und den Bürgerinnen und Bürgern unmittelbar eine Erklärung bieten.

Mit obigen Fragen und großer Empörung wendet sich ein Bürger, wir nennen ihn Herrn K, im April 2024 an das Team der Bürgerbeauftragten. Er schildert uns, dass er kurz zuvor wegen eines Verkehrsverstößes von der Polizei kontrolliert worden sei – dabei habe eine Polizistin seinen Ausweis ohne seine Zustimmung mit dem Smartphone abfotografiert. Auf seine Nachfrage hin habe sie erklärt, dass sie dies dürfe und dafür ein Diensthandy verwendet habe.

Herr K ist dennoch der festen Überzeugung, dass dieses Vorgehen rechtswidrig war. Das Abfotografieren seines Personalausweises stelle einen Eingriff in seine Privatsphäre dar. Auch wenn er eine Ordnungswidrigkeit begangen habe, rechtfertige dies nicht die Aufnahme seiner persönlichen Daten. Die Maßnahme sei seiner Ansicht nach unverhältnismäßig und nicht erforderlich gewesen, da seine Identität zweifelsfrei durch die Vorlage von Personalausweis und Führerschein hätte festgestellt werden können.

Da hier eine grundsätzliche Vorgehensweise der Polizei infrage steht, bitten wir das Innenministerium um Stellungnahme. Von dort erhalten wir den Hinweis, dass eine abschließende Beurteilung nicht möglich sei,

da man den Einzelfall und seine jeweiligen Umstände betrachten müsse. Grundsätzlich sei das Fotografieren von deutschen Ausweisdokumenten rechtlich nicht zulässig, es sei denn, es bestünde der Anfangsverdacht einer strafbaren Handlung. Zum Beispiel Urkundenfälschung bei unechten oder veränderten Ausweisdokumenten. Dann wäre ein Fotografieren zur Beweissicherung im Strafverfahren über die Strafprozessordnung legitimiert.

Ein solcher Verdacht steht hier aber nicht im Raum. Um eine Einschätzung zum konkreten Fall des Herrn K zu erhalten, kontaktieren wir das Polizeipräsidium. Von dort erfahren wir: Um Herrn Ks Ordnungswidrigkeit ahnden zu können, habe die Beamtin die Identität feststellen müssen. Hierfür habe sie die maschinenlesbare Zone des Personalausweises über eine auf dem Dienst-Smartphone befindliche App ausgelesen, um die Echtheit des Dokuments und die Identität von Herrn K zu prüfen. Danach seien die gescannten personenbezogenen Daten über eine weitere App automatisch in die polizeiliche Vorgangsbearbeitung übernommen worden. Der Ausweis sei nicht – wie von Herrn K angenommen – fotografiert oder auf dem Handy gespeichert worden. Mit der Neuerung des Personalausweisgesetzes zum 13.10.2023 erlaube es § 16 PAuswG, ausgelesene Daten im Rahmen einer Identitätsfeststellung automatisiert in ein Datenverarbeitungssystem zu übernehmen.

Wir leiten die Antwort des Polizeipräsidiums an Herrn K weiter. So konnten wir dessen Sorgen ausräumen – und dank der ausführlichen Erläuterung auch unser eigenes Verständnis der täglichen Polizeiarbeit erweitern. Zudem hat uns dieser Fall darin bestärkt, dass gerade unser unbürokratischer Ansatz und unsere Möglichkeit, an verschiedenen Stellen um Einschätzung bitten zu können, manchmal der Schlüssel ist: Das Ministerium konnte hier nicht weiterhelfen, das Polizeipräsidium konnte.

Das kann jedem passieren!

Ein Mann hat sein Portemonnaie verloren, darin Bargeld, Bankkarten, zu allem Übel auch noch der Personalausweis. Sollte er den Verlust des Ausweises nicht melden? Das muss er sogar. In diesem Fall hat das aber nicht geklappt. Ein Beispiel für das vorbildliche Verhalten eines Polizeibeamten und seines Vorgesetzten, an dessen Anfang ein Fehler stand.

Alle machen mal Fehler. Wie man danach damit umgeht, macht den Unterschied. Nicht nur das Vermeiden, auch das Eingestehen, offene Kommunizieren und Verzeihen von Fehlern gehören zu einer modernen, wertebasierten Polizeiarbeit. Sind bei Fehlverhalten oder falschen Entscheidungen Privatpersonen die Leidtragenden, ist ein offener und ehrlicher Austausch aus einem weiteren Grund wichtig: Weil das mitentscheidend dafür ist, ob der bleibende Eindruck, den eine Bürgerin oder ein Bürger dabei von „der Polizei“ gewinnt, tatsächlich negativ sein muss oder sogar positiv sein kann.

Diese kurze Geschichte aus dem Juni 2024 beginnt also damit, dass Herr V seinen Geldbeutel verliert. Er liest im Internet, dass er neben der schnellstmöglichen Sperrung der Bankkarten unbedingt auch den Verlust seines Personalausweises melden muss: Tut er das nicht oder nicht frühzeitig, ist das eine Ordnungswidrigkeit und kann ein Bußgeld nach sich ziehen. Also sucht er gleich am nächsten Morgen ein Polizeirevier auf. Ein junger Beamter kümmert sich um Herrn V und sperrt seine Bankkarten. Als er den Verlust seines Ausweises melden will, erklärt ihm der Beamte jedoch, dass die Polizei dafür nicht zuständig sei. Herr V ist verwirrt – schließlich hat er kurz zuvor das Gegenteil gelesen. So verlässt er das Revier mit dem Gefühl, dass hier etwas falsch läuft. Er wendet sich an das Büro der Bürgerbeauftragten.

Wir stellen fest, dass Herr V richtig gehandelt hat. Dann bitten wir das zuständige Polizeipräsidium um Unterstützung. Und erhalten Post vom Leiter des Polizeireviers: Tatsächlich sei hier etwas schiefgelaufen. Der junge Beamte, der Herrn V empfangen hatte, sei noch recht neu im Polizeidienst. Wenige Tage vorher habe er eine innerdienstliche Anweisung für ähnliche, aber doch anders gelagerte Fälle erhalten – und leider den Unterschied zwischen der neuen Weisung und dem Sachverhalt des Herrn V übersehen. Mit der Folge, dass er Herrn V – in seinen Augen vorschriftsmäßig – nach Hause schickte. Sowohl der junge Beamte als auch der Revierleiter räumen den Fehler unverzüglich ein, entschuldigen sich bei Herrn V und bieten ihm ein Vor-Ort-Gespräch an, um eventuell noch offene Fragen zu klären.

Der Fall zeigt, dass Polizistinnen und Polizisten gelegentlich Fehler machen – wie alle anderen Menschen auch. Wichtig ist, wie man im Nachgang mit Fehlern umgeht. Hier haben die Beteiligten den Fall geprüft, nachvollzogen, wie es zu dem Fehler kam, und ihn offen kommuniziert. Der junge Beamte und sein Vorgesetzter haben eine konstruktive Fehlerkultur bewiesen. Da dieses Verhalten leider weder innerhalb der Polizei noch innerhalb der Gesellschaft selbstverständlich ist, setzen wir uns auch weiterhin für eine Verbesserung der Fehlerkultur auf allen Ebenen ein.

Es freut und beruhigt mich, dass es in diesen turbulenten Zeiten noch so viele hilfreiche und freundliche Menschen auch in den Ämtern gibt.

Vielen Dank auch an Sie. Sicher hat Ihre Kontaktaufnahme zu dieser schnellen Lösung beigetragen.

Diskriminiert? Am falschen Ende gespart!

Ein Autofahrer kurvt während der Fußball-EM durch die Stuttgarter Innenstadt, sucht kreuz und quer nach einem Parkplatz, fährt in eine Fahrradstraße und wird dort von der Polizei angehalten. Klarer Fall: Er hat dort nichts zu suchen. Doch der Autofahrer meint, die Polizeibeamten hätten ihn aufgrund seiner Herkunft ungerecht behandelt. Das sehen wir anders.

Objektiv, neutral, unvoreingenommen: Diese Grundsätze befolgt das Team der Bürgerbeauftragten, und folglich kann es auch vorkommen, dass wir eine Beschwerde zurückweisen. In diesem Fall hielten wir den Vorwurf der Diskriminierung für ungerechtfertigt.

Am 17. Juni 2024 ist die EM bereits in vollem Gange, vier Gruppenspiele und ein Viertelfinale sollen in Stuttgart stattfinden, in der Innenstadt gibt es Public-Viewing-Zonen und Fanmeilen – und deutlich mehr Zufahrtsbeschränkungen, mehr Halteverbotszonen und mehr Polizei als sonst. Der Parkplatzsucher, sagen wir: Herr P ist ortskundig, nur sein Autokennzeichen kommt aus Bayern, sagen wir: aus Passau. Seine Herkunft kann man am Autokennzeichen nicht klar erkennen. Herr P verhält sich so, wie man es gemeinhin eben den Schwaben nachsagt: Er will die Gebühr von 3,50 Euro pro Stunde für einen der vielen freien Parkplätze in all den Parkhäusern, an denen er auf seiner Tour durch Stuttgarts City vorbeikommt, sparen. Stattdessen sucht er „verzweifelt“, wie er selber sagt, nach einem günstigeren Platz am Straßenrand.

Dann fährt er in eine Fahrradstraße – sie ist für den Autoverkehr gesperrt. Das Verkehrszeichen will er nicht gesehen haben, es hängt weit oben und darunter prangen drei weitere. „So viel kann ich nicht auf einmal gleichzeitig erkennen“, schildert er uns später. Er fährt im Schrittempo, plötzlich überholt ihn ein Polizeiauto und bremst direkt vor ihm ab, drei Polizeibeamte springen aus dem Wagen, einer fordert P auf, die Fensterscheibe herunterzulassen, und fragt: Ob man denn in Passau nicht wisse, was eine Fahrradstraße ist? P wertet das als beleidigendes, zumindest als herabwürdigendes Verhalten und fühlt sich wegen seines auswärtigen Kennzeichens ungerecht und diskriminierend behandelt.

Noch am selben Tag wendet er sich via Online-Portal an die Bürgerbeauftragte. Detailliert beschreibt er das Erlebte und führt an, dass Autofahrende, die nach ihm in die Fahrradstraße eingebogen sind, statt eines Bußgelds nur eine mündliche Ermahnung bekamen. Darüber habe er sich bei den Beamten auch beschwert, aber nur zu hören bekommen, das sei Ermessenssache.

Wir kommen zu dem Schluss, dass tatsächlich nicht auszuschließen ist, dass die anderen Autofahrenden bei der Befragung Argumente vorbrachten, nach denen die Beamtinnen und Beamten eine pflichtgemäße Ermessensausübung begründet sahen. Der Vorwurf, er sei wegen seiner Herkunft schwerer bestraft worden als andere, ließ sich nicht bestätigen. Daher verzichteten wir darauf, das Polizeipräsidium um eine Stellungnahme zu bitten. Stattdessen teilten wir Herrn P mit, dass wir hier keinen hinreichenden Anlass zur Sachverhaltsaufklärung nach § 20 BürgBGBW sehen und informieren ihn über die Möglichkeit, seine Eingabe direkt als Dienstaufsichtsbeschwerde beim Polizeipräsidium einzureichen.

Vielen lieben Dank für Ihre prompte und auch klare sowie aussagekräftige Antwort. Ein super Service, wenngleich ich mir natürlich eine andere Antwort gewünscht hätte.

Deshalb auch nochmal vielen Dank für Ihre Antwort und dass Sie sich die Mühe gemacht haben, auf alle Punkte einzugehen, obwohl die Angelegenheit nicht in Ihrem Zuständigkeitsbereich liegt. Andere hätten lediglich darauf verwiesen – von daher wirklich Respekt, ich bin positiv beeindruckt.

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

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

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

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

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

Weitere Informationen zur
[Dienstaufsichtsbeschwerde](#)

Weitere Informationen zur
[Fachaufsichtsbeschwerde](#)

5. Die Aufgaben der Bürgerbeauftragten

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

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

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

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

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

Lotsin, Moderatorin, Dolmetscherin

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

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

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

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

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



Nah an den Menschen, nah am Parlament

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

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

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

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

Das verfassungsgegebene Recht, jederzeit eine Petition beim Landtag einzulegen, wird durch das Hinziehen der Bürgerbeauftragten nicht beeinträchtigt. Eine weitere Funktion der Bürgerbeauftragten besteht darin, die Legislative (also das Parlament) bei der Kontrolle der Exekutive zu unterstützen. Sie kann zum Beispiel mithilfe ihres Jahresberichts die Abgeordneten auf systematische Fehlentwicklungen in der Landesverwaltung aufmerksam machen. Und sie informiert den Innenausschuss des Landtags über besondere Vorgänge aus dem Bereich der Polizei.

Wann ist man bei uns richtig?

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

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

Wie wendet man sich an uns?

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

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

Büro der Bürgerbeauftragten des Landes Baden-Württemberg

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

T 0711 137765-30

F 0711 137765-59

E post@buengerbeauftragte.bwl.de

www.buengerbeauftragte-bw.de

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

Wo liegen die Grenzen unseres Tätigwerdens?

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

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

Landtag von Baden-Württemberg Petitionsausschuss

Konrad-Adenauer-Str. 3
70173 Stuttgart

F 0711 2063-142540

www.landtag-bw.de/Petitionen

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

Wenn wir nicht zuständig sind, können andere helfen

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

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

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

[Landes-Behindertenbeauftragte](#)

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

6. Die Arbeitsweise der Bürgerbeauftragten

Die Basis: das Ombudsman-Modell

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

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

Europäisches Netzwerk der Ombudsstellen und Petitionsausschüsse (ENO)

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

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

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

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

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

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

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

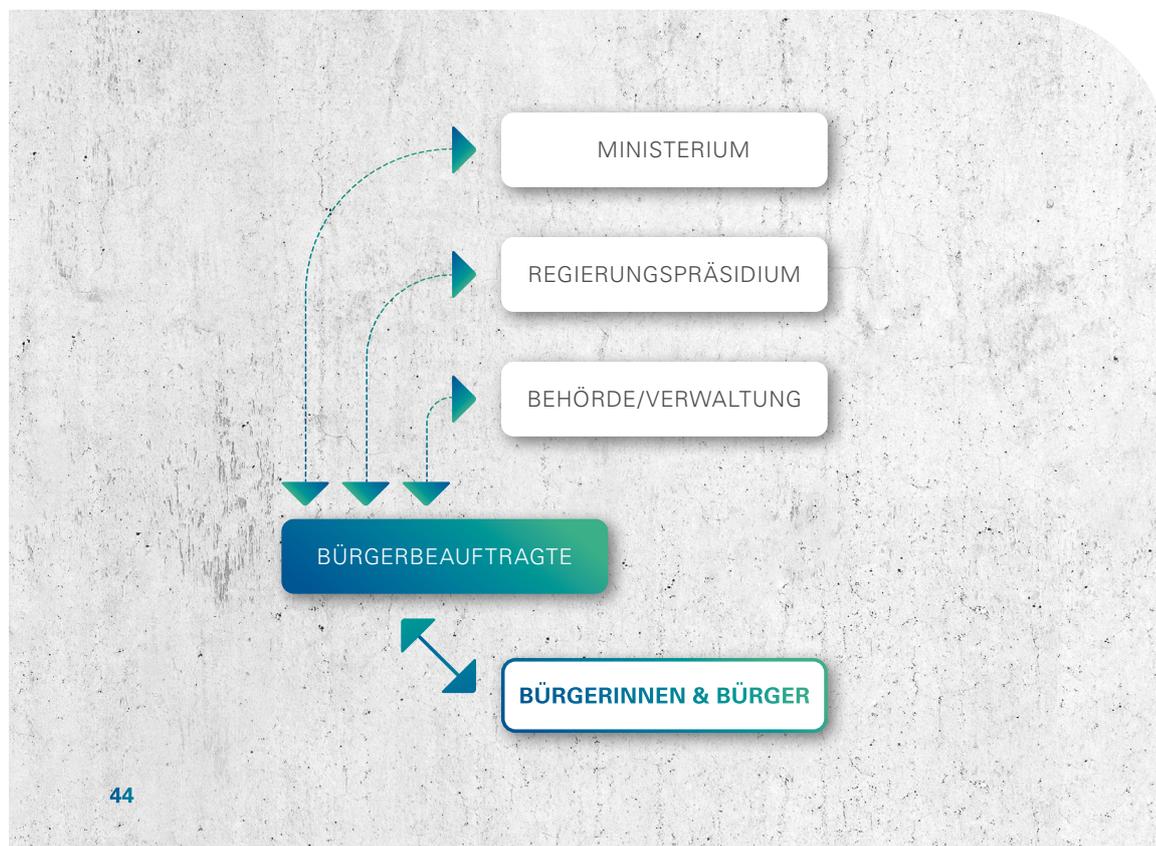
Schritt für Schritt: Wie gehen wir vor?

Sobald die Formalitäten, etwa hinsichtlich der Zuständigkeit, geklärt sind ([mehr dazu unter „Die Aufgaben der Bürgerbeauftragten“ ab Seite 38](#)), machen wir uns ein Bild von der (rechtlichen) Situation und fragen vor allem bei Unklarheiten nochmals bei der Bürgerin oder dem Bürger nach. Eine wichtige Arbeitsleistung besteht darin, dass wir den Sachverhalt zusammenfassen und ein klares Anliegen herausarbeiten. Diese Übersetzungsleistung in die Sprache der Verwaltung ist in der Praxis enorm wichtig, um eine einvernehmliche Lösung zu finden. Im Anschluss nehmen wir in der Regel mit den zuständigen Behörden bzw. den betroffenen Institutionen Kontakt auf. Das kann telefonisch, per E-Mail oder auf dem Postweg geschehen.

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

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

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



Kooperation statt Konfrontation

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

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

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

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

Sensibilisieren – das Zauberwort auch gegen Diskriminierung

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

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

Wir informieren ausführlich und verständlich

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

Sehen wir Möglichkeiten für eine einvernehmliche Lösung, so nehmen wir eine Moderatorenrolle ein und gehen auf alle Beteiligten zu. (Mehr zur Dolmetscherinnen- und Moderatorinnenfunktion in [Kapitel 5 ab Seite 38.](#))

In einigen Fällen reicht es dabei aus, der Verwaltung eine mit Gründen versehene Empfehlung zukommen zu lassen.

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

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

7. Aktivitäten

Im **Januar** fand die erste Sitzung des Runden Tisches „Abschiebehaf“ im Haus des Landtags statt. Die Einrichtung des Runden Tisches unter Federführung der Bürgerbeauftragten wurde im Koalitionsvertrag der grün-schwarzen Landesregierung 2021 vereinbart. Daran nahmen wie im Koalitionsvertrag vorgesehen verschiedene Akteure, wie Vertreterinnen und Vertreter der

zuständigen Ministerien, der Kirchen sowie Haupt- und Ehrenamtliche teil. Ziel des Runden Tisches ist es, die Zusammenarbeit zwischen den Akteuren zu verbessern.

Ebenfalls im **Januar** fand im Büro der Bürgerbeauftragten ein konstruktiver Austausch mit dem Vorsitzenden des Arbeitskreises Polizei CDU BW, Herrn Rainer Staib, statt.

Nach zwölf Jahren als Bürgerbeauftragter des Landes Mecklenburg-Vorpommern wurde Matthias Crone am 29. **Februar** in den Ruhestand verabschiedet. Matthias Crone wurde für seine Arbeit und die sehr gute Zusammenarbeit innerhalb der Arbeitsgemeinschaft der parlamentarisch gewählten Bürgerbeauftragten der

Länder gewürdigt und es wurde ihm eine Karikatur überreicht. In dem von der Schweriner Landtagspräsidentin veranstalteten Festakt wurde auch der Nachfolger Crones im Amt des Bürgerbeauftragten, Christian Frenzel, eingeführt.

Anfang **März** besuchte die Vertrauensanwältin des Innenministeriums Frau Freiin von Neubeck die Bürgerbeauftragte. In einem sehr guten und konstruktiven Gespräch konnte die Bürgerbeauftragte ihre Arbeit vorstellen.

Im Radio-Interview mit WDR 5 Morgenecho konnte die Bürgerbeauftragte am 14. **März** über ihre Arbeit informieren und für das Bürgerbeauftragtenwesen werben.



Auch in der zweiten Sitzung des Runden Tisches „Abschiebehaf“ Anfang **April**, ebenfalls im Haus des Landtags, wurde der konstruktive Dialog fortgesetzt.

Am 16. und 17. **April** fand in Berlin der 27. Europäische Polizeikongress statt, an dem wir teilnahmen. Dieser zählt mit jährlich über 1.900 Teilnehmenden zu einem der europaweit wichtigsten Austauschtreffen zum Thema Polizei und innere Sicherheit. Im Kongressprogramm und 30 Fachforen erörterten Expertinnen und Experten Themen wie Demokratiestarke Polizei, Führungsfragen und die Digitalisierung bei der Polizei. Der Kongress zeigt dabei sowohl die Herausforderungen, vor denen die Polizei derzeit steht, als auch Lösungsansätze auf. Dies betrifft sowohl technische als auch organisatorische Fragen der Polizeiarbeit. Der Kongress bot die Möglichkeit für einen gewinnbringenden Austausch auch mit den anderen anwesenden Polizeibeauftragten der Bundesländer.



©PP Freiburg

Mitte **April** besuchte die Bürgerbeauftragte zusammen mit ihren zuständigen Mitarbeitern das Polizeipräsidium Freiburg. Hierbei stellte Herr Präsident Semling unter anderem das neue Beschwerdemanagement innerhalb des Polizeipräsidioms Freiburg vor (siehe Seite 32 f.).

Am selben Tag nahm das Büro der Bürgerbeauftragten an der Einsetzung von Dr. Hubert Liebhardt in das Amt des katholischen Landespolizeidekans teil.

Der **Mai** startete mit einem Austausch mit der Landesbehindertenbeauftragten, Frau Simone Fischer, und ihrem Geschäftsführer, Herrn Haussecker. Die gute Zusammenarbeit mit den verschiedenen Anlaufstellen ist wichtig für eine zielführende Arbeit.

Ebenfalls im **Mai** fand eine Veranstaltung zum Landeskaktionsplan gegen Diskriminierung und Rassismus (LAP) mit dem Schwerpunkt „Staatliches Handeln“ statt. Hier wurden mit den verschiedenen Akteuren die Herausforderungen und mögliche Lösungen gesammelt und diskutiert. Das Büro der Bürgerbeauftragten konnte hier die entsprechenden Realitäten aus der täglichen Arbeit mit einbringen.



Im Rahmen des 75-jährigen Geburtstages des Grundgesetzes wurde am 8. **Mai** rund um den Landtag und die Staatsoper in Stuttgart ein „Fest zur Festigung der Demokratie“ gefeiert. Für die Besucher gab es viele Mitmachaktionen sowie die Möglichkeit, mit den Abgeordneten aller Fraktionen ins Gespräch zu kommen. Auch die Bürgerbeauftragte und ihr Team waren mit einem Stand vertreten. Unser kleines Quiz um Fragen rund um das Grundgesetz fand großen Anklang bei Besuchern und Abgeordneten.

Abends nahm die Bürgerbeauftragte an der Veranstaltung mit dem Titel „Wertsachen – Was uns zusammenhält“ im Landtag teil. Hier fand zum Thema „Unsere Verantwortung für Demokratie und Zusammenhalt“ eine Podiumsdiskussion statt, welcher ein Impulsvortrag von Bundespräsident a.D. Joachim Gauck voranging.

Am 13. **Mai** kam die Bürgerbeauftragte zu einem Gespräch mit Jörg Krauss zusammen. Herr Krauss erarbeitet gemeinsam mit weiteren Mitgliedern in der Stabsstelle moderne Führungs- und Wertekultur Handlungsempfehlungen für die Landespolizei, die im Juli 2024 veröffentlicht wurden.

Ebenfalls im **Mai** traf sich die Bürgerbeauftragte mit Dr. Hubert Liebhardt. Herr Diakon Dr. Liebhardt wurde im April 2024 zum Landespolizeidekan ernannt.

Am 16. **Mai** stellte die Bürgerbeauftragte ihren Jahresbericht des Jahres 2023 im Plenum des Landtags vor. Hierbei gab die Bürgerbeauftragte einen Einblick in ihre Arbeit. Zudem verwies sie auf das 50-jährige Bestehen der Bürgerbeauftragten in Rheinland-Pfalz, den Zuwachs bei den Bürgerbeauftragten in ganz Deutschland und somit die gewachsene Bedeutung des Ombudswesens. Weiter nutzte sie ihre Rede für einen Appell an die Politik, das drängende Problem der Digitalisierung und der Vereinfachung der Bürokratie entschieden weiterzuverfolgen. Hierzu verwies sie auf die Notwendigkeit, der Verwaltung Entscheidungsspielräume einzuräumen und ihr auch das Zutrauen zu geben, diese zu nutzen, um so ein überzogenes Absicherungsdenken zu überwinden und eine bürgerfreundliche Ermöglichungskultur zu festigen. Die Bürgerbeauftragte und ihr Team freuten sich über den breiten, parteiübergreifenden Zuspruch und die Wertschätzung ihrer Arbeit durch die Reden der Fraktionsvertreter. Die ganze Rede können Sie auf Seite 60 ff. nachlesen.



©LTBW

Am Tag darauf stellten Beate Böhlen und ihr Team den Jahresbericht bei der Landespressekonferenz vor.

Ende **Mai** nahmen die für die Bearbeitung von Fällen im Zusammenhang mit der Landespolizei zuständigen Referenten an der Tagung „Perspektiven auf übermäßige polizeiliche Gewalt und ihre Aufarbeitung“ statt. In der Veranstaltung an der Goethe-Universität Frankfurt am Main wurden die Ergebnisse des Forschungsprojekts KviAPol vorgestellt und diskutiert.



©Bürgerbeauftragte RLP

Am 5. **Juni** feierte das Land Rheinland-Pfalz ein besonderes Jubiläum: Seit nunmehr 50 Jahren gibt es dort das Amt des Bürgerbeauftragten und dieses nimmt seitdem eine Vorreiterrolle ein. Durch Landesgesetz vom 3. Mai 1974 wurde diese Institution des „Bürgeranwalts“ bundesweit erstmals von der damaligen CDU-Regierung unter Helmut Kohl geschaffen. In Rheinland-Pfalz ist die Bürgerbeauftragte – anders als in Baden-Württemberg – ständige Vertreterin des Petitionsausschusses und Erstbearbeiterin aller an den Landtag gerichteten Anliegen und Petitionen. In den nunmehr 50 Jahren des Bestehens wurden mehr als 138.000 Petitionen bei den Bürgerbeauftragten bearbeitet. Die aktuelle Amtsinhaberin, Barbara Schleicher-Rothmund, betonte: „Es ist eine große Ehre und Verantwortung, dieses Amt auszuüben.“



©PP Heilbronn

Vom 12. bis 14. **Juni** ermöglichte das Polizeipräsidium Freiburg ein mehrtägiges Austauschtreffen zwischen dem für Polizeieingaben zuständigen Referenten im Team der Bürgerbeauftragten und verschiedenen Stellen innerhalb des Polizeipräsidiums Freiburg. Dies bot wertvolle Einblicke in die Arbeitsweise und Strukturen des Polizeipräsidiums Freiburg.

Ebenfalls im **Juni** besuchte die Bürgerbeauftragte und ihr Team auf Einladung des Polizeipräsidenten Frank Spitzmüller das Polizeipräsidium Heilbronn.

Ebenfalls an der Goethe-Universität Frankfurt am Main fand im **Juni** die internationale Konferenz „Police Accountability – Practices and Dilemmas of Independent Police Complaints Bodies and Police Control“ statt, an der auch ein Vertreter des Teams der Bürgerbeauftragten teilnahm.

Am 29. **Juni** fand das Bürgerfest des Landtags unter dem Motto „Deine Freiheit. Mein Respekt – 75 Jahre Grundgesetz“ statt, an welchem die Bürgerbeauftragte

mit einem Stand vertreten war. Wir konnten viele interessante Gespräche führen und uns zu verschiedenen Themen mit vielen Bürgerinnen und Bürgern austauschen. Die Angebote, unter anderem ein Rätsel zum Landtag, fanden großen Anklang.

Ende **Juni** tauschten sich die Direktorin der Landeszentrale für politische Bildung Baden-Württemberg, Frau Sibylle Thelen, und das Büro der Bürgerbeauftragten zu verschiedenen gemeinsamen Themen aus.

Herr Landespolizeidirektor Norbert Schneider, der das Amt seit Juni übernommen hat, besuchte die Bürgerbeauftragte und ihr Team im **August**, um sich ein Bild über die Arbeitsweise zu machen und die weitere Zusammenarbeit zu besprechen.

In Ergänzung zu der Hospitation im Polizeipräsidium Freiburg konnten im **August** während einer mehrtägigen Hospitation im Polizeipräsidium Stuttgart sowie dem Polizeirevier 6 in Stuttgart-Bad Cannstatt weitere Einblicke in den Polizeialltag sowie die Beschwerdebearbeitung erlangt werden.

Der **September** startete mit einem spannenden Treffen mit KHK Matthias Pfeiffer vom PP Heilbronn, der als Ansprechperson von LSBTI* bei der Polizei, aber auch bei Fragen der Bürgerschaft fungiert.

Daran anschließend war die Bürgerbeauftragte eingeladen, bei der Abschlussfeier der Konditorinnen und Konditoren der BÄKO Süd-West ein Grußwort für die erfolgreichen Absolvierenden zu halten.

Am 22. und 23. **September** fand in Bremen die Tagung der Vorsitzenden und stellvertretenden Vorsitzenden der Petitionsausschüsse des Bundes und der Länder statt, an der auch die Bürgerbeauftragten der Länder



©Bremische Bürgerschaft

teilnehmen. Auch dieses Jahr bot das Treffen einen gewinnbringenden Austausch, das auch das Ineinandergreifen der Arbeitsweisen von Bürgerbeauftragten und Petitionsausschüssen zum Thema hatte.

Auf Einladung des Personalrats des Polizeipräsidiums Heilbronn konnten die Bürgerbeauftragte und ihr Team im **Oktober** in zwei Sitzungen der Personalversammlung des Polizeipräsidiums Heilbronn (in Buchen und in Lauffen a. N.) ihre Arbeit vorstellen.

Ebenfalls im **Oktober** lud Frau Polizeipräsidentin Schäfer Frau Böhlen und ihre Mitarbeiter zu einem Austausch in das Polizeipräsidium Mannheim ein.

Mitte **Oktober** tauschten sich die Bürgerbeauftragte und ihre für Fälle der Landespolizei zuständigen Referenten mit Steffen Mayer und Petra Wiesel vom Bund Deutscher Kriminalbeamter e.V. aus.



Am 15. **Oktober** nahm Jan Kremer für das Büro der Bürgerbeauftragten an der Tagung „Zukunftsgerichtet – den Rechtsstaat gemeinsam voranbringen“ des Justizministeriums teil und stellte im Fachforum „Bürger nahe Justiz“ die Arbeit des Büros der Bürgerbeauftragten und die Rückschlüsse für eine bürgerfreundliche Justiz dar, die sich aus dieser Arbeit schließen lassen.

Auch an der 42. Landkreisversammlung „Land und Landkreise – gemeinsam #Wandel gestalten“ nahm die Bürgerbeauftragte im Oktober teil und nutzte die Gelegenheit zum Austausch.

Am 22. **Oktober** war die Bürgerbeauftragte in der Sendung „Kaffee oder Tee“ beim SWR zu Gast und konnte die Arbeit der Bürgerbeauftragten vorstellen. Abends lief der Film „Amt am Limit – Der Staat vor dem Kollaps?“ in der ARD, in welchem die Bürgerbeauftragte ebenfalls ihre Sicht auf die angespannte Situation in Behörden darlegt.

Der Verein Pro Sinti & Roma e.V. lud im Oktober zu einem Online-Vortrag mit anschließender Diskussionsrunde ein. Eine zentrale Rolle spielte dabei die Frage nach den sog. „sicheren Herkunftsstaaten“ für Sinti und Roma.



Anfang **November** besuchten die Vorsitzende der Landesfrauenvertretung des BBW – Beamtenbunds Tarifunion Frau Deuschle und ihre Stellvertreterin Frau Grimm die Bürgerbeauftragte, um sich über verschiedene Themen auszutauschen.



Die Bürgerbeauftragte und ihr Team besuchten am 12. **November** den Zollernalbkreis und hielten im Landratsamt in Balingen eine Bürgersprechstunde ab. Dezernent Karl Wolf begrüßte in Vertretung von Landrat Günther-Martin Pauli die Bürgerbeauftragte und ihre zwei Mitarbeiter aus den Referaten Recht und Verwaltung. Für die Gespräche übergab Dezernent Wolf der Bürgerbeauftragten für die Bürgerinnen und Bürger kleine Honiggläserchen vom Jubiläumshonig als Gruß des Landkreises. Auch im nächsten Jahr plant das Team der Bürgerbeauftragten weitere Landkreisbesuche im Land Baden-Württemberg.

Am Landesparteitag der SPD am 16. **November** in Offenburg informierte die Bürgerbeauftragte über ihre Arbeit und erhielt viel positives Feedback zur Ombuds-idee von den Teilnehmerinnen und Teilnehmern.

Am 19. **November** war die Bürgerbeauftragte zu Gast bei einer virtuellen Tagung der Beratungsstellen im Feld Antidiskriminierung, bei der auch ein neues Modellprojekt zum besseren Austausch und zur Vernetzung vorgestellt wurde.

Rund 150 Gäste waren der Einladung von Erzbischof Stephan Burger, Erzdiözese Freiburg, und Dr. Clemens

Stropfel, Diözesanadministrator der Diözese Rottenburg-Stuttgart, zum 50-jährigen Bestehen des Katholischen Büros am 19. **November** nach Stuttgart ins Neue Schloss gefolgt. Gemeinsam hatten sie Vertreterinnen und Vertreter aus Politik, Kirche und Gesellschaft eingeladen.

Ende **November** nahm die Bürgerbeauftragte am Festakt zum 10-jährigen Bestehen der Polizeibeamteten des Landes Rheinland-Pfalz sowie an der anschließenden Tagung der parlamentarisch gewählten Bürger- und Polizeibeamteten teil.



©Bürgerbeauftragte RLP

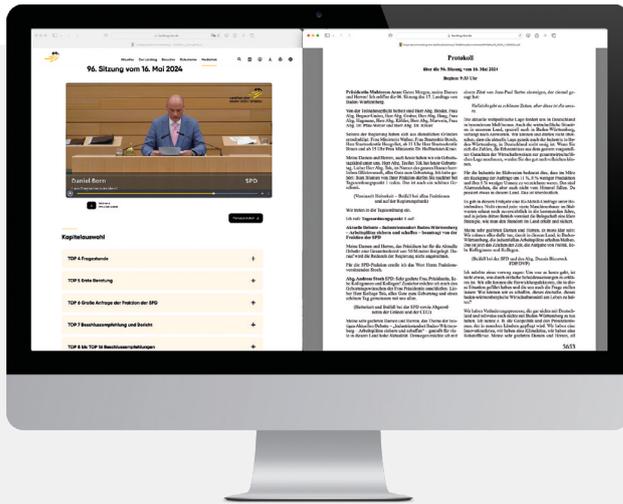
Anfang **Dezember** war die Bürgerbeauftragte Bea Böhlen von der Vorsitzenden des Bühler Frauenbundes eingeladen worden, die Festrede zum 70-jährigen Bestehen zu halten.

Ebenfalls Anfang **Dezember** war die Bürgerbeauftragte zur Landesfrauentagung des BBW (Beamtenbund Baden-Württemberg) eingeladen. In diesem Rahmen stellte die Bürgerbeauftragte ihre Arbeit vor und tauschte sich zu aktuellen Herausforderungen für Beamtinnen, aber auch zu gesamtgesellschaftlichen Aufgaben aus.

Mitte **Dezember** nahm das Büro der Bürgerbeauftragten an der Online-Veranstaltung "Umgang mit Polizeikontrollen" teil. Im Rahmen der von der Arbeitsgemeinschaft Jugendfreizeitstätten Baden-Württemberg e.V. organisierten Online-Veranstaltung wurden mit Vertretern von Polizei und Zivilgesellschaft Fragen und Spannungsfelder rund um die Thematik von polizeilichen Kontrollen und Einsätzen in und um Jugendzentren diskutiert.



8. Aussprache zum Jahresbericht 2023



[Plenarprotokoll](#)

[Video zur Sitzung](#)



Stellv. Präsident Daniel Born: Liebe Kolleginnen und Kollegen, weitere Wortmeldungen liegen nicht vor. Damit ist die Große Anfrage besprochen und Punkt 6 der Tagesordnung erledigt. Ich rufe Punkt 7 der Tagesordnung auf:

Beschlussempfehlung und Bericht des Ständigen Ausschusses zu der Mitteilung der Bürgerbeauftragten des Landes Baden-Württemberg vom 12. März 2024 – Tätigkeitsbericht der Bürgerbeauftragten des Landes Baden-Württemberg für das Jahr 2023 – Drucksachen 17/6407, 17/6709

Berichterstattung: Abg. Jonas Weber Ich habe gesehen: Die Bürgerbeauftragte ist bereits hier bei uns im Raum. Willkommen, liebe Bea Böhlen, zurück im Landtagsplenarysaal!

(Beifall bei den Grünen, der CDU und der SPD)

Folgende Redezeiten sind vereinbart: fünf Minuten je Fraktion – damit beginnen wir auch –, und danach wird die Bürgerbeauftragte mit einer vereinbarten Redezeit von fünf Minuten ebenfalls das Wort ergreifen. Zunächst eröffnet für die Fraktion GRÜNE Frau Abg. Fadime Tuncer die Aussprache.



Abg. Fadime Tuncer GRÜNE: Sehr geehrter Herr Präsident, liebe Kolleginnen und Kollegen, verehrte Gäste, liebe Bea Böhlen! Stellen Sie sich vor, Sie besuchen als Deutsche das Land Ihrer Eltern, erhalten dort bei einem Rathausbesuch in einem Dokument, das Sie mangels Sprachkenntnissen nicht verstehen, ungewollt eine zweite Staatsbürgerschaft und verlieren daraufhin Ihre deutsche und drohen dann sogar noch staatenlos zu werden. Klingt wie von Franz Kafka, ist aber ein Fall aus der Arbeit der Bürgerbeauftragten.

Oder ein weiteres Beispiel: Ein Beschwerdeführer verlor sein Arbeitsverhältnis aufgrund fehlender Dokumente, die seitens der Ausländerbehörde nicht vorgelegt wurden, obwohl er vier Monate auf diese Dokumente gewartet hatte. Klingt ebenfalls absurd, ist aber auch ein Fall aus der Arbeit der Bürgerbeauftragten.

Es ist von großer Bedeutung, liebe Kolleginnen und Kollegen, und diese Fälle zeigen auch, dass Bürgerinnen und Bürger ihre Stimme erheben und sich Gehör verschaffen können.

Wir haben es vorhin in der Debatte gehört. Da ging es um Einsamkeit. Hier geht es um Menschen, die alleingelassen werden oder sich allein fühlen in der

Zusammenarbeit mit den Behörden dann, wenn sie gerade mit Herausforderungen und Zumutungen des Staates konfrontiert werden.

In Baden-Württemberg hat die Bürgerbeauftragte eine sehr wichtige Rolle. Sie ist Bindeglied zwischen den Bürgerinnen und Bürgern einerseits und den staatlichen Behörden andererseits. Schon die Zahl der Eingaben unterstreicht diese Bedeutung. 837 Bürgerinnen und Bürger haben sich an sie und ihr Team gewendet. Das ist eine Steigerung von über 100 Fällen gegenüber dem Vorjahr. Nicht mitgezählt sind die zahlreichen telefonischen Auskünfte und Kurzberatungen, die auch sehr viel Zeit in Anspruch nehmen.

Die Zahl 837 steht nicht nur für bloße Anfragen, sondern für komplexe Fälle. Sie erfordern viel Engagement und eine umfassende Bearbeitung. Es sind Situationen, in denen Behörden angeschrieben werden müssen, Sachverhaltsprüfungen durchgeführt werden und die eine intensive Beratung erfordern.

57 % aller Eingaben konnten innerhalb von zehn Tagen bearbeitet werden. Das, finde ich, ist sehr erfreulich.

(Beifall bei den Grünen und des
Abg. Ulli Hockenberger CDU)

Insgesamt konnten ca. drei Viertel der eingegangenen Fälle innerhalb eines Monats abgeschlossen werden. – Respekt dafür!

(Beifall bei den Grünen und des
Abg. Ulli Hockenberger CDU)

All dies verdeutlicht die Notwendigkeit einer unabhängigen Institution der Bürgerbeauftragten. Sie sorgt dafür, dass gerechte Lösungen gefunden und Missstände behoben werden – und das alles unbürokratisch.

Besonders beeindruckend ist: Sie findet nicht nur Lösungen für Bürgerinnen und Bürger, sondern sie gibt auch Handlungsempfehlungen für die Verwaltungen und Behörden ab. Zwei davon möchte ich kurz benennen: erstens die Stärkung der Zusammenarbeit mit anderen Behörden und Organisationen sowie zweitens die Fokussierung auf die Förderung der Integration, wenn es um die Ausländerbehörden geht. Das bedeutet eben mehr Service und mehr Kundenorientierung. Das Fazit ist also: Der vorliegende Abschlussbericht belegt eindrucksvoll, wie wertvoll das Amt der Bürgerbeauftragten ist.

(Beifall bei den Grünen und
Abgeordneten der CDU)

Daher muss ich zum Entschließungsantrag der FDP/DVP, der uns vorliegt, gar nicht viel sagen. Und über die Flexibilität der FDP/DVP kann man sich auch nur wundern. Denn erst im März hat die Ampelkoalition im Bund den Polizeibeauftragten im Bund eingeführt. Daran waren Sie auch beteiligt.

(Abg. Daniel Lede Abal GRÜNE: Die FDP ist nicht mehr so beteiligt! – Abg. Anton Baron AfD: Oje, oje! Die FDP wieder! Kein Rückgrat!)

Eine Abschaffung dieses Amtes würde nämlich bedeuten: weniger Bürgernähe der Verwaltung, weniger Unterstützung von Menschen, die im Umgang mit Behörden nicht routiniert sind, und weniger Fehlerkultur in öffentlicher Hand. Jede Fraktion muss sich wirklich fragen und auch selbst prüfen, ob sie das ernsthaft so will.

Natürlich sind Abgeordnete Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner der Bürgerinnen und Bürger für ihre Anliegen. Wenn man aber den Tätigkeitsbericht liest, wird auch schnell klar, dass die Bürgerbeauftragte eine wichtige Ergänzung ist und nicht in Konkurrenz zu uns Abgeordneten oder zum Petitionsausschuss steht.

Stellv. Präsident Daniel Born: Bitte kommen Sie zum Schluss.

Abg. Fadime Tuncer GRÜNE: Daher werden Ihnen Ihre Aufgaben nicht ausgehen, liebe Kollegen. Wir sollten die wichtige Arbeit der Bürgerbeauftragten eher weiterentwickeln, um eine transparente und bürgernahe Verwaltung zu gewährleisten. Zum Schluss bleibt mir nur noch, Ihnen, liebe Frau Bea Böhlen, Ihrem Team und auch Herrn J. Danke zu sagen. Machen Sie weiter so!

Stellv. Präsident Daniel Born: Frau Abgeordnete, bitte!

Abg. Fadime Tuncer GRÜNE: Den Entschließungsantrag der FDP/DVP lehnen wir ab.

(Beifall bei den Grünen und Abgeordneten
der CDU)

Stellv. Präsident Daniel Born: Es folgt für die CDU-Fraktion Herr Abg. Arnulf von Eyb.



Abg. Arnulf Freiherr von Eyb CDU: Herr Präsident, verehrte Kolleginnen und geehrte Kollegen, sehr geehrte Frau Bürgerbeauftragte! Bevor ich zum eigentlichen Thema komme, möchte ich eine Frage, die Sie, sehr geehrte Frau Böhlen, mir im Rahmen des Festakts zum 75. Geburtstag des Grundgesetzes gestellt haben, weitergeben: Welcher Begriff taucht im Grundgesetz am häufigsten auf: Recht, Freiheit oder Pflicht? Auch wenn ich am Ende – hier steht „mehr zufällig“, aber vielleicht doch nicht ganz –

(Vereinzelt Heiterkeit)

den richtigen Begriff gewählt habe, kommt man bei dieser Frage durchaus ins Grübeln. Diese simple Frage gibt aber einen Eindruck davon, was die Bürgerbeauftragte nicht nur bei den Feierlichkeiten zum 75. Geburtstag des Grundgesetzes, sondern tagtäglich leistet. Sie ist ein Bindeglied der Bürgerinnen und Bürger im Land Baden-Württemberg zur Regierung, zum Parlament und zur Verwaltung. Hierzu berät und unterstützt sie Bürgerinnen und Bürger im Einzelfall. Dass sie dieser Aufgabe auch im Jahr 2023 vollumfänglich nachgekommen ist, zeigt einmal mehr der heute zu beratende umfangreiche Bericht. Denn die Zahl der Eingaben beim Team der Bürgerbeauftragten steigt kontinuierlich an. Das zeigt vor allem den Bedarf, den die Bürgerschaft hat, den Verwaltungsapparat und die dortigen Entscheidungen erklärt zu bekommen. Den Rechtsstaat zu erläutern und für die Bürgerinnen und Bürger zugänglich und transparent zu machen sowie zu gestalten ist ein wesentliches Ziel, das uns alle an- und umtreibt. Denn nur Transparenz und Erklärung schaffen wieder Verständnis für unsere Arbeit in der breiten Öffentlichkeit.

Oft kann dabei schon helfen, wenn sich eine Stelle wie das Team der Bürgerbeauftragten die Zeit nimmt, sich die Sorgen und Nöte anzuhören und gemeinsam mit dem Betroffenen nach einer Lösung Ausschau zu halten.

Wenn dieses Zuhören und Beraten, wie die Kollegin gerade erläutert hat, in kurzer Zeit zum Erfolg führt, dann ist das ein Erfolg. Dass dies oft auch innerhalb von weniger als zwei Wochen geschieht, ist eine besonders erfreuliche Entwicklung. Unser gemeinsames Ziel als Parlament ist es doch, den Bürgerinnen und Bürgern die Entscheidungen, die von oben kommen, nachvollziehbar zu erläutern. Die vielen Behörden im Land können das nicht immer allein erreichen.

Auch die vielfältigen Angebote des Parlaments und der Regierung, sich zu erklären, helfen nur weiter, wenn dies auch von der breiten Masse angenommen wird. Ein niederschwelliges Angebot wie dasjenige der Bürgerbeauftragten kann ein Bindeglied sein; denn eine Bürgerin und ein Bürger haben das Recht, behördliches Handeln zu verstehen.

Wir wissen: Das ist nicht immer ganz einfach. Damit komme ich zur Auflösung meiner eingangs gestellten Frage: Welches Wort findet sich am häufigsten im Grundgesetz von den dreien, die ich genannt hatte? Meine verehrten Damen und Herren, liebe Kolleginnen und Kollegen, Sie ahnen es: Es ist das Wort „Recht“.

Sicherlich haben Bürgerinnen und Bürger, wir alle auch Pflichten. Aber das Grundgesetz gibt den Menschen in Deutschland vor allem Rechte, und wir wissen, warum das so geworden ist. Das Recht auf freie Entfaltung, körperliche Unversehrtheit, was den staatlichen Schutzauftrag unterstreicht, das Recht auf Gleichberechtigung, freie Meinungsäußerung und vieles mehr – diese Rechte gewähren den Menschen in Deutschland ein freies und geschütztes Leben.

Um dieses Recht umfassend nutzen zu können, haben die Menschen in Baden-Württemberg mit der Bürgerbeauftragten auch eine Stelle, durch welche sie im Zweifelsfall ihre Rechte erklärt bekommen. Dies ist ein großer Fortschritt für die Betroffenen, aber auch für die Politik und für die Verwaltung. Denn Transparenz schafft Vertrauen.

Aus den genannten Gründen danke ich Ihnen, sehr geehrte Frau Bürgerbeauftragte, liebe Frau Böhlen, und Ihrem ganzen Team im Namen der CDU-Fraktion, aber auch ganz persönlich für Ihre wichtige Aufgabe, für den Einsatz und Ihre unermüdliche Arbeit. Herzlichen Dank! Wie bereits die Kollegin erwähnt hat: Den Antrag der FDP/DVP lehnen wir ab.

Ich bedanke mich.

(Beifall bei der CDU und den Grünen)

Stellv. Präsident Daniel Born: Es folgt für die SPD-Fraktion Herr Abg. Jonas Weber.



Abg. Jonas Weber SPD: Sehr geehrter Herr Präsident, liebe Kolleginnen und Kollegen! Liebe Frau Bürgerbeauftragte Böhlen, vielen Dank für Ihren Bericht und Ihre Arbeit. Neben dem Petitionsausschuss komplettieren Sie und Ihr Team das Angebot für Bürgerinnen und Bürger. Über die Zahl 837 ist schon einiges gesagt worden. Deswegen will ich es an dieser Stelle nicht wiederholen.

Ich will aber auf einen Punkt eingehen, den wir heute Morgen besprochen haben. Wir haben heute Morgen darüber gesprochen, wie wir den Industriestandort Baden-Württemberg stärken und wie es uns gelingt, Arbeitsplätze zu sichern und neue Arbeitsplätze zu gewinnen.

Wir alle wissen, dass gerade der Fach- und Arbeitskräftemangel ein großer Hemmschuh für die gute wirtschaftliche Entwicklung in unserem Land ist. Umso ärgerlicher ist, was Sie in Ihrem Bericht zu Recht thematisieren, Frau Böhlen: verschlossene Türen bei Ausländerbehörden unseres Landes und zähe bis langwierige Verfahren. Dabei will ich betonen, dass die Mitarbeitenden der Ausländerbehörde mit Engagement und Einsatz versuchen, die Anträge zügig zu bearbeiten. Die Gründe für die dauernde Überforderung sind vielfältig: fehlende Digitalisierung, fehlende systematische Priorisierung, fehlendes Personal, mangelnde Zusammenarbeit von Behörden.

Aber der Reihe nach: Der Mangel an Digitalisierung ist eine schwere Hypothek. Sie wird umso schwerer, wenn man einen Blick hinter die Kulissen wirft. Im Ausschuss haben Sie beschrieben, dass wichtige Unterlagen nicht auffindbar waren, da das Archiv quasi auf die Straße verlagert war. Mit anderen Worten: In Paketzustellwagen schipperten die Akten durchs Land, und niemand hatte direkt Zugriff darauf.

Hinzu kommt die angesprochene mangelnde Priorisierung, sodass Menschen mit guter Perspektive ewig warten und bisweilen in andere Bundesländer abwandern, obwohl sie hier bereits Jobzusagen haben. Sichtbar wurden diese Probleme und der vorherrschende Personalmangel für uns alle, etwa dann, wenn wir Warteschlangen vor den Behörden sahen und feststellten, dass Menschen bereits in den frühen Morgenstunden anstanden, um überhaupt einen der erhofften Termine zu bekommen. Betrüblich ist, dass fehlende Kommunikation zwischen Behörden diese Misere noch verschärft.

Sie, liebe Frau Böhlen, haben damit nicht nur Ihre Aufgabe, die Fälle zu lösen, wahrgenommen, sondern Sie sind auch Problemmelderin eines offensichtlich überforderten Systems.

Es ist mitnichten so, liebe Kolleginnen und Kollegen von Grünen und CDU, dass das für Sie neu oder überraschend wäre. Medienberichte und auch wir von der SPD haben hier im Parlament dieses Thema immer wieder aufgegriffen. Außer salbungsvollen Ankündigungen haben wir von der Regierung wenig gehört. Sie, die Regierung, hinken sogar den Beschlüssen der Ministerpräsidentenkonferenz mit dem Bundeskanzler aus dem vergangenen Jahr hinterher.

Wenn Baden-Württemberg als Industriestandort stärker werden soll und wenn wir den Fachkräfte- und Arbeitskräftemangel wirklich angehen wollen, dann können wir uns diese Regierung nicht leisten, liebe Kolleginnen und Kollegen.

(Beifall bei der SPD)

Insgesamt bleibt festzuhalten, dass Ihre Arbeit einen wichtigen Beitrag dazu leistet, dass in mancher angestaubten Amtsstube auf die Finger geschaut wird und sie notwendige Korrekturen vornehmen kann.

Wir beide kennen einen Fall aus unserer Heimatregion, bei dem dieses genaue Hinschauen und die Beharrlichkeit über eine gewisse Engstirnigkeit gesiegt haben. Das ist im Übrigen auch ein gutes Beispiel dafür, wie Sie als Bürgerbeauftragte, aber auch der Petitionsausschuss des Landtags an einer Lösung gearbeitet haben.

Dieses Miteinander ist wertvoll und wichtig. Wir, die SPD, verstehen uns – ich hoffe, so verstehen Sie sich alle – als die Bürgerbeauftragten vor Ort. Wir wollen Sie bei Ihrer Arbeit daher konstruktiv und kritisch unterstützen.

Ich glaube, dass es gemeinsam gelingen kann, diesen Rechtsstaat durch konsequentes Angehen dieser genannten Fälle, dieser Anliegen der Bürgerinnen und Bürger noch stärker zu machen. Lassen Sie mich daher, liebe Kolleginnen und Kollegen, auf den Antrag der FDP/DVP-Fraktion eingehen, der mich in vielerlei Hinsicht verwundert. Ich habe selten eine so dünne Begründung eines Antrags vorliegen gehabt: Die Tätigkeit und der Tätigkeitsbericht ergäben, dass die Bürgerbeauftragte entbehrlich sei. Wie man nach 837 Fällen auf die Idee kommt, dass etwas entbehrlich ist, bleibt Ihre eigene Logik, liebe Kolleginnen und Kollegen von der FDP/DVP.

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

Aber ich kann mich an das vergangene Jahr erinnern. Ich kann mich auch daran erinnern, dass die Bürgerbeauftragte dieses Landes in einer sensiblen und wichtigen Affäre, nämlich rund um die Beförderungspraxis bei der Polizei und um den IdP, ganz klar Haltung gezeigt hat, diesem Rechtsstaat gedient hat.

Warum Ihre Conclusio ist, dass sie entbehrlich ist, nachdem sie für den Rechtsstaat und für die wichtige Arbeit im Untersuchungsausschuss so viel geleistet hat, das bleibt Ihr Geheimnis. Wir werden Ihrem Antrag nicht zustimmen.

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

Stellv. Präsident Daniel Born: Es folgt Herr Abg. Hans Dieter Scheerer für die FDP/DVP-Fraktion. (Zuruf von der SPD: Jetzt wird das Geheimnis aufgeklärt!)



Abg. Hans Dieter Scheerer FDP/DVP: Sehr geehrter Herr Präsident, liebe Kolleginnen und Kollegen! Sehr geehrte Frau Böhlen, es ist richtig und wichtig, dass die Bürgerinnen und Bürger dieses Landes die Möglichkeit haben, sich bei Konflikten mit der landeseigenen

Verwaltung oder Polizeibehörden an eine neutrale Stelle zu wenden, damit die Konflikte aufgearbeitet und idealerweise gelöst werden.

Es ist letztlich auch Ausfluss der freiheitlich-demokratischen Grundordnung, dass Verwaltungen und Behörden nicht willkürlich walten und schalten können, sondern dass diese auch von neutraler Stelle geprüft und gegebenenfalls angewiesen werden können, entsprechend zu handeln. Dies ist Ausfluss unserer Demokratie. Ich glaube, da sind wir uns alle einig.

(Beifall bei der FDP/DVP –
Abg. Jonas Weber SPD: Wir sind gespannt!)

– Anscheinend doch nicht. – Es stellt sich die Frage, wie so etwas organisiert wird. Eine Möglichkeit besteht tatsächlich darin, eine Bürgerbeauftragte einzusetzen. Die Frage ist: Ist das notwendig? Wir halten dies – unser Entschließungsantrag zeigt das – für überflüssig, und zwar aus folgenden Gründen:

(Abg. Anton Baron AfD: Richtig!)

Es gibt schon länger viele andere Möglichkeiten für Bürger, sich bei Konflikten an eine neutrale Stelle zu wenden. Lassen Sie mich einmal drei wichtige Möglichkeiten nennen. Erstens durch Abgeordnete. Sind nicht wir, die Abgeordneten des Landes Baden-Württemberg, als Bürgerbeauftragte in unseren Wahlkreisen unterwegs?

(Beifall bei der FDP/DVP – Abg. Rüdiger Klos AfD:
So ist es! – Abg. Thomas Poreski GRÜNE: Der
Bundeskanzler!)

Sind wir nicht diejenigen, an die sich die Bürger wenden können, die Vermittlungsrollen einnehmen können, versuchen müssen, Konflikte zu lösen? Aus eigener Erfahrung kann ich bestätigen, dass vielfältige Aufgaben – –

(Abg. Thomas Poreski GRÜNE meldet sich.)

– Keine Zwischenfrage.

Stellv. Präsident Daniel Born: Nein, ich frage Sie. – Herr Kollege, Herr Abg. Poreski möchte eine Zwischenfrage stellen. Darf er das?

Abg. Hans Dieter Scheerer FDP/DVP: Die lasse ich aber nicht zu.

Stellv. Präsident Daniel Born: Gut, dann haben wir das geklärt.

Abg. Hans Dieter Scheerer FDP/DVP: Man bekommt als Abgeordneter vielfältige Probleme vorgelegt, beispielsweise, wenn auf einer Baustelle Montagfrüh die Polizei erscheint, wenn ein Arbeitnehmer, der bei uns sozialversicherungspflichtig beschäftigt ist, seine Steuern zahlt – –

(Zuruf des Abg. Daniel Lede Abal GRÜNE)

– Herr Lede Abal, Sie müssten zuhören. Vielleicht können Sie noch etwas lernen.

(Abg. Daniel Lede Abal GRÜNE: Das bezweifle ich!
– Weitere Zurufe von den Grünen)

Stellv. Präsident Daniel Born: Herr Abgeordneter, Sie haben das Wort für Ihre Rede. Grundsätzlich ist es empfehlenswert, Ihnen zuzuhören. Aber wenn es nicht allzu viel Lärm macht, darf man schon auch mal etwas anderes denken. Das kontrolliere ich hier sehr genau.

Abg. Hans Dieter Scheerer FDP/DVP: Ja, aber der Lärm war – – Danke, Herr Präsident.

Stellv. Präsident Daniel Born: Sie fahren jetzt fort in Ihrer Rede.

Abg. Hans Dieter Scheerer FDP/DVP: Die – –

(Abg. Andreas Schwarz GRÜNE: Jetzt habt ihr ihn
aus dem Konzept gebracht!)

– Nein, nein. Man braucht eine schöpferische Pause, Herr Schwarz.

Als Arbeitgeber stehen manche bei uns auf der Matte und sagen: „Gestern früh ist ein Arbeitnehmer, sozialversicherungspflichtig beschäftigt, verhaftet worden, angeblich, weil der Aufenthaltsstatus nicht richtig vorliegt, und er wurde dann abgeschoben.“ Das sind Aufgaben, die uns betreffen, wofür wir uns einsetzen.

Es gibt aber auch profane Dinge wie etwa, dass ein Bürger eine E-Mail schreibt und sagt: Die Straßenlaterne ist kaputt, und man möge doch den Bürgermeister anrufen, dass diese repariert werden muss. Das ist unsere Aufgabe; wir sind 154 Bürgerbeauftragte. Erster Punkt.

(Beifall bei der FDP/DVP – Abg. Jochen Haußmann
FDP/DVP: Genau!)

Zweiter Punkt: Wir haben ein ausgefeiltes Petitionsrecht. In dem vom Landtag eingesetzten Petitionsausschuss werden genau die Themen, die die Bürgerinnen und Bürger betreffen, behandelt, diskutiert und auch gelöst.

Dritter Punkt: Wir haben den Rechtsweg. Auch als Jurist muss man sagen: Wir leben in einem Rechtsstaat, und die Bürgerinnen und Bürger haben immer die Möglichkeit, Rechtsmittel gegen staatliche Entscheidungen einzulegen – Widerspruch, Einspruch oder auch Klagen. Auch hier ist sichergestellt, dass die Interessen der Bürger gewahrt werden.

Stellv. Präsident Daniel Born: Herr Abgeordneter, gestatten Sie eine Zwischenfrage des Herrn Abg. Katzenstein von der Fraktion GRÜNE?

Abg. Hans Dieter Scheerer FDP/DVP: Nein. – Es gibt weitere staatliche Einrichtungen wie beispielsweise den Datenschutzbeauftragten oder seit Neuestem auch die Vertrauensanwältin bei der Polizei.

Angesichts dieser vielfältigen Möglichkeiten für die Bürgerinnen und Bürger, sich bei Konflikten an staatliche Einrichtungen zu wenden, stellt sich tatsächlich die Frage: Brauchen wir die Institution der Bürgerbeauftragten? Wir sagen ganz klar: Nein. Wir dürfen uns auch nicht verzetteln; wir brauchen keine zusätzliche Bürokratie, wir brauchen jeden Euro im Haushalt. Deshalb wäre es besser, das Geld in die Justiz für zusätzliche Richterstellen zu stecken, als es für die Bürgerbeauftragte auszugeben.

(Beifall bei der FDP/DVP)

Wir fordern deshalb die Abschaffung der Stelle der Bürgerbeauftragten und deren ersatzlose Streichung. Ziel muss ohnehin sein, dass erst gar keine Konflikte zwischen Bürgern und öffentlicher Verwaltung entstehen. Das wäre nämlich die wahre Politik des Gehörtwerdens, die der Ministerpräsident immer wie eine Monstranz vor sich herträgt.

(Beifall bei der FDP/DVP)

Seien Sie mutig, zeigen Sie den Bürgerinnen und Bürgern in diesem Land, dass überbordende Bürokratie und unnötige Kosten abgeschafft werden und dass wir das Land, so, wie es der Ministerpräsident immer wie-

der sagt, vom Brombeergestrüpp der Bürokratie befreien. Stimmen Sie unserem Entschließungsantrag zu! Vielen Dank.

(Beifall bei der FDP/DVP und Abgeordneten der
AfD – Zuruf von der AfD: Sehr gut!)

Stellv. Präsident Daniel Born: Es folgt für die AfD-Fraktion Herr Abg. Rüdiger Klos.

(Abg. Anton Baron AfD: Jetzt geht es los!)



Abg. Rüdiger Klos AfD: Herr Präsident, werte Kollegen! Jedes Jahr das gleiche Prozedere: Wir befassen uns im Ständigen Ausschuss und wir befassen uns im Plenum mit dem Bericht der Bürgerbeauftragten,

(Abg. Daniel Lede Abal GRÜNE:
Das nennt man Arbeit!)

die verzweifelt und vergebens versucht, die Ausgaben für ihre Haushaltsposition – Bürgerbeauftragte – zu rechtfertigen. Sie können den Bericht auf über 300 Seiten aufblähen, es bleibt außer sehr viel – noch nicht einmal – heißer Luft nichts übrig,

(Abg. Fadime Tuncer GRÜNE: Dann haben Sie es nicht verstanden!)

um unter Kostengesichtspunkten die Existenz dieser Funktion zu rechtfertigen. Kosten pro Einzelfall: mindestens im dreistelligen Bereich. Das sind Kosten aus Absurdistan. Und genau dies mahnt meine Fraktion regelmäßig an.

Es bleibt dabei: Wir, die AfD-Fraktion, fordern nach wie vor die Abschaffung dieser rein linker Ideologie geschuldeten Kostenposition. Das Personal kann überall, in der Landtagsverwaltung oder bei der Vollziehung der Ausreise Ausreisepflichtiger, viel effizienter eingesetzt werden.

(Beifall bei der AfD)

Damit kommen wir zur Drucksache 17/6803, dem Entschließungsantrag der Fraktion der FDP/DVP zu der Beschlussempfehlung des Ständigen Ausschusses. Da sich dieser Antrag wie eine Zusammenfassung meiner Reden der letzten Jahre liest, werden wir diesem Antrag selbstverständlich zustimmen.

Ein Blick in die Unterlagen des Landtags zeigt, wer wieder einmal für dieses Kostendesaster verantwortlich ist. Es waren die linke Landesregierung und die sie stützenden Parteien in der 15. Legislaturperiode, die ihr linkes Ideologieprojekt umgesetzt haben – koste es den Bürger, was es wolle.

Hier zeigt sich auch ein bedenkliches Muster: Sobald Linke an der Regierung sind, schießen neue Versorgungspöstchen wie Pilze aus dem Boden.

(Beifall bei der AfD)

Noch nie in der Geschichte des Landes Baden-Württemberg gab es so viele Minister, Ministerien,

(Abg. Daniel Lede Abal GRÜNE: Es kriegt nicht jeder Geld aus Russland in die Hand gedrückt! – Gegenruf des Abg. Miguel Klauß AfD: Haben Sie Beweise? – Gegenruf des Abg. Daniel Lede Abal GRÜNE – Gegenruf des Abg. Miguel Klauß AfD: Vorlegen! – Unruhe)

Staatssekretäre und Beauftragte wie heute. Schaut man sich die Landesregierung oder die Bundesregierung mit grüner Beteiligung an – –

(Abg. Daniel Lede Abal GRÜNE: Wie war das mit den Zweihundertern? – Gegenruf des Abg. Miguel Klauß AfD: Vorlegen! – Unruhe)

Stellv. Präsident Daniel Born: Einen Moment. Herr Abg. Klos hat das Wort. Ich erwähne es gern noch einmal: Herr Abg. Baron und Herr Abg. Lede Abal, Sie sitzen so weit auseinander,

(Abg. Daniel Lede Abal GRÜNE: Ich glaube, Herr Baron war heute unschuldig!)

sicherlich aus Gründen, aber Sie können sich hier nicht unterhalten, ohne dass es Lärm im ganzen Plenarsaal gibt.

(Abg. Anton Baron AfD: Ich war ausnahmsweise mal unschuldig! – Vereinzelt Heiterkeit)

Herr Abg. Klos hat das Wort.

Abg. Rüdiger Klos AfD: Vielen Dank, Herr Präsident. – Ich wiederhole: Sobald Linke an der Regierung sind, schießen neue Versorgungspöstchen wie Pilze aus dem Boden. Noch nie in der Geschichte des Landes Baden-Württemberg gab es so viele Minister, Staatssekretäre, Ministerien und Beauftragte wie heute. Die Dienstwagenflotte da draußen ist die größte seit Bestehen des Landtags von Baden-Württemberg.

(Zuruf von der SPD: Wo gibt es hier eine linke Regierung?)

Wer das nicht sehen kann, der will es nicht sehen. Das ist die Wahrheit.

(Beifall bei der AfD)

Schaut man sich die Landesregierungen oder die Bundesregierung mit grüner Beteiligung an, ergibt sich das gleiche Bild: Ohne Ende erfinden die Linken immer wieder neue Versorgungspöstchen. Das beweist: Der Kampf gegen links muss viel intensiver geführt werden, um diesen Sumpf trockenenzulegen.

(Zuruf von der AfD: Ja! Bürokratieabbau!)

Die Linken sind enttarnt als parlamentarischer Arm der linksextremen Demokratiefeinde.

(Beifall bei der AfD – Oh-Rufe von der SPD)

Nie war der Satz des Bundespräsidenten richtiger: Die Parteien haben sich diesen Staat zur Beute gemacht. Es ist erwiesen:

(Lachen des Abg. Daniel Lede Abal GRÜNE)

All diese von den Linken geschaffenen Beauftragten sind reine Versorgungspöstchen für die eigenen Leute. Kein Wunder. Das ist das Kennzeichen der Linken –

(Abg. Ayla Cataltepe GRÜNE: Bleiben Sie doch beim Thema! – Gegenruf von der AfD: Getroffene Hunde bellen!)

da muss man nur in die Bundesregierung schauen – in nahezu allen Fällen. Keinesfalls bekommen Sie am ersten Arbeitsmarkt das, was Sie durch Mandate oder sonstige Versorgungspöstchen bekommen. Das ist der eigentliche Skandal im Land Baden-Württemberg, in Deutschland. Das ist der eigentliche Skandal.

(Beifall bei der AfD – Abg. Ayla Cataltepe GRÜNE: Sie sind der einzige Skandal!)

Die Position der Bürgerbeauftragten war, ist überflüssig und wird immer überflüssig sein. Denn was wäre passiert, wenn sie es nicht wäre? Dann hätten nämlich alle Abgeordneten hier versagt. Jeder Abgeordnete ist ein Bürgerbeauftragter. Es bleibt kein Raum für einen zusätzlichen Beauftragten – um das klipp und klar zu sagen.

(Zurufe von den Grünen – Unruhe)

Dann haben wir noch den Petitionsausschuss, und zusätzlich haben wir noch Rechtsanwälte, von denen einige auch hier im Plenum sind.

(Abg. Daniel Lede Abal GRÜNE: Waren Sie auch in Mannheim? Man erinnert sich noch gut an Sie!)

– Ja, unfassbar mit Ihnen.

Stellv. Präsident Daniel Born: Das Wort hat Herr Abg. Klos.

Abg. Rüdiger Klos AfD: Unfassbar mit Ihnen. Aber Sie können ja schreien, weil Sie keine Argumente haben.

(Abg. Daniel Lede Abal GRÜNE: Ja! Mannheim!)

Ich darf die damaligen Aussagen der CDU-Fraktion zur Schaffung der Position des Bürgerbeauftragten zitieren. Der damalige Abg. Hauk, jetzt Minister – na ja, absente –,

(Vereinzelt Heiterkeit)

nannte den Entwurf eine „linke Machenschaft“. Der Bürgerbeauftragte sei das „institutionalisierte Misstrauen gegenüber der Polizei“. Die Grünen hätten ein „gestörtes Verhältnis zur Freiheit in Deutschland“. Das Verhältnis zu den Sicherheitsorganen sei ungeklärt.

(Zuruf: Recht hat er!)

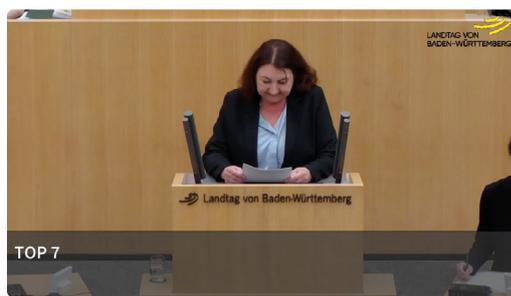
Der Entwurf zeichne sich „durch ein tiefgründiges Misstrauen gegenüber jedem Abgeordneten – der nämlich der wahre Volksvertreter ist – aus“.

Stellv. Präsident Daniel Born: Bitte kommen Sie zum Schluss.

Abg. Rüdiger Klos AfD: Ich komme zum Schluss. – Lieber Kollege von Eyb, nehmen Sie das jetzt nicht persönlich, aber das, was die CDU hier heute abgeliefert hat, zeigt: Ihr politisches Rückgrat entspricht dem einer Qualle.

(Heiterkeit und Beifall bei der AfD – Abg. Daniel Lede Abal GRÜNE: So eine peinliche Nummer! Das ist doch lächerlich! Da schämt sich Ihre eigene Fraktion dafür! Lächerlich! – Zuruf: So ein Zirkus! – Unruhe – Glocke des Präsidenten)

Stellv. Präsident Daniel Born: Damit haben wir die Aussprache der Fraktionen in der ersten Runde gehört. Ich erteile nun der Bürgerbeauftragten des Landes Baden-Württemberg, Frau Beate Böhlen, das Wort.



Die Bürgerbeauftragte des Landes Baden-Württemberg

Beate Böhlen: Sehr geehrter Herr Präsident, sehr geehrte Damen und Herren Abgeordnete, liebe Bürgerinnen und Bürger! Ich freue mich, dass ich Ihnen, wie es gesetzlich vorgeschrieben ist, heute den Bericht des Teams der Bürgerbeauftragten 2023 vorlegen kann.

Aber bevor ich nun zu den einzelnen Aspekten dieses Jahresberichts komme, möchte ich Ihnen noch erfreuliche Zahlen des Zuwachses im Bereich der Bürger- und Polizeibeauftragten in Deutschland nennen:

Neben Rheinland-Pfalz, das in diesem Jahr das 50-jährige Bestehen der Bürgerbeauftragten feiert – übrigens eingeführt vom damaligen Ministerpräsidenten Helmut

Kohl –, sind es Schleswig-Holstein, Mecklenburg-Vorpommern, Thüringen – eingeführt vom damaligen Ministerpräsidenten Bernhard Vogel –, Berlin, Bremen, Hessen und Brandenburg. Nun gibt es auch einen Polizeibeauftragten im Bund. Sachsen-Anhalt macht sich gerade auf den Weg, sodass wir davon sprechen können, dass auch Deutschland, das einzige Land Europas im Übrigen, das lange Zeit über keine Ombudsperson für Bürgerinnen und Bürger verfügte – es ist nämlich Europarecht, dass die Länder Europas eine Ombudsperson oder mehrere Ombudspersonen benennen sollen –, nun wie die anderen europäischen Länder auch ein gesetzlich verankertes Ombudswesen hat.

(Zuruf des Abg. Anton Baron AfD)

Nun zu unserem Jahresbericht: Unser Bericht steht unter der Überschrift „Fortschritte und Herausforderungen in einer dynamischen Demokratie“. Dazu können Sie auch unsere Berichte auf den Seiten 10 bis 13 des gedruckten Jahresberichts lesen. Im Jahr 2023 – das haben Sie alle schon erwähnt – gab es 837 Fälle, davon 194 Fälle die Landespolizei betreffend. Auch die Abschlussquoten haben Sie alle schon genannt. Wir sind stolz darauf, zwei Drittel positiv abschließen zu können.

Die Zahlen reflektieren meines Erachtens unsere anhaltende Bedeutung als Mittlerin zwischen den Bürgerinnen und Bürgern sowie den Behörden des Landes. Die steigenden Fallzahlen im Bereich der Landespolizei verstärken diesen Eindruck. 17 dieser Fälle waren im letzten Jahr polizeiinterne Fälle. In diesem Jahr gibt es bis zum heutigen Tag schon 21 polizeiinterne Fälle. Das sind noch relativ niedrige Zahlen. Aber die Hürde für eine Polizeibeamtin oder einen Polizeibeamten, zu uns zu kommen, ist sehr hoch. Deswegen denke ich, dass 21 Fälle jetzt Mitte Mai eigentlich schon ein gutes Zeichen sind, dass wir mit unserer Stelle Vertrauen in die Polizei hinein geschaffen haben.

Eine leistungsstarke und bürgernahe Dienststelle ist für das Funktionieren und die Akzeptanz des demokratischen Rechtsstaats von großer Bedeutung. Als Bürgerbeauftragte des Landes haben mein Team und ich die Rolle, den Bürgerinnen und Bürgern nicht nur zuzuhören und zu helfen, sondern auch aktiv mitzuwirken, den konstruktiv-kritischen Geist zu stärken und das Vertrauen in unsere Demokratie zu festigen.

Unsere Aufgabe ist es, eine transparente, zugängliche und reaktionsfähige Verwaltung zu fördern, eine Verwaltung, deren Effektivität das Vertrauen der Menschen in die staatlichen Strukturen stärkt. Die Verwaltungen im Land stehen unter enormem Druck. An uns wenden sich täglich Bürgerinnen und Bürger, die unter viel zu langen Bearbeitungsdauern leiden. – Sie beide haben das auch aufgegriffen, vielen Dank dafür.

Auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Behörden verzweifeln. Sie versuchen mit großem Einsatz, die Bearbeitungszeiten so kurz wie möglich zu halten – trotz all der unbesetzten Stellen. Wie wir alle wissen, werden sich die Auswirkungen des demografischen Wandels in den nächsten Jahren noch verstärken. Deshalb muss die Digitalisierung strukturell forciert und standardisiert werden. Das ist sehr wichtig für die Bürgerinnen und Bürger, für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Zudem stellt sich die Frage: Wie können bürokratische Prozesse verbessert werden? Klare, gut gemachte Regelungssysteme schaffen schnelle und faire Verfahren. Gleichzeitig muss den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern vor Ort Entscheidungsspielraum zurückgegeben werden. Damit diese Entscheidungsspielräume genutzt werden, braucht es eine positive Vertrauenskultur. Dadurch kann das überzogene und dadurch lähmende Absicherungsdenken überwunden und eine bürgerfreundliche Ermöglichungskultur gefestigt werden.

(Beifall bei den Grünen und Abgeordneten der CDU)

Dies gilt vor dem Hintergrund der aktuell geführten Diskussion über die Führungs- und Wertekultur innerhalb der Polizei von Baden-Württemberg insbesondere für die Landespolizei.

Ich bedanke mich sehr bei meinem großartigen und arbeitsfreudigen Team. Sie alle sind hervorragende Leistungsträger. Sie sitzen dort oben.

(Beifall bei den Grünen, der CDU und der SPD)

Vielen herzlichen Dank an unseren kenntnisreichen Begleiter bei polizeiinternen Angelegenheiten. Die Zusammenarbeit mit den Polizeipräsidien sowie deren Präsidentinnen und Präsidenten ist sehr gut, manchmal inhaltlich kontrovers – das muss so sein –, aber immer konstruktiv. Dafür herzlichen Dank.

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

Heute sage ich ganz besonders allen Abgeordneten herzlichen Dank auch für die Reden, die gerade gehalten wurden. Ich sage für alle Reden herzlichen Dank, denn sie enthielten auch Punkte, die uns alle miteinander weiterbringen, wenn man einander zuhört. Allen Ministerien, Regierungspräsidien, Landratsämtern und Stadtkreisen, mit denen die Zusammenarbeit auch sehr gut ist, einen herzlichen Dank. Einen herzlichen Dank auch an die Landtagsverwaltung, die Landtagspräsidentin, die Direktorin und die beiden Vizepräsidenten. Mein Team und ich freuen uns, wenn Sie bei uns vorbeikommen. Wir sitzen in der Urbanstraße 32, zwei Stockwerke unter der AfD.

(Abg. Daniel Karrais FDP/DVP: Mein Beileid!)

Vielleicht interessiert es Sie.

Vielen herzlichen Dank und vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

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

Stellv. Präsident Daniel Born: Vielen Dank, Frau Böhlen. Auch von uns herzliche Grüße an Ihr gesamtes Team.

Meine Damen und Herren, mir liegen keine weiteren Wortmeldungen vor.

Wir kommen zur Abstimmung über die Empfehlung des Ständigen Ausschusses, Drucksache 17/6709. Der Ständige Ausschuss empfiehlt Ihnen, von der Mitteilung der Bürgerbeauftragten des Landes Baden-Württemberg vom 12. März 2024, Drucksache 17/6407, Kenntnis zu nehmen. – Sie stimmen zu.

Wir kommen nun zur Abstimmung über den Entschließungsantrag der Fraktion der FDP/DVP, Drucksache 17/6803. Wer stimmt diesem Entschließungsantrag zu? – Vielen Dank. Gegenstimmen? – Danke schön. Enthaltungen? – Damit ist der Antrag mehrheitlich abgelehnt.

Punkt 7 der Tagesordnung ist damit erledigt.

Gesetz über die Bürgerbeauftragte oder den Bürgerbeauftragten

Teil 1

Allgemeine Vorschriften über die Bürgerbeauftragte oder den Bürgerbeauftragten

§ 1

Aufgaben

Die oder der Bürgerbeauftragte hat die Aufgabe, die Stellung der Bürgerinnen und Bürger im Verkehr mit den Behörden des Landes zu stärken. Sie oder er hat zudem die Aufgabe, das partnerschaftliche Verhältnis zwischen Bürgerschaft und Polizei zu stärken.

§ 2

Eingaberecht

(1) Jede und jeder hat das Recht, sich unmittelbar schriftlich, elektronisch oder mündlich an die Bürgerbeauftragte oder den Bürgerbeauftragten zu wenden. Bei Freiheitsentzug oder -beschränkung ist die Eingabe ohne Kontrolle und verschlossen der oder dem Bürgerbeauftragten zuzuleiten.

(2) Während eines Petitionsverfahrens in derselben Angelegenheit ruhen das Eingaberecht und das Verfahren bei der oder dem Bürgerbeauftragten. Nach Abschluss eines Petitionsverfahrens in derselben Angelegenheit ist keine Eingabe bei der oder dem Bürgerbeauftragten mehr möglich.

§ 3

Grenzen des Prüfungsrechts

(1) Die oder der Bürgerbeauftragte sieht von einer sachlichen Prüfung der Eingabe ab, wenn

1. eine Zuständigkeit oder rechtliche Einwirkungsmöglichkeit einer Landesbehörde nicht gegeben ist,
2. ihre Behandlung einen Eingriff in ein gerichtliches Verfahren oder die Nachprüfung einer gerichtlichen Entscheidung bedeuten würde,

3. es sich um ein rechtskräftig abgeschlossenes gerichtliches Verfahren handelt und das Vorbringen eine Wiederaufnahme des Verfahrens oder eine Abänderung der getroffenen gerichtlichen Entscheidung bezweckt,

4. es sich um eine Angelegenheit handelt, die Gegenstand eines staatsanwaltschaftlichen, strafrechtlichen oder innerdienstlichen Ermittlungsverfahrens ist; die sachliche Prüfung ist jedoch zulässig, soweit sich die Eingabe gegen die verzögernde Behandlung des Ermittlungsverfahrens richtet,

5. der Vorgang Gegenstand eines Untersuchungsausschusses des Landtags ist oder war,

6. es sich um eine Entscheidung handelt, die in kommunaler Selbstverwaltung getroffen worden ist.

(2) Die oder der Bürgerbeauftragte kann von einer sachlichen Prüfung der Eingabe absehen, wenn

1. sie nicht mit dem Namen und der vollständigen Anschrift der Bürgerin oder des Bürgers versehen oder unleserlich ist,

2. sie ein konkretes Anliegen oder einen erkennbaren Sinnzusammenhang nicht enthält,

3. sie nach Form oder Inhalt eine Straftat darstellt,

4. sie gegenüber einer bereits beschiedenen Eingabe kein wesentliches neues Sachvorbringen enthält.

(3) Sieht die oder der Bürgerbeauftragte von einer sachlichen Prüfung der Eingabe ab, so teilt sie oder er dies der Bürgerin oder dem Bürger unter Angabe von Gründen mit. Im Falle des Absatzes 1 kann sie oder er die Eingabe an die zuständige Stelle weiterleiten.

§ 4**Befugnisse**

Die oder der Bürgerbeauftragte kann die Landesregierung, alle Behörden des Landes sowie die Körperschaften, Anstalten und Stiftungen des öffentlichen Rechts, soweit sie der Aufsicht des Landes unterstehen, um

1. mündliche, schriftliche und elektronische Auskünfte,
2. Einsicht in Akten und Unterlagen

ersuchen. Die gleichen Befugnisse bestehen gegenüber juristischen Personen des Privatrechts, nicht rechtsfähigen Vereinigungen und natürlichen Personen, soweit sie unter der Aufsicht des Landes öffentlich-rechtliche Tätigkeit ausüben.

§ 5**Erledigung der Aufgaben**

- (1) Die oder der Bürgerbeauftragte hat der sachlich zuständigen Stelle Gelegenheit zur Regelung einer Angelegenheit zu geben. Sie oder er hat auf eine einvernehmliche Erledigung der Angelegenheit hinzuwirken. Zu diesem Zwecke kann sie oder er eine mit Gründen versehene Empfehlung geben. Die Empfehlung ist auch dem fachlich zuständigen Ministerium zuzuleiten.
- (2) Die zuständige Stelle soll der oder dem Bürgerbeauftragten auf Anfrage über die von ihr veranlassenen Maßnahmen, den Fortgang oder das Ergebnis des Verfahrens berichten.
- (3) Die oder der Bürgerbeauftragte kann von Maßnahmen nach Absatz 1 absehen, wenn die Sach- oder Rechtslage eine gerichtliche Entscheidung angezeigt erscheinen lässt. Sie oder er teilt dies der Bürgerin oder dem Bürger unter Angabe von Gründen mit. Die oder der Bürgerbeauftragte kann die Bürgerin oder den Bürger an die zuständige Stelle verweisen.
- (4) Die oder der Bürgerbeauftragte teilt der Bürgerin oder dem Bürger schriftlich oder elektronisch unter Angabe der maßgeblichen Gründe mit, welche Erledigung die Angelegenheit gefunden hat.

§ 6**Amtshilfe**

Die Landesregierung, alle Behörden des Landes sowie die Körperschaften, Anstalten und Stiftungen des öffentlichen Rechts, die der Aufsicht des Landes unterstehen, haben der oder dem Bürgerbeauftragten bei der Durchführung der erforderlichen Erhebungen Amtshilfe zu leisten.

§ 7**Anwesenheit im Landtag**

Der Landtag und seine Ausschüsse können jederzeit die Anwesenheit der oder des Bürgerbeauftragten verlangen und sie oder ihn zu ihren Beratungen hinzuziehen.

§ 8**Verschwiegenheitspflicht**

- (1) Die oder der Bürgerbeauftragte ist auch nach Beendigung des Amtsverhältnisses verpflichtet, über die ihr oder ihm amtlich bekanntgewordenen Angelegenheiten Verschwiegenheit zu bewahren. Dies gilt nicht für Mitteilungen im dienstlichen Verkehr oder über Tatsachen, die offenkundig sind oder ihrer Bedeutung nach keiner Geheimhaltung bedürfen.
- (2) Die oder der Bürgerbeauftragte darf, auch wenn sie oder er nicht mehr im Amt ist, über Angelegenheiten, die der Verschwiegenheitspflicht unterliegen, ohne Genehmigung weder vor Gericht noch außergerichtlich aussagen oder Erklärungen abgeben. Die Genehmigung erteilt die Präsidentin beziehungsweise der Präsident des Landtags nach Anhörung der betroffenen Bürgerin oder des betroffenen Bürgers und des für die Angelegenheit zuständigen Mitglieds der Landesregierung.
- (3) Unberührt bleiben gesetzlich begründete Pflichten, Straftaten anzuzeigen und bei Gefährdung der freiheitlichen demokratischen Grundordnung für deren Erhaltung einzutreten.

§ 9**Wahl und Amtszeit**

- (1) Der Landtag wählt auf Vorschlag der Landesregierung die Bürgerbeauftragte oder den Bürgerbeauftragten in geheimer Wahl mit der Mehrheit seiner Mitglieder. Eine Aussprache findet nicht statt.
- (2) Als Bürgerbeauftragte oder Bürgerbeauftragter ist wählbar, wer in den Landtag wählbar ist und das 25. Lebensjahr vollendet hat.
- (3) Die Amtszeit der oder des Bürgerbeauftragten beträgt acht Jahre. Die Wiederwahl ist zulässig.

§ 10**Amtsverhältnis**

- (1) Die oder der Bürgerbeauftragte steht nach Maßgabe dieses Gesetzes in einem öffentlich-rechtlichen Amtsverhältnis zum Land Baden-Württemberg.
- (2) Das Amtsverhältnis beginnt mit der Aushändigung der Urkunde über die Bestellung durch die Präsidentin beziehungsweise den Präsidenten des Landtags. Die oder der Bürgerbeauftragte wird vor dem Landtag auf das Amt verpflichtet.
- (3) Das Amtsverhältnis endet
 1. mit Verlust der Wählbarkeit (§ 9 Absatz 2),
 2. mit Ablauf der Amtszeit,
 3. durch Tod,
 4. durch Abberufung (§ 11 Absatz 1),
 5. mit der Entlassung auf Verlangen (§ 11 Absatz 2),
 6. im Falle einer Verhinderung mit der Bestellung einer Nachfolgerin oder eines Nachfolgers (§ 13 Absatz 2).
- (4) Die oder der Bürgerbeauftragte darf weder einer Regierung noch einer gesetzgebenden Körperschaft des Bundes oder eines Landes noch einer Körperschaft, Anstalt oder Stiftung des öffentlichen Rechts, die der Aufsicht des Landes untersteht, angehören. Sie oder er darf neben diesem Amt kein anderes besoldetes Amt, kein Gewerbe und keinen Beruf ausüben und weder der Leitung noch dem Aufsichts- oder Verwaltungsrat eines auf Erwerb gerichteten Unternehmens angehören.

§ 11**Abberufung und Entlassung**

- (1) Der Landtag kann auf Antrag einer Fraktion oder eines Drittels der Mitglieder des Landtags die oder den Bürgerbeauftragten mit einer Mehrheit von zwei Dritteln seiner Mitglieder abberufen. Die Abstimmung über den Antrag auf Abberufung hat frühestens zwei Wochen und spätestens acht Wochen nach Eingang des Antrags bei der Präsidentin beziehungsweise bei dem Präsidenten des Landtags stattzufinden.
- (2) Die oder der Bürgerbeauftragte kann jederzeit ihre oder seine Entlassung verlangen. Die Präsidentin beziehungsweise der Präsident des Landtags spricht die Entlassung aus.

§ 12**Dienstsitz**

- (1) Die oder der Bürgerbeauftragte hat den Dienstsitz beim Landtag.
- (2) Der oder dem Bürgerbeauftragten ist das für die Erfüllung der Aufgaben notwendige Personal zur Verfügung zu stellen. Es untersteht der Dienstaufsicht der oder des Bürgerbeauftragten. Die Beamtinnen und Beamten werden auf ihren oder seinen Vorschlag von der Präsidentin beziehungsweise vom Präsidenten des Landtags ernannt und entlassen.
- (3) Der Haushalt der oder des Bürgerbeauftragten wird beim Haushalt des Landtags veranschlagt.

§ 13**Verhinderung**

- (1) Ist die oder der Bürgerbeauftragte verhindert, das Amt auszuüben, so nimmt für die Dauer der Verhinderung die dienstälteste Beamtin beziehungsweise der dienstälteste Beamte des höheren Dienstes der Dienststelle die Geschäfte wahr.
- (2) Dauert die Verhinderung länger als sechs Monate, so kann der Landtag eine neue Bürgerbeauftragte oder einen neuen Bürgerbeauftragten wählen.

§ 14**Bezüge**

(1) Die oder der Bürgerbeauftragte erhält Bezüge in Höhe des Grundgehalts der Besoldungsgruppe B 3 sowie eine monatliche Aufwandsentschädigung nach Maßgabe des Haushaltsplans. Daneben werden der Familienzuschlag sowie sonstige Besoldungsbestandteile, Trennungsgeld, Reisekostenver-

gütung, Umzugskostenvergütung und Beihilfen in Krankheits-, Geburts- und Todesfällen in sinnvoller Anwendung der für Beamtinnen und Beamte geltenden Vorschriften gewährt.

(2) Die oder der Bürgerbeauftragte erhält nach dem Ausscheiden aus dem Amt Versorgungsbezüge in sinnvoller Anwendung der für Beamtinnen und Beamte geltenden Vorschriften.

Teil 2**Zuständigkeit für die Landespolizei****§ 15****Aufgabe und Stellung**

Die oder der Bürgerbeauftragte hat in Bezug auf die Landespolizei die Aufgabe, das partnerschaftliche Verhältnis zwischen Bürgerschaft und Polizei zu stärken. Sie oder er unterstützt die Bürgerinnen und Bürger im Dialog mit der Polizei und wirkt darauf hin, dass begründeten Beschwerden (§ 17) abgeholfen wird. Ihr oder ihm obliegt auch die Befassung mit Vorgängen aus dem innerpolizeilichen Bereich, die an sie oder ihn im Rahmen einer Eingabe (§ 18) herangetragen werden.

nicht tätig werden. Laufende Beschwerden und Eingaben werden in diesen Fällen vorläufig eingestellt. Über die Tatsache der vorläufigen Einstellung wird die Einbringerin oder der Einbringer der Beschwerde oder Eingabe unterrichtet. Gleiches gilt im Falle der Wiederaufnahme des Verfahrens durch die oder den Bürgerbeauftragten.

§ 16**Anwendungsbereich, Konkurrenzen**

(1) Nachfolgende Bestimmungen finden Anwendung auf Polizeibeamtinnen und -beamte sowie auf Tarifbeschäftigte der Polizei des Landes Baden-Württemberg. Für Beamtinnen, Beamte und Tarifbeschäftigte der Polizei anderer Länder oder des Bundes gelten die Bestimmungen nicht.

§ 17**Beschwerden**

Mit einer Beschwerde an die Bürgerbeauftragte oder den Bürgerbeauftragten kann sich jede und jeder wenden, die oder der ein persönliches Fehlverhalten einzelner Polizeibeamtinnen, -beamter oder Tarifbeschäftigter der Polizei oder die Rechtswidrigkeit einer polizeilichen Maßnahme behauptet.

(2) Ist gegen eine Polizeibeamtin oder einen Polizeibeamten oder eine oder einen Tarifbeschäftigten der Polizei wegen eines dienstlichen Verhaltens ein strafrechtliches Ermittlungsverfahren eingeleitet oder öffentliche Klage im strafgerichtlichen Verfahren erhoben, ein gerichtliches Bußgeldverfahren anhängig oder ein behördliches Disziplinarverfahren eingeleitet, darf die oder der Bürgerbeauftragte

§ 18**Eingaben von Beamtinnen, Beamten und Beschäftigten der Polizei**

Jede Polizeibeamtin und jeder Polizeibeamte sowie jede und jeder Tarifbeschäftigte der Polizei des Landes Baden-Württemberg kann sich mit einer Eingabe ohne Einhaltung des Dienstwegs unmittelbar an die Bürgerbeauftragte oder den Bürgerbeauftragten wenden. Wegen der Tatsache der Anrufung der oder des Bürgerbeauftragten darf sie oder er weder dienstlich gemäßregelt werden noch sonst Nachteile erleiden.

§ 19**Form und Frist**

- (1) Beschwerden und Eingaben nimmt die oder der Bürgerbeauftragte entgegen. Sie müssen Namen und Anschrift der Einbringerin oder des Einbringers sowie den der Beschwerde oder Eingabe zugrunde liegenden Sachverhalt enthalten. Vertrauliche Beschwerden und Eingaben, bei denen die oder der Betroffene ausdrücklich um Geheimhaltung der Person ersucht, sind zulässig. In diesem Fall soll die oder der Bürgerbeauftragte von der Bekanntgabe des Namens der Einbringerin oder des Einbringers absehen, sofern keine Rechtspflichten entgegenstehen.
- (2) Beschwerden und Eingaben, deren Urheber nicht erkennbar sind, leitet die oder der Bürgerbeauftragte ohne sachliche Prüfung an die zuständige Stelle weiter.
- (3) Die Beschwerde muss innerhalb von drei Monaten nach Beendigung der polizeilichen Maßnahme eingereicht sein. Entsprechendes gilt für die Eingabe im Hinblick auf den mit ihr beanstandeten Sachverhalt.

§ 20**Befugnisse**

- (1) Die oder der Bürgerbeauftragte prüft, ob auf der Grundlage der Beschwerde oder Eingabe hinreichender Anlass zur Sachverhaltsaufklärung besteht. Hiervon ist in der Regel auszugehen, wenn bei verständiger Würdigung des Vorbringens eine nicht unerhebliche Rechtsverletzung der oder des Betroffenen oder ein nicht unerhebliches innerdienstliches Fehlverhalten zumindest möglich erscheint. Besteht kein hinreichender Anlass zur Sachverhaltsaufklärung, teilt die oder der Bürgerbeauftragte dies der oder dem Betroffenen unter Angabe der maßgeblichen Gründe mit. Die Entscheidung der oder des Bürgerbeauftragten ist nicht anfechtbar. Auch unabhängig von einer Beschwerde oder Eingabe kann die oder der Bürgerbeauftragte tätig werden, soweit sie oder er in sonstiger Weise Kenntnis von einem Sachverhalt erhält, der ein Einschreiten entsprechend § 17 oder § 18 zulassen würde.

- (2) Zur sachlichen Prüfung kann die oder der Bürgerbeauftragte vom fachlich zuständigen Ministerium Auskunft verlangen. Die Auskunft ist unverzüglich zu erteilen. Der oder dem von einer Beschwerde oder Eingabe betroffenen Polizeibeamtin oder -beamten oder Tarifbeschäftigten sowie der Leiterin oder dem Leiter der betroffenen Polizeibehörde oder -einrichtung ist Gelegenheit zur Stellungnahme zu geben.
- (3) Die nach Absatz 2 Satz 1 zu erteilende Auskunft darf nur verweigert werden, wenn
 1. die oder der betroffene Polizeibeamtin oder -beamte oder Tarifbeschäftigte mit der Auskunft sich selbst oder eine oder einen der in § 52 Absatz 1 der Strafprozessordnung genannten Angehörigen dem Verdacht eines Dienstvergehens oder einer Straftat aussetzen würde,
 2. die oder der um Auskunft angehaltene Polizeibeamtin oder -beamte oder Tarifbeschäftigte ein Zeugnisverweigerungsrecht nach § 52 Absatz 1 der Strafprozessordnung hat oder
 3. zwingende Geheimhaltungsgründe ihrer Erteilung entgegenstehen.

Die Berufung auf ein Auskunftsverweigerungsrecht erfolgt gegenüber der oder dem unmittelbaren Dienstvorgesetzten. Ein zwingender Geheimhaltungsgrund im Sinne von Satz 1 Nummer 3 liegt nur vor, wenn die durch das Bekanntwerden des Inhalts eintretenden Nachteile das Interesse an der Sachverhaltsaufklärung offensichtlich überwiegen. Die Entscheidung hierüber trifft das fachlich zuständige Ministerium.

- (4) Liegen konkrete Anhaltspunkte vor, die den Verdacht eines Dienstvergehens oder einer Straftat rechtfertigen, ist die oder der betroffene Polizeibeamtin oder -beamte oder Tarifbeschäftigte darauf hinzuweisen, dass es ihr oder ihm freistehe, sich mündlich oder schriftlich zu äußern oder sich nicht zur Sache einzulassen, und sie oder er sich jederzeit einer oder eines Bevollmächtigten oder eines Beistands bedienen kann. Verantwortlich für die Erteilung des Hinweises ist die oder der unmittelbare Dienstvorgesetzte.

§ 21**Abschluss des Verfahrens**

- (1) Die oder der Bürgerbeauftragte hat auf eine einvernehmliche Erledigung der Angelegenheit hinzuwirken. Hierzu kann sie oder er Empfehlungen aussprechen oder der zuständigen Stelle Gelegenheit zur Abhilfe geben.
- (2) Ist die oder der Bürgerbeauftragte der Ansicht, dass die polizeiliche Maßnahme rechtswidrig ist und die Beschwerdeführerin oder der Beschwerdeführer dadurch in ihren oder seinen Rechten verletzt ist, oder dass ein innerdienstliches Fehlverhalten vorliegt, teilt sie oder er dies in bedeutenden Fällen dem fachlich zuständigen Ministerium mit und gibt ihm Gelegenheit zur Stellungnahme.

- (3) In begründet erscheinenden Fällen kann der Vorgang mit Einwilligung der Einbringerin oder des Einbringers der Beschwerde oder Eingabe der für die Einleitung eines Straf- oder Disziplinarverfahrens zuständigen Stelle unter Mitteilung der gewonnenen Erkenntnisse zugeleitet werden.
- (4) Die Art der Erledigung ist der Einbringerin oder dem Einbringer der Beschwerde oder Eingabe und dem fachlich zuständigen Ministerium unter Angabe der maßgeblichen Gründe mitzuteilen.

Teil 3**Schlussvorschriften****§ 22****Bericht**

Die oder der Bürgerbeauftragte erstattet dem Landtag jährlich einen schriftlichen Gesamtbericht über die Tätigkeit. Sie oder er ist verpflichtet, bei der Aussprache über den Bericht im Landtag und in den Ausschüssen anwesend zu sein und sich auf Verlangen zu äußern. Über besondere Vorgänge des Teils 2 unterrichtet die oder der Bürgerbeauftragte unverzüglich den Innenausschuss des Landtags.

§ 23**Inkrafttreten**

Dieses Gesetz tritt am Tag nach seiner Verkündung in Kraft.

Das vorstehende Gesetz wird hiermit ausgefertigt und ist zu verkünden.

STUTTGART, den 23. Februar 2016

Die Regierung des Landes Baden-Württemberg:

- | | |
|----------------|-----------------|
| » Kretschmann | » Bonde |
| » Dr. Schmid | » Stickelberger |
| » Krebs | » Altpeter |
| » Friedrich | » Dr. Splett |
| » Untersteller | » Erler |

Das Team der Bürgerbeauftragten ist gerne für Sie da!

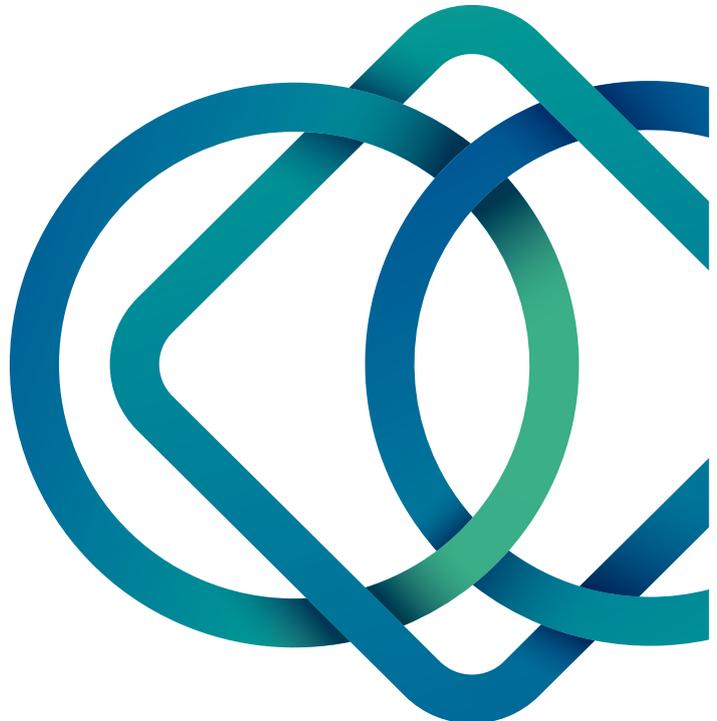
T 0711 137765-30
F 0711 137765-59
E post@buergerbeauftragte.bwl.de
www.buergerbeauftragte-bw.de

Postanschrift

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

Besucheradresse

Urbanstraße 32
70182 Stuttgart





Baden-Württemberg