

Mitteilung

der Bürgerbeauftragten des Landes Baden-Württemberg

Tätigkeitsbericht der Bürgerbeauftragten des Landes Baden-Württemberg für das Jahr 2025

Schreiben der Bürgerbeauftragten des Landes Baden-Württemberg vom 28. August 2026:

Es freut mich sehr, Ihnen unseren Tätigkeitsbericht für das Jahr 2025 vorzulegen.

Im Jahr 2025 erreichten das Team der Bürgerbeauftragten insgesamt 1 006 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 65,9 Prozent konnten wir den Eingebenden ganz oder zumindest teilweise bei der Lösung ihres Anliegens behilflich sein.

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

Böhlen

Eingegangen: 28.8.2026 / Ausgegeben: 2.9.2026

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

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



DIE BÜRGERBEAUFTRAGTE
8. JAHRESBERICHT

2025



Baden-Württemberg



Herausgeberin
Die Bürgerbeauftragte des
Landes Baden-Württemberg
Beate Böhlen

T 0711 21802-530
E post@buengerbeauftragte.bwl.de
H www.buengerbeauftragte-bw.de

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

Redaktion
Das Team der Bürgerbeauftragten des
Landes Baden-Württemberg

Redaktionsschluss
27.08.2026

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,

in einem Jahr wie 2026 wird besonders deutlich, wie unterschiedlich schnell sich unsere Welt dreht. Auf der einen Seite eine Gesellschaft, die sich in atemberaubendem Tempo verändert – technologisch, wirtschaftlich, im Alltag. Auf der anderen Seite eine Verwaltung, die vielerorts noch nach den Regeln von gestern arbeitet und für die jede Anpassung Kraft, Zeit und Mut erfordert. Zwischen diesen beiden Geschwindigkeiten stehen die Menschen in unserem Land – und mit ihnen auch mein Team und ich.

Wer sich im vergangenen Jahr an uns gewandt hat, trug selten nur ein einzelnes Anliegen vor. Oft schwang auch das Gefühl mit, mit unbeantworteten Fragen alleingelassen zu werden: die lange Wartezeit auf einen Bescheid, die Suche nach der richtigen Ansprechperson, das Ringen um eine verständliche Antwort. Was uns dabei immer wieder auffällt, ist so einfach wie eindringlich: Hinter jeder Eingabe steckt der Wunsch, gehört und ernst genommen zu werden. Genau das zu tun, ist es, was uns Tag für Tag antreibt – und spiegelt sich zum Jahresende 2025 in 6.454 Fällen wider, die wir seit Inkrafttreten des Bürgerbeauftragtengesetzes bearbeiten konnten.

Ein neues, zunehmend prägendes Thema ist der wachsende Einsatz Künstlicher Intelligenz im Umgang der Menschen mit dem Staat. Wir beobachten, dass sich immer mehr Bürgerinnen und Bürger mithilfe von KI-Anwendungen an Behörden und auch an uns wenden – sei es, um Anliegen zu formulieren, Bescheide zu verstehen oder sich einen ersten Überblick über ihre Rechte zu verschaffen. Das kann eine echte Erleichterung sein, gerade für Menschen, denen es schwerfällt, sich auszudrücken, oder für die die Sprache der Verwaltung eine zusätzliche Hürde darstellt. Zugleich erreichen uns aber auch Eingaben, die auf unzutreffenden oder erfundenen KI-Auskünften beruhen und dadurch neue Missverständnisse schaffen, statt sie aufzulösen. Beide Seiten dieser Entwicklung, die Chancen wie die Risiken, werden uns in den kommenden Jahren intensiv beschäftigen. Wir haben diesem Thema daher einen eigenen Schwerpunktbeitrag [ab Seite 8](#) gewidmet, in dem wir es vertieft behandeln.

* Die Formulierung „Bürgerinnen und Bürger“ umfasst im gesamten Jahresbericht jede und jeden Eingabeberechtigten in Bezug auf eine Landesverwaltung oder die Landespolizei.



Gerade angesichts dieser Entwicklung wird die Rolle einer unabhängigen, niedrigschwelligen und zugewandten Anlaufstelle nicht kleiner. Wo Algorithmen Antworten liefern, aber keine Verantwortung übernehmen, bleibt es unsere Aufgabe, zuzuhören, einzuordnen und zu vermitteln. Das Team der Bürgerbeauftragten wird sich dieser Aufgabe auch künftig mit Umsicht und Sorgfalt widmen.

Mein Dank gilt allen, die im vergangenen Jahr Verantwortung tragen 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, transparent und auch im Zeitalter der Künstlichen Intelligenz vertrauenswürdig bleibt.

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

Vorwort	04
1. Unter der Lupe	08
Aktuelle Veränderungen der Rolle des Ombudswesen durch KI	08
Verwaltungsdigitalisierung zwischen Anspruch und Realität	10
2. Statistik 2025	12
1.006 Fälle und die Zahlen dahinter	12
Schriftlich, telefonisch, persönlich – viele Wege führen zu uns	13
Sachgebiete	14
Fallabschlüsse	15
Bearbeitungsdauer	17
3. Einzelfälle aus der Praxis	18
a. Inneres und öffentliche Ordnung	18
b. Bauen, Wohnen und Infrastruktur	20
c. Verkehr	23
d. Gesundheit und Soziales	24
e. Finanzen	27
4. Beauftragte für die Landespolizei von Baden-Württemberg	28
Wenn etwas schief läuft ...	29
Verdachtsfälle	30
Fallabschlüsse der Polizeifälle	31
Diskriminierung und Machtmissbrauch?	32
Interne Polizeifälle	32
Einzelfälle aus der Praxis	34

5. Die Aufgaben der Bürgerbeauftragten	36
Lotsin, Moderatorin, Dolmetscherin	37
Nah an den Menschen, nah am Parlament	38
Wann ist man bei uns richtig?	38
Wie wendet man sich an uns?	39
Wo liegen die Grenzen unseres Tätigwerdens?	39
Wenn wir nicht zuständig sind, können andere helfen	39
6. Die Arbeitsweise der Bürgerbeauftragten	40
Die Basis: das Ombudsman-Modell	40
Europäisches Netzwerk der Ombudsstellen und Petitionsausschüsse (ENO)	40
Mitglied in der Arbeitsgemeinschaft der parlamentarisch gewählten Bürgerbeauftragten der Länder	41
Alle Kraft für die Anliegen der Bürgerinnen und Bürger – im Team	41
Schritt für Schritt: Wie gehen wir vor?	42
Kooperation statt Konfrontation	43
Sensibilisieren – das Zauberwort auch gegen Diskriminierung	43
Wir informieren ausführlich und verständlich	43
7. Aktivitäten	44
8. Aussprache zum Jahresbericht 2024	50
Das Gesetz über die Bürgerbeauftragte oder den Bürgerbeauftragten	59
Das Team der Bürgerbeauftragten ist gerne für Sie da!	66

1. Unter der Lupe

Aktuelle Veränderungen der Rolle des Ombudswesen durch KI

Wenn im Staat-Bürger-Verhältnis derzeit von den Veränderungen durch Künstliche Intelligenz die Rede ist, liegt häufig das Augenmerk auf einer Beschleunigung von Verwaltungsabläufen durch die KI. Während auf staatlicher Seite noch nach Anwendungsmöglichkeiten von KI gesucht wird, sind die Einwohnerinnen und Einwohner hier jedoch schon weiter. Bereits jetzt ist ersichtlich, dass sich Menschen beim Kontakt mit Behörden durch die KI unterstützen lassen. Diese Nutzung der KI wird mit Sicherheit weiter steigen – mit möglicherweise noch unterschätzten Folgen.

Um die Auswirkungen dieser Entwicklung abschätzen zu können, lohnt zunächst der Blick ins Grundgesetz. Dort findet sich in Art. 19 Abs. 4, dass jedem, der sich durch die öffentliche Gewalt in seinen Rechten verletzt sieht, der Rechtsweg offensteht. Gleichzeitig sieht das Grundgesetz in Artikel 17 vor:

„Jedermann hat das Recht, sich einzeln oder in Gemeinschaft mit anderen schriftlich mit Bitten oder Beschwerden an die zuständigen Stellen und an die Volksvertretung zu wenden.“

Dieses verfassungsrechtlich festgeschriebene Petitionsrecht findet seinen wohl prominentesten Niederschlag in den Petitionsausschüssen der Landtage und des Bundestages. Das Petitionsrecht geht jedoch darüber hinaus und gilt etwa auch für Volksvertretung auf kommunaler und regionaler Ebene.

Auch das ursprünglich aus Nordeuropa stammende Modell der Ombudspersonen ist Ausdruck dieses grundlegenden Rechtsgedankens, dass Möglichkeiten geschaffen werden sollten, wie sich jedermann mit Bitten oder Beschwerden an den Staat wenden kann.

In Deutschland ergänzen in acht Bundesländern und im Bund parlamentarisch gewählt Bürger- und/oder Polizeibeauftragte die Arbeit der Petitionsausschüsse und tragen damit auch zur effektiven Gewährleistung des in Artikel 17 normierten Petitionsrechts bei.

Wie wird dieses System nun durch das Aufkommen der KI beeinflusst?

Im Jahr 2025 bearbeitete das Büro der Bürgerbeauftragten bereits über 1.000 Fälle und verzeichnete damit einen deutlichen Anstieg. Im laufenden Jahr 2026 scheint dieser Anstieg sich noch weiter zu beschleunigen. Einen moderaten Zuwachs von Fallzahlen bei den Ombudspersonen und in den Petitionsausschüssen gab es zwar bereits in den letzten Jahren. Im Austausch mit den Ombudspersonen und Petitionsausschüssen im In- und Ausland zeichnet sich nun jedoch ein sprunghafter Anstieg der Eingaben ab.

Den Grund hierfür sieht man einigen der Eingaben in unserem Büro an, bei anderen lässt er sich nur vermuten: die enorme Erleichterung beim Verfassen von Eingaben und Beschwerden durch die KI-Programme der Large Language Models.



Diese Programme stärken hierdurch einen Grundgedanken des Petitionsrechts, dass sich tatsächlich „jedermann“ mit seinen Bitten oder Beschwerden an die zuständigen Stellen und Volksvertretung wenden kann, unabhängig von beispielsweise den sprachlichen Ausdrucksmöglichkeiten, dem Bildungsgrad oder schlicht den zeitlichen Kapazitäten.

So ermöglicht es die KI bereits jetzt vielen Eingeberrinnen und Eingeberrn, wesentlich einfacher als noch vor wenigen Jahren Sprachbarrieren zu überwinden. Am deutlichsten wird die Unterstützung jedoch darin, Beschwerdesachverhalte schneller und ohne großen Aufwand umfassend darzustellen und mit Argumenten zu untermauern.

Auch bereits bei der Suche nach Beschwerdestellen hat der Einzug von KI wohl einen erheblichen Einfluss. So listen die KI-generierten Antworten großer Suchmaschinen auf die Frage, wie man sich über staatlichen Handel beschweren kann, etwa die Petitionsausschüsse und Bürgerbeauftragten auf.

Diese positiven Aspekte zusammenfassend lässt sich festhalten, dass die KI die Beschwerdefähigkeit insbesondere von Gruppen, die bislang über eine geringe Beschwerdemacht verfügten, erhöht und insgesamt die Aufwandsschwelle für Petitionen und Beschwerden erheblich senkt.

Diese Entwicklung bringt jedoch zum einen auch erhebliche organisatorische Herausforderungen mit sich. Zum anderen stellt sich das Vertrauen in die KI, trotz ihrer Fehleranfälligkeit, auch als inhaltliche Herausforderung dar.

Letztere zeigt sich dadurch, dass wir bereits jetzt ein Grundproblem der derzeitigen LLM-Modelle spüren – die Tendenz dazu, den Nutzerinnen und Nutzern oft Recht zu geben und sie in ihrer Ansicht zu bestärken. Dies wird besonders problematisch, wenn die KI ihre falschen Antworten etwa auch noch durch halluzinierte Gesetzesfundstellen untermauert. Es wird sicherlich den Begründungsaufwand auf staatlicher Seite erheblich erhöhen, den meist sehr überzeugend wirkenden falschen KI-Rechtsrat nachvollziehbar zu widerlegen. Bei den Eingeberrinnen und Eingeberrn könnte oft ein Ungerechtigkeitsgefühl bleiben, da die KI ihnen zunächst vollumfänglich zugestimmt hatte. Wir machen insgesamt die Erfahrung, dass es eine Stärke unseres Verfahrens ist, im persönlichen Gespräch Sachverhalte und auch abschlägige Behördenentscheidungen nochmals erläutern zu können. Diese Möglichkeit könnte künftig noch wichtiger werden.

Die größte Herausforderung durch die KI wird jedoch der voraussichtliche und bereits jetzt spürbare erhebliche Anstieg aller Beschwerdeformen sein. So wird zum einen die reine Anzahl an Petitionen, Dienst- und Fachaufsichtsbeschwerden und Eingaben bei den Ombudsstellen erheblich steigen. Zum anderen wird vermutlich der Umfang der Eingaben deutlich zunehmen, angereichert mit umfangreichen Argumentationen der KI-Programme. Auch könnte verstärkt versucht werden, möglichst viele Stellen bei einem Beschwerdesachverhalt zu involvieren. So ließe sich beispielsweise jede Beschwerde mit minimalem Aufwand auch in individualisierte Schreiben an alle Abgeordneten des Landtags umwandeln.

Wie sollte auf diese Entwicklung reagiert werden?

Um die effiziente Arbeitsweise der Petitionsausschüsse und der weiteren Beschwerdewege sicherzustellen, ist es entscheidend, dass jede Beschwerde an der für sie bestgeeigneten Stelle bearbeitet wird. Fälle, die durch einen weniger ressourcenintensiven Beschwerdeweg erfolversprechend bearbeitet werden können, sollten stets auf diese Weise bearbeitet werden. So kann etwa die direkte telefonische Kontaktaufnahme nicht nur der bürgerfreundlichste, sondern auch der aus Effizienzgründen gebotene Weg sein.

Dies trägt dazu bei, das verfassungsrechtliche Petitionsrecht mit vertretbarem Aufwand sicherstellen zu können und es somit zukunftsfest zu machen.

Durch eine möglichst sinnvolle Aufteilung des Beschwerdeaufkommens bleibt etwa gewährleistet, dass der Petitionsausschuss seine intensive Befassung, durch mehrere Parlamentarierinnen und Parlamentarier und mit der Einbindung der zuständigen Ministerien, auf komplexe Sachverhalte, wie etwa große Infrastrukturprojekte oder Fälle mit politischer Dimension, fokussieren kann.

Neben der Notwendigkeit, das Petitions- und Beschwerdewesen auf die steigende Zahl von Eingaben vorzubereiten, sollte auch stets das Ziel sein, das staatliche Handeln bestmöglich zu erklären, da hierdurch das Vertrauen in unseren Staat und die Demokratie gestärkt werden kann. Wir machen in unserer täglichen Arbeit die Erfahrung, dass der direkte telefonische oder persönliche Austausch hierzu besonders geeignet ist.

Verwaltungsdigitalisierung zwischen Anspruch und Realität

Kaum ein Vorhaben wird so oft angekündigt und so selten effektiv umgesetzt wie die Digitalisierung in der Verwaltung. Nach unserer Erfahrung beschränkt sich die Digitalisierung im öffentlichen Dienst häufig darauf, Papierdokumente in elektronische Aktensysteme zu übertragen. Doch die eigentlichen Chancen und Herausforderungen der Digitalisierung sind vielfältiger.

Dass wir eine Papierakte in ein E-Aktensystem überführen, ist ein sinnvoller erster Schritt, den die öffentlichen Stellen, die noch mit analogen Akten arbeiten, perspektivisch übernehmen sollten. Diese Form der Digitalisierung beschleunigt aber das Verfahren an sich nur minimal. Anträge, die als PDF-Dateien zum Download bereitstehen und elektronisch ausgefüllt werden können, bringen uns einer effizienten Verwaltung näher. Müssen wir diese aber anschließend wieder ausdrucken, unterschreiben und einscannen, ist wenig gewonnen. Um ein Formular einzureichen, müssen Antragstellende Angaben physisch zusammensuchen, Fristen beachten und mit der Behörde per (unverschlüsselter) E-Mail, Brief oder sogar Fax kommunizieren.

Unsere Fallarbeit zeigt, wie viel Frustration durch diese oberflächliche Verwaltungsdigitalisierung entsteht: Bürgerinnen und Bürger wissen häufig nicht, ob ihr Antrag vollständig eingegangen ist, weil sie

keine automatische Eingangsbestätigung bekommen. Sie wissen nicht, wo ihr Verfahren aktuell steht, welche Unterlagen noch fehlen oder wann Fristen ablaufen. Behörden, auf der anderen Seite, arbeiten an der Belastungsgrenze, haben weniger Zeit für komplexere Fälle und werden von Sachstandsanfragen der Betroffenen und ihrer Rechtsbeistände unter Druck gesetzt.

Eine echte Verwaltungsdigitalisierung muss deshalb weiter gehen, das heißt nicht nur bestehende Prozesse elektronisch abbilden, sondern sie grundlegend verbessern. Ansätze hierfür gibt es zahlreiche, an ihrer praktischen Umsetzung mangelt es jedoch noch. Eine vielversprechende Initiative, die auch das Bundesministerium für Digitales und Staatsmodernisierung unterstützt, ist das „Law as Code“-Konzept.

Gesetze und digitale Verfahren entstehen bislang meist getrennt voneinander. Juristinnen und Juristen formulieren Gesetze als klassischen Fließtext, den anschließend – sofern überhaupt eine Digitalisierung vorgesehen ist – IT-Fachleute in eine Software-Logik übertragen. Nur in wenigen Beispielfällen entstehen Programme, die den Gesetzesvollzug von Beginn an unterstützen. Dieses Vorgehen ist fehleranfällig und insbesondere bei stark auslegungsbedürftigen Gesetzestexten oder bei behördlichen Ermessensspielräumen praktisch kaum umsetzbar.

Im Rahmen des „Law as Code“-Konzepts entsteht ein Gesetz von Anfang an in zwei gleichwertigen Fassungen: als juristischer Text und als maschinenlesbare Entscheidungslogik. Die Software folgt nicht nachträglich dem Gesetz, vielmehr berücksichtigt der Gesetzgebungsprozess von Anfang an auch die digitale Umsetzung des jeweiligen Gesetzesvorhabens. Tatbestände, Rechtsfolgen, Ausnahmen und Verweise einer Norm werden als nachvollziehbare Entscheidungslogik abgebildet. Juristische Vorgaben sind so nicht nur verständlich strukturiert, sondern auch für vollständig automatisierte Verfahren nutzbar. Mit der im Dezember 2025 beschlossenen Modernisierungsagenda hat die Bundesregierung „Law as Code“ erstmals zu einem zentralen Handlungsfeld der Rechtsetzung erklärt. Gleichzeitig befindet sich der Ansatz in Deutschland noch überwiegend im Stadium von Pilotprojekten und Forschungsinitiativen.

Die größte Herausforderung für „Law as Code“ ist die Auslegung von Gesetzen. Damit eine Software eine Rechtsnorm anwenden kann, müssen deren Tatbestandsmerkmale eindeutig und formal beschreibbar sein, beispielsweise als Ja-nein-Entscheidungen oder als feste Schwellenwerte bei Einkommensgrenzen. Das Gesetz verzichtet jedoch stellenweise bewusst auf starre Kriterien, nutzt Begriffe, die unterschiedlich interpretiert werden können oder räumt Behörden Ermessensspielräume ein. Dies soll eine möglichst breite Anwendbarkeit der Norm sicherstellen und diese für Veränderungen der Lebensrealität vorbereiten.

Ein Beispiel aus der Praxis: Dass beim Kindergeld ein „Kind geboren“ wurde, lässt sich anhand des Geburtsdatums eindeutig feststellen und problemlos automatisiert prüfen. Anders verhält es sich mit Begriffen wie dem „Wohnsitz“ oder dem „gewöhnlichen Aufenthalt“. In solchen Fällen könnten Verwaltungsanwendungen wiederum auf KI-Lösungen ausweichen. Entsprechend auf die Auslegung von Gesetzen trainierte Modelle

könnten diese Lücke schließen und zumindest in einigen Fällen die Auslegung vornehmen, obwohl dann die Letztentscheidung von einem Menschen nicht entfallen sollte.

In unserer Fallarbeit wird häufig deutlich: Unsicherheit über Antragseingänge, Fragen zu Verfahrensständen und schlechte Erreichbarkeiten der Behörden beschäftigen die Bürgerinnen und Bürger. Die Integration von intelligenten Sprachmodellen könnte einfache Aufgaben vollständig übernehmen. Behörden könnten automatisierte Nachrichten an Bürgerinnen und Bürger senden, die so die Entwicklung ihres Verfahrens nachvollziehen könnten. Gute Verwaltungssoftware könnte eingereichte Unterlagen automatisiert prüfen und fehlende Unterlagen nachfordern, auf den Ablauf von Fristen hinweisen und Sachstandsanfragen der Betroffenen beantworten. Im Ergebnis würden solche automatisierten Nachrichten nicht als unpersönlich abgetan, sondern den Bürgerinnen und Bürgern helfen, Vertrauen und Sicherheit zu gewinnen. Auf der anderen Seite könnten die ohnehin stark ausgelasteten Sachbearbeitenden in den Behörden ihre Aufmerksamkeit mehr auf die inhaltliche Bearbeitung des Verfahrens konzentrieren.

Insgesamt zeigt sich, dass die Digitalisierung viele Verfahren beschleunigen und sowohl den Bürgerinnen und Bürgern als auch den Mitarbeitenden in Behörden und Verwaltung helfen kann. Digitalisierung ist allerdings kein Allheilmittel. Bürokratische Umwege, Mehrfachprüfungen und schlechte Vernetzung zwischen verschiedenen Stellen erschweren und verzögern Verwaltungsverfahren – dagegen hilft auch keine gute Softwarelösung. Die nächsten Schritte einer echten Verwaltungsmodernisierung bestimmen nicht allein technische Möglichkeiten, sondern die Frage, wie groß die Bereitschaft bei Entscheidungsträgern in Politik und Verwaltung ist, eingestaubte Verfahren neu zu denken und nicht nur an kleinen Stellschrauben zu drehen.

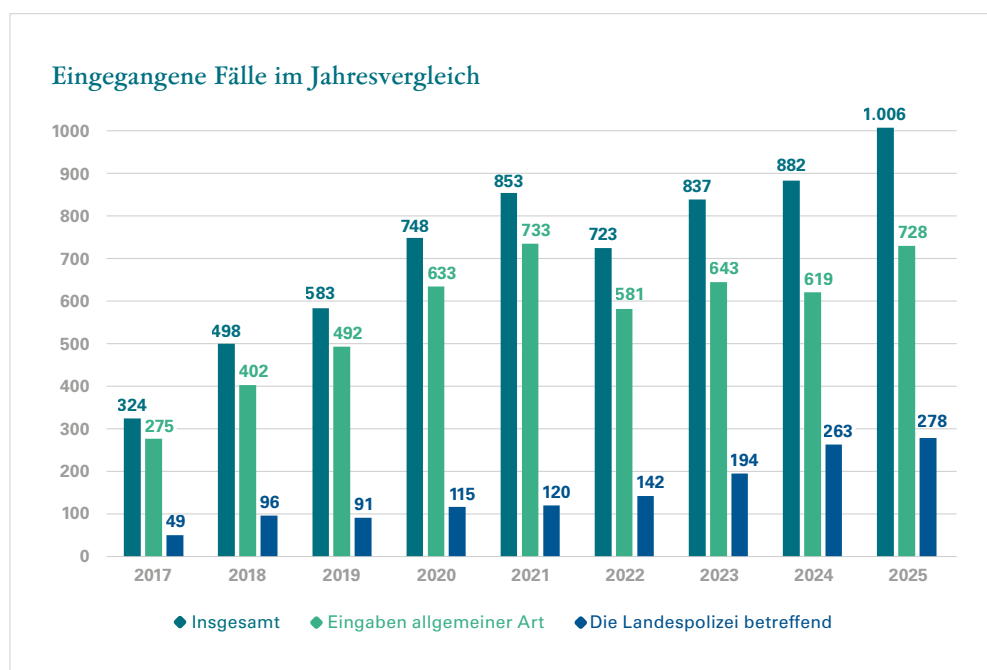


2. Statistik 2025

1.006 Fälle und die Zahlen dahinter

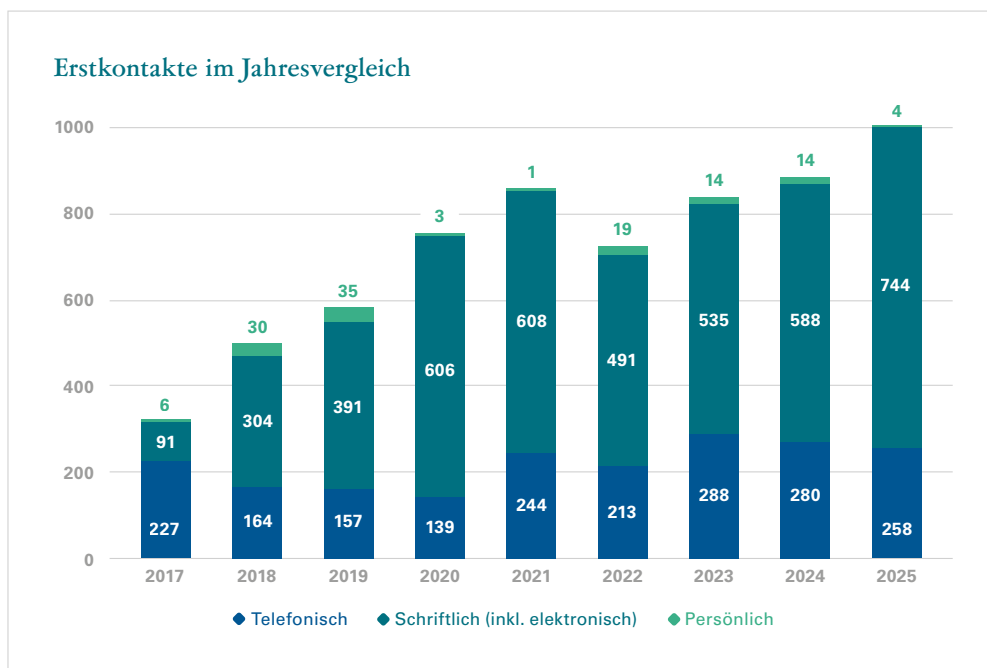
In dieser Gesamtzahl ist lediglich die Anzahl der angelegten Akten enthalten – also die Fälle, in denen umfangreichere Bearbeitungen notwendig waren wie z. B. das Anschreiben der zuständigen Behörden, Prüfungen der Sach- und Rechtslage oder ausführlichere Auskünfte und Beratungen. Nicht mitgezählt

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.



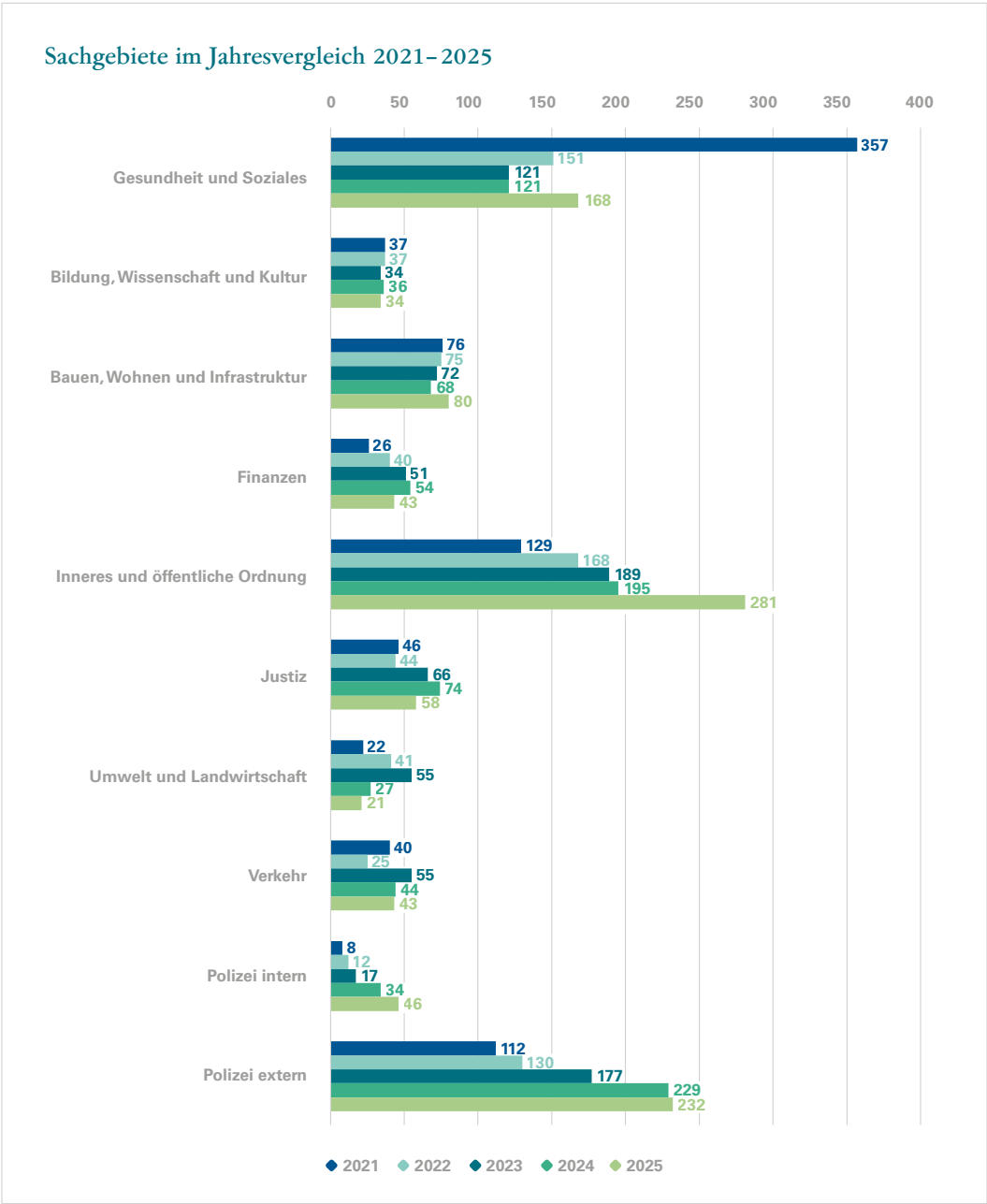
Schriftlich, telefonisch, persönlich – viele Wege führen zu uns

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

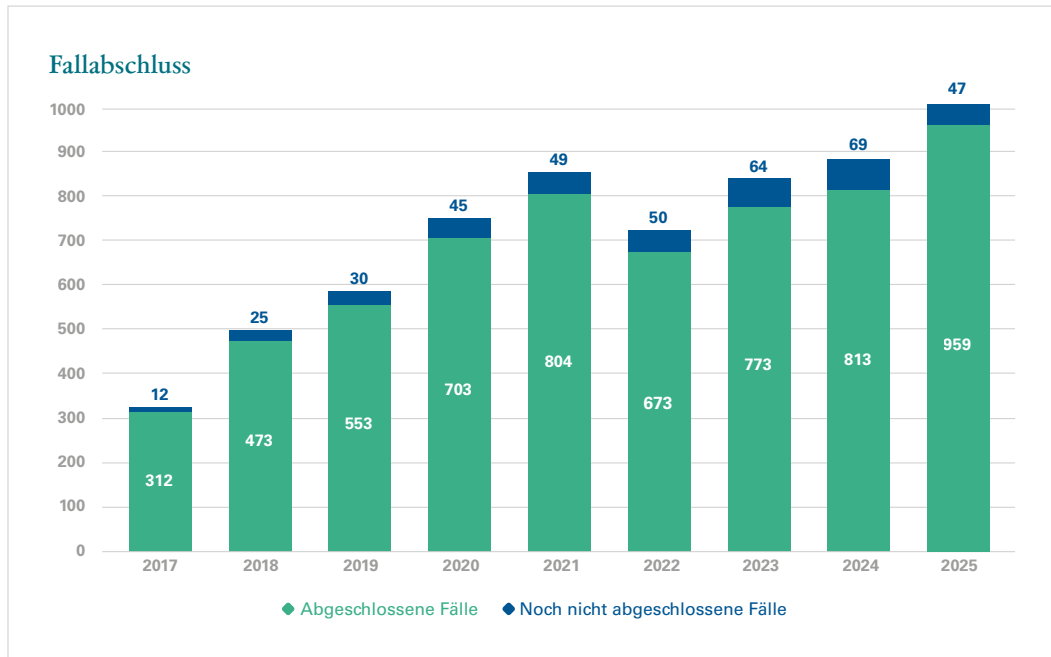


Sachgebiete

2025 betrafen die meisten Eingaben das Sachgebiet Inneres und öffentliche Ordnung. Weiterhin haben sich die externen Polizeibeschwerden gesteigert und sind dieses Jahr an zweiter Stelle. Wie auch in den Vorjahren bleibt das Sachgebiet Gesundheit und Soziales auf Platz drei.



Fallabschlüsse

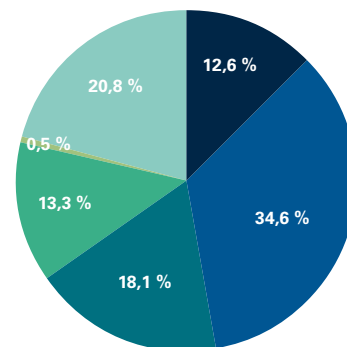


Von den im Berichtszeitraum abgeschlossenen Eingaben konnte in rund 66 % der Fälle ein positives Ergebnis erreicht werden. Durch Information und Beratung war es in 35 % aller Fälle möglich, den Menschen eine Hilfestellung zur Überwindung ihrer Problematik zu geben. Durch Weiterleitung und Vermittlung haben wir in 18 % eine Weichenstellung zur Abhilfe geschaffen.

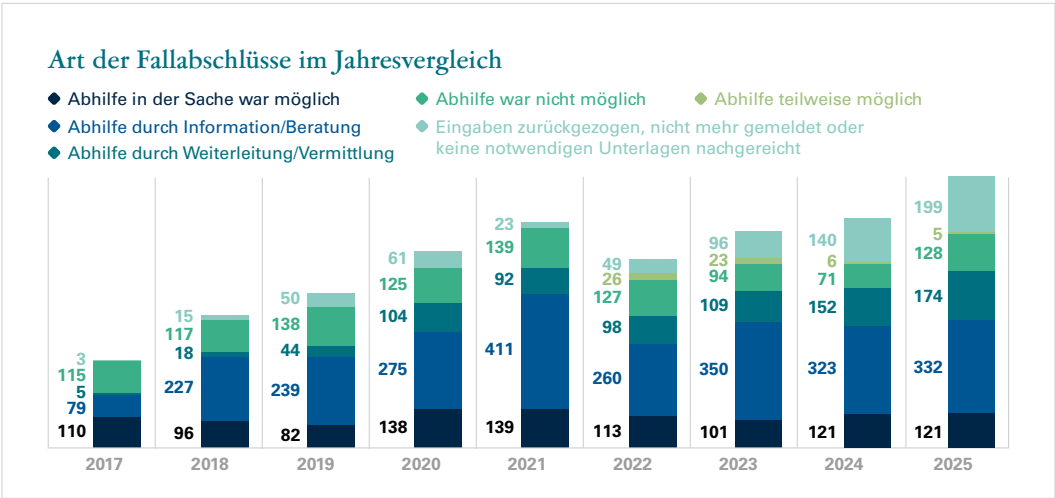
Bei 13 % der Fälle konnte dem Anliegen nicht abgeholfen werden. 21 % der Anliegen wurden zurückgezogen oder es wurden keine Unterlagen nach dem Erstkontakt nachgereicht.

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 2025

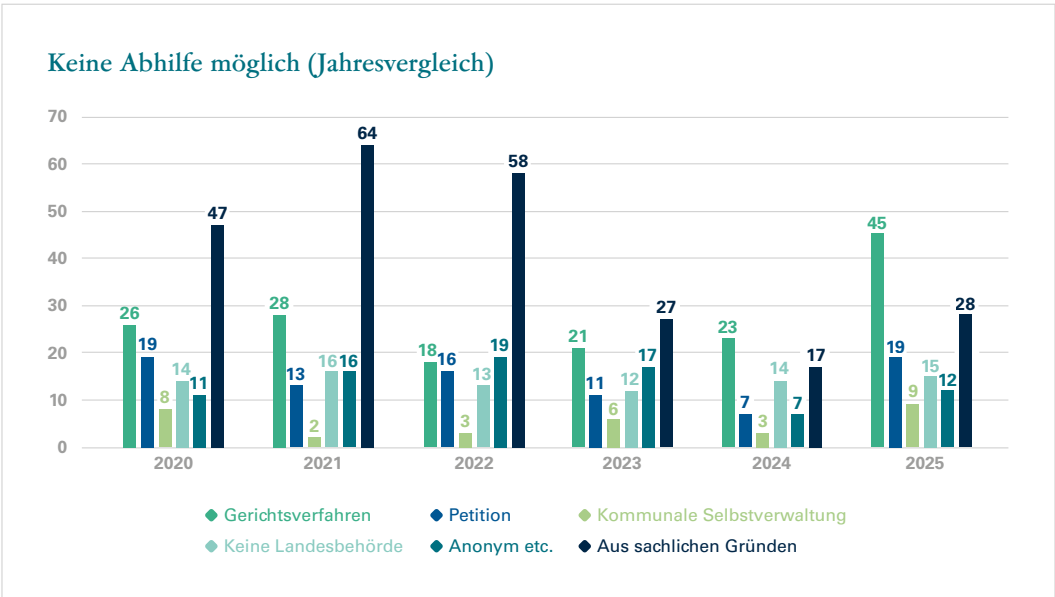


- ◆ Abhilfe in der Sache war möglich (12,6 %)
- ◆ Abhilfe durch Information/Beratung (34,6 %)
- ◆ Abhilfe durch Weiterleitung/Vermittlung (18,1 %)
- ◆ Abhilfe war nicht möglich (13,3 %)
- ◆ Abhilfe teilweise möglich (0,5 %)
- ◆ Eingaben zurückgezogen, nicht mehr gemeldet oder keine notwendigen Unterlagen nachgereicht (20,8 %)



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

Im Einzelnen waren dies:	2021	2022	2023	2024	2025
Laufendes oder abgeschlossenes Gerichtsverfahren und sonstige Ermittlungsverfahren (§ 3 Abs. 1 Nr. 2, 3 und 4)	28 Fälle	18 Fälle	21 Fälle	23 Fälle	45 Fälle
Laufende oder abgeschlossene Petition (§ 2 Abs. 2)	13 Fälle	16 Fälle	11 Fälle	7 Fälle	19 Fälle
Kommunale Selbstverwaltung (§ 3 Abs. 1 Nr. 6)	2 Fälle	3 Fälle	6 Fälle	3 Fälle	9 Fälle
Rechtliche Einwirkungsmöglichkeit auf die Landesbehörde war nicht gegeben (§ 3 Abs. 1 Nr. 1), darunter auch zivilrechtliche Angelegenheiten	16 Fälle	13 Fälle	12 Fälle	14 Fälle	15 Fälle
Anonym, Beleidigungen, ohne erkennbaren Sinnzusammenhang oder konkretes Anliegen	16 Fälle	19 Fälle	17 Fälle	7 Fälle	12 Fälle
Aus sachlichen Gründen. Dies betraf vor allem Fälle, in denen trotz Zuständigkeit keine Abhilfe geschaffen oder sonstige Unterstützung oder Hilfestellung gegeben werden konnte	64 Fälle	58 Fälle	27 Fälle	17 Fälle	28 Fälle

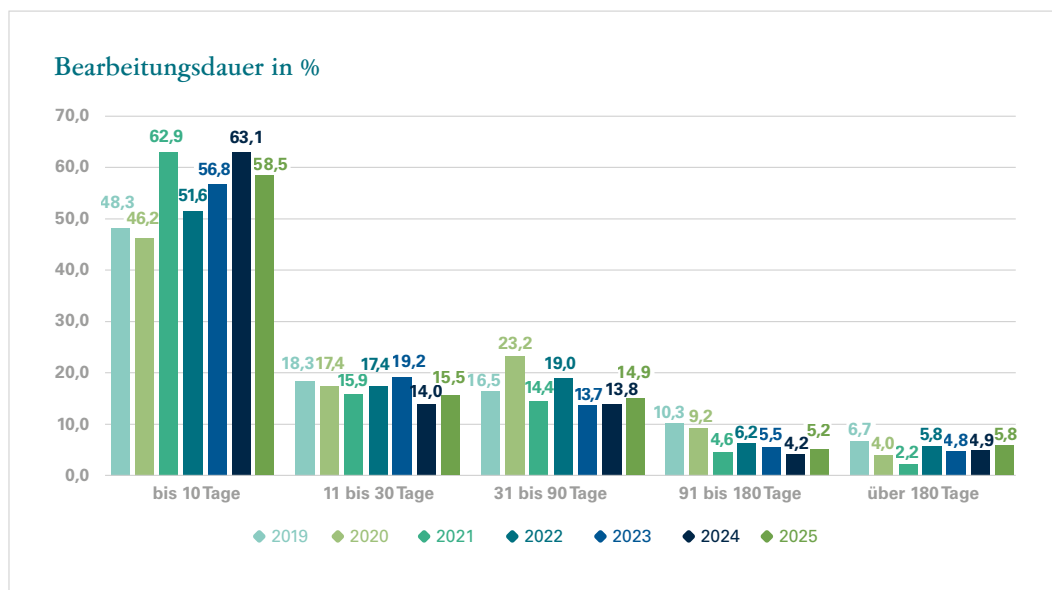


Bearbeitungsdauer

Es konnten 561 der eingegangenen Anliegen innerhalb von 10 Tagen abschließend bearbeitet werden. Das entsprach 58,5 % aller Eingaben. Weitere 149 Fälle (15,5 %) konnten in einem Zeitraum von 11 bis 30 Tagen bearbeitet werden.

Damit konnten ca. drei Viertel (74 %) der eingegangenen Fälle innerhalb eines Monats abgeschlossen werden.

Weitere 143 Fälle (14,9 %) wurden innerhalb von 31 bis 90 Tagen, also 3 Monaten, abgeschlossen. Bei 50 Anliegen (5,2 %) nahm die Bearbeitung mehr als 3 Monate in Anspruch. Mehr als ein halbes Jahr wurde für 56 Anliegen (5,8 %) benötigt.



3. Einzelfälle aus der Praxis

a. Inneres und öffentliche Ordnung

Ausländerbehörden oft an der Belastungsgrenze

Wie sich auch im Bereich der Anerkennung bei Pflegeberufen abzeichnet, führt die Überlastung der Ausländerbehörden häufig dazu, dass Verfahren ins Stocken geraten und nicht rechtzeitig bearbeitet werden. Dies schadet nicht nur dem Vertrauen in die Verwaltung und damit auch dem Staat, sondern hat auch ernste Folgen für die Betroffenen.

In einem Fall wurde ein mit einer deutschen Staatsbürgerin verheirateter Mann abgeschoben, obwohl er seit Jahren einer geregelten Arbeit nachging und für sich und seine Frau sorgen konnte. Grundlage der Abschiebung war eine knapp zehn Jahre zurückliegende Haftstrafe, die bereits wenige Wochen später aus dem Bundeszentralregister getilgt worden wäre, weil nichts mehr vorgefallen ist. Die Frau musste in der Folge Sozialhilfe beantragen,

das Paar war monatelang getrennt, der Mann verlor seine Arbeitsstelle. Diese nicht nachvollziehbare Abschiebung eines gut integrierten Mannes zog ein langes Verfahren bei der ohnehin überlasteten Ausländerbehörde nach sich, da der Mann – wie bereits vor der Abschiebung zu erwarten war – ein Visum zur Rückkehr zu seiner Frau beantragte, welches ihm auch nicht verwehrt werden konnte. In einem zweiten Fall verzögerte sich das Verfahren eines gut integrierten Mannes, weil sich nach einem berufsbedingten Umzug in einen anderen Landkreis die alte und die neue Ausländerbehörde über die Zuständigkeit stritten und ihn wochenlang jeweils zur anderen Behörde verwiesen. Erst nach der Einschaltung des Regierungspräsidiums durch uns konnte der Fall einer Behörde zugewiesen und das Verfahren fortgeführt werden.



Sogar in der Klinik droht Ausweisung

Ein an Krebs erkrankter Mann ließ sich mehrere Monate lang in einem Klinikum in Baden-Württemberg behandeln, unterzog sich einer Chemotherapie, hoffte auf Heilung. Die hatte er in seinem Heimatland, das außerhalb von Europa liegt, nicht gefunden. Und während er medizinisch auf einem guten Weg war, geriet er beim zuständigen Ausländeramt ins Abseits – ihm drohte die Ausweisung und folglich der Therapieabbruch.

Das falsche Visum. Ein deutsches Konsulat stellte einem Schwerstkranken für seinen Aufenthalt in Deutschland das falsche Dokument aus. Mit der Folge, dass ihm die hiesige Ausländerbehörde unterstellte, er wolle nicht nur eine Zeit lang, sondern auf Dauer im Land bleiben. Sie verweigerte ihm die Verlängerung seines Visums. Was ein Hin und Her zwischen etlichen Ämtern und Zuständigen bis hinauf ins Justizministerium auslöste.

Bei einem Geschäftsmann, der auf einem fernen Kontinent zu Hause, aber häufig in Deutschland unterwegs ist, haben Ärzte eine Krebserkrankung diagnostiziert. Die ist in seiner Heimat nicht behandelbar, für viele seiner Landsleute würde sie das Todesurteil bedeuten. Doch der Mann, wir nennen ihn Herrn K, hat Kontakte und ist vermögend. In einem Klinikum in Baden-Württemberg kann man ihm helfen, einer seiner Geschäftspartner lebt in der Nähe und verspricht, ihn zu unterstützen. Die deutsche Auslandsvertretung in der Hauptstadt seines Landes stellt Herrn K ein Visum für die Dauer von drei Monaten aus, plus ein zweites für seine Schwester, die ihn begleiten will. Die private Finanzierung ist gesichert und durch das behandelnde Klinikum bestätigt. Und so kann die Therapie Anfang 2025 beginnen.

Als klar wird, dass die medizinische Behandlung länger als drei Monate dauert, beantragen Herr K und seine Schwester rechtzeitig vor Ablauf der beiden Visa beim Ausländeramt eine Verlängerung. Unterstützt wird das Geschwisterpaar dabei von Familie G, der Familie des Geschäftspartners. Aber obwohl alle Unterlagen samt Finanzierungsbestätigung des Klinikums

vorliegen, bearbeitet das Amt den Antrag nicht. Herr K ist da gerade in einer schwierigen Phase seiner Chemotherapie und befindet sich auf der Isolierstation, damit er vor Keimen aller Art geschützt ist. Durch die Untätigkeit der Behörde wächst seine Sorge, dass er die lebenswichtige Therapie nicht zu Ende führen kann. In dieser Situation wendet sich Familie G an die Bürgerbeauftragte.

Wir nehmen zunächst Kontakt zum Regierungspräsidium auf, das als Fachaufsichtsbehörde für die Ausländerbehörde zuständig ist. Die Geschwister bekommen trotz erster Fortschritte allerdings immer noch keine Aufenthaltserlaubnis. Sie werden zwischen verschiedenen Stellen hin und her geschickt – Bürgeramt, Ausländerbehörde, Einwohnermeldeamt, Klinikverwaltung. Nachdem dann die Ausländerbehörde auch noch das persönliche Erscheinen des Patienten fordert, was infolge der aktuellen Isolation jedoch nicht möglich ist, laufen zwischenzeitlich die Visa ab. Die Schwester sorgt sich sehr, dass sie und ihr Bruder nun in Teufels Küche kommen – sie haben keine gültigen Aufenthaltspapiere mehr, ihre Nerven liegen blank. Als die Behörde weiterhin auf ihrer Forderung beharrt, binden wir das Ministerium der Justiz und für Migration ein. Dessen Recherchen ergeben, dass im Herkunftsland ein für Herrn Ks Einreisezweck unpassendes Visum ausgestellt worden ist. Das ist wohl der Grund, weshalb die Mitarbeitenden der Ausländerbehörde den Geschwistern unterstellen, einen Aufenthalt auf Dauer erreichen zu wollen. Was jedoch nicht der Fall ist – die beiden sind nur für die Krebstherapie nach Deutschland eingereist. Diese Einschätzung teilt das Ministerium der Behörde mit. Herr K und seine Schwester erhalten kurz darauf ihre Aufenthaltstitel, die Therapie kann fortgesetzt werden.

Nach mehreren weiteren Monaten ist der wieder genesene Geschäftsmann zusammen mit seiner Schwester in seine Heimat zurückgekehrt und pflegt hoffentlich weiterhin gute geschäftliche Beziehungen mit Deutschland. Unser Fazit lautet: Einzelfallprüfungen führen in aller Regel zu angemesseneren Entscheidungen. Und die können – auch das veranschaulicht dieses Fallbeispiel – für die Betroffenen von existenzieller Bedeutung sein.

b. Bauen, Wohnen und Infrastruktur

Wohngeld

Ein Bürger stellte im Januar 2023 einen Wohngeldantrag, der bis zu seiner Eingabe bei uns im Jahr 2025 trotz fristgerechter Einreichung aller angeforderten Unterlagen unbearbeitet blieb. Nachdem wir uns mit der zuständigen Wohngeldbehörde in Verbindung gesetzt und über den Fall ausgetauscht haben, wurde der Fall wegen der vorliegenden besonderen Konstellation aufgegriffen, der Antrag innerhalb eines Monats bearbeitet und die Auszahlung des Wohngeldes veranlasst.

Die lange Bearbeitungszeit in diesem Fall zeigt beispielhaft, dass die Umsetzung des noch von der Ampelregierung beschlossenen Wohngeld-Plus-Gesetzes die Verwaltung vor große Herausforderungen stellt, obwohl der Kerngedanke, also eine Reform zur Unterstützung vieler Bürgerinnen und Bürger bei den Wohn- und Energiekosten, unterstützenswert ist. Die aktuelle Bundesregierung plant ebenfalls, das Verfahren auf bürokratischer Ebene für Ämter und Wohngeldbeziehende zu vereinfachen, will aber auch den Kreis der Leistungsberechtigten einschränken.

Zur Beschleunigung des Verfahrens stehen bereits jetzt zwei Werkzeuge zur Verfügung:

1. Der Vorschuss gem. § 42 SGB I

Ein Vorschuss auf das Wohngeld kann bei Erst- und Weiterleistungsanträgen gewährt werden, wenn ein Wohngeldanspruch dem Grunde nach besteht und die Feststellung der Höhe des Wohngeldanspruchs voraussichtlich längere Zeit in Anspruch nehmen wird. Die Höhe des Vorschusses wird nach pflichtgemäßem Ermessen der Wohngeldbehörde bestimmt. Die Beträge werden auf die endgültigen Wohngeldzahlungen angerechnet.

2. Die vorläufige Auszahlung nach § 26a WoGG

Eine vorläufige Zahlung kann gewährt werden, wenn die Feststellung des Wohngeldanspruchs voraussichtlich längere Zeit in Anspruch nehmen wird und eine hinreichende Wahrscheinlichkeit für das Bestehen eines Wohngeldanspruchs besteht. Die vorläufige Zahlung stellt eine Ermessensentscheidung dar. Den Wohngeldbehörden soll damit die Möglichkeit gegeben werden, bei absehbar längeren Verfahrensdauern eine zügige vorläufige Entscheidung und Zahlung von Wohngeld veranlassen zu können.

Die Entscheidung über die vorläufige Zahlung steht grundsätzlich unter dem Vorbehalt der endgültigen Entscheidung über den Wohngeldantrag. Die vorläufige Zahlung ist auf das endgültig zu leistende Wohngeld anzurechnen. Übersteigt die vorläufige Zahlung das endgültig zu leistende Wohngeld, so ist der übersteigende Betrag nach den Bestimmungen des § 50 SGB X zurückzufordern.

Leitfaden für von den Regelungen Betroffene:

- ◆ Wenn Sie einen Wohngeldantrag stellen und einen Vorschuss oder eine vorläufige Zahlung benötigen, sollten Sie dies bei der Wohngeldbehörde beantragen.
- ◆ Stellen Sie sicher, dass Sie alle erforderlichen Nachweise und Angaben vorbringen können, um eine hinreichende Wahrscheinlichkeit für das Bestehen eines Wohngeldanspruchs zu begründen.
- ◆ Beachten Sie, dass die vorläufige Zahlung unter dem Vorbehalt einer endgültigen Entscheidung steht und dass Sie möglicherweise zur Rückzahlung des übersteigenden Betrags verpflichtet sind, wenn die endgültige Entscheidung ergibt, dass das Wohngeld zu hoch festgesetzt wurde.

Terrasse darf nur 50 cm breit sein? Fehlanzeige!

Eine Hausbesitzerin sollte ihre drei Meter breite, noch im Bau befindliche Terrasse wieder ab- oder um zweieinhalb Meter zurückbauen. Absender dieser Aufforderung war das Baurechtsamt, Auslöser eine anonyme Anzeige. Ein Rückbau hätte bedeutet: Die Terrasse würde gerade mal einen halben Meter messen. Ein Irrwitz. „Ist wirklich keine andere Lösung möglich?“, will die Betroffene erst vom zuständigen Amt und dann von der Bürgerbeauftragten wissen.

Auch Behörden können sich irren. Das Baurecht hätte in diesem Fall tatsächlich nur eine 50 cm breite Terrasse erlaubt – nur ein kleines, aber entscheidendes Detail sprach dagegen. Hier hat es sich gelohnt, einen amtlichen Bescheid kritisch zu hinterfragen.

Im Herbst 2024 geht eine anonyme Anzeige beim Baurechtsamt ein: Auf dem Grundstück baue gerade jemand eine Terrasse, die viel zu groß sei – sie reiche bis an die Grundstücksgrenze heran und sei fast anderthalb Meter hoch, das Gelände nicht mitgerechnet. Und so bekommt jene Hauseigentümerin (kurz: Frau H) Anfang Dezember amtlichen Besuch zwecks Ortsbesichtigung und kurz vor Weihnachten Post: Die Behörde fordert sie auf, ihre noch nicht ganz fertiggestellte Terrasse entweder vollständig oder so weit zurückzubauen, dass der nötige Abstand zum Nachbargrundstück gewahrt wird.

Frau H schreibt dem Amt, dass ihr nicht bewusst war, gegen eine Vorschrift zu verstoßen. Auch weil sie die Terrasse ja lediglich saniert: Die Balken der alten Holzkonstruktion stehen schon seit über sechs Jahren, die rühre sie nicht an, sie bekämen nur ein besseres Fundament und auch die Grundfläche bleibe gleich. Auf Bestandsschutz kann Frau H dennoch nicht hoffen, der zuständige Beamte informiert: Erstens sei die alte Terrasse dafür nicht alt genug und zweitens werde sie großteils ersetzt.

Also sieht es für Frau H so aus, dass sie die Terrasse tatsächlich zurückbauen muss. Bleibt die Frage: Wie weit? Nach einem Schriftwechsel mit der Behörde wird der nötige Grenzabstand beziffert: zwei Meter fünfzig. Frau H ist sofort klar: Von ihrer Terrasse bliebe dann nicht viel übrig, in Zahlen: nur fünfzig Zentimeter.

Frau H regt an, eine Lösung zu finden, die für alle drei Parteien (die Stadt, den betroffenen Nachbarn und

sie selbst) zufriedenstellend sein kann. Den Nachbarn habe sie vor dem erstmaligen Bau wie auch vor der jetzigen Sanierung informiert. Er habe nichts dagegen gesagt, mit Blick auf die baufällig gewordene Holzkonstruktion der alten Terrasse nur süffisant angemerkt: „An der falschen Stelle gespart“ und damit ja nun leider recht gehabt. Vom Nachbarn erwarte sie daher ein Einlenken, zumal er von der Terrasse sogar profitiere: Er nutze die Terrassenkonstruktion, um dort sein Holz zu stapeln.

Nach einem weiteren Schriftwechsel teilt die Behörde mit: Wäre die Terrasse ebenerdig, könnte sie in der geplanten Größe und mit null Abstand zur Grenze genehmigt werden. Und schließlich: So, wie die Terrasse aktuell gebaut wird, kann sie nicht bleiben – selbst wenn der Nachbar einverstanden sein sollte: Sie müsse von Amts wegen auf zwei Meter fünfzig Grenzabstand oder ganz zurückgebaut werden.

„Ich habe sehr viel Geld in die Terrasse gesteckt“, schreibt uns Frau H im April 2025 und bittet uns, Folgendes herauszufinden: „Wenn ich eine kleinere Terrasse bauen lassen muss, welche Auflagen habe ich dann und muss ich diese genehmigen lassen? Welche rechtlichen Regeln muss ich einhalten?“

Wir nehmen mit dem örtlichen Baurechtsamt Kontakt auf. Da uns die bisherige Argumentation der Behörde nicht schlüssig erscheint, bitten wir um Nennung der genauen Rechtsgrundlage. Denn die Landesbauordnung lässt bei baulichen Anlagen, die keine Gebäude sind, sehr wohl Ausnahmen bei den Abstandsregelungen zu.

Nach neuerlicher Betrachtung kommt die Behörde zu einem überraschenden Ergebnis: Es handelt sich bei der Terrasse nicht um einen Gebäudeteil, da sie nicht direkt vom Wohnhaus aus betreten werden kann. Und weil die Terrasse zudem relativ klein und nicht höher als zweieinhalb Meter ist, gelten andere Gesetze: „Sie ist nicht bei der Berechnung der maximalen Grenzbebauung nach § 6 Abs. 1 S. 3 Landesbauordnung mit einzubeziehen.“ Das bedeutet: „Sie haben durch die Terrasse die maximale Grenzbebauung nicht überschritten und müssen auch keinen Grenzabstand von 2,50 Metern einhalten.“ Und zum guten Schluss: „Wir bitten für diese Fehleinschätzung um Entschuldigung.“

Dieses Beispiel zeigt, dass es manchmal nur einer kritischen Nachfrage bedarf, um einem Irrtum auf die Spur zu kommen und eine Behörde zum Umdenken zu bewegen.

Hin und Her um eine Mauer

Vor vielen Jahren ließ ein Ehepaar am Grundstücksrand eine Mauer bauen. Die fiel nicht nur höher aus als vorgesehen, sondern musste überdies durch einen Erdwall gestützt werden. Einen Erdwall, den der beauftragte Maurer eigenmächtig auf dem Nachbargrundstück aufgetürmt hatte mit der Behauptung, das sei schon alles rechtens. Das war es nicht – ein Hickhack um die Mauer begann. Die Liste der Beteiligten: Bauleute, Nachbarschaft, Landratsamt, Bauamt, Kreisbaumeisterin, Bausachverständige, Bauunternehmer, Architektin, Mediator, Anwälte, die Bürgerbeauftragte. Davor eine baurechtliche Entscheidung, ein Gerichtsverfahren, dann eine gescheiterte Mediation, schließlich ein Hoffnungsfunke durch einen Runden Tisch.

Außer Spesen nichts gewesen. Wenn es um Konflikte geht, die viele Beteiligte mit unterschiedlichen Interessen betreffen, ist der Runde Tisch das Mittel der Wahl: Er bringt die Akteure zusammen, ermöglicht den Austausch auf Augenhöhe und die Suche nach Kompromissen und kann am Ende zu einer Verabredung auf einen gemeinsam gefundenen Lösungsweg führen. So auch in diesem Fall – bei dem das Erreichte dann aber verpuffte.

Ein Grundstück in Hanglage lässt sich durch zwei Mauern à einem Meter Höhe befestigen – oder durch eine Mauer mit zwei Metern Höhe. Zu dieser Lösung kommt ein Bauunternehmer, zieht fix die doppelt so hohe Mauer hoch und bösch sie mit einem Erdwall an, damit sie nicht samt Hang abrutscht. Freilich ohne seine Auftraggeber vorher über diese Planänderung zu informieren. So jedenfalls erzählt es das ältere Ehepaar E, dem das Grundstück und die Mauer gehören. Das alles scheint auch gar niemanden zu stören – bis das Nachbargrundstück verkauft wird. Die neuen Nachbarn freut es wenig, dass auf ihrem Grund ein Erdwall liegt, und verlangen den Rückbau. Familie E strengt eine Nachgenehmigung an, die wird abgelehnt, Familie E klagt vor Gericht und verliert: Die ursprünglichen Auflagen des Landratsamts sind unter Androhung eines fünfstelligen Zwangsgelds zu erfüllen, die zwei Meter hohe Mauer muss weg.

Weil sich die Eheleute weder finanziell – sie leben von zusammen weniger als 2.000 Euro Rente – noch gesundheitlich imstande sehen, ein solches Vorhaben

zu stemmen, wenden sie sich im März 2024 zeitgleich ans Landratsamt und an das Team der Bürgerbeauftragten. Wir schließen uns mit dem Landratsamt kurz und schlagen vor, uns mit allen Beteiligten an einem Runden Tisch zusammenzusetzen, um nochmals die Möglichkeit einer gütlichen Einigung auszuloten. Die Behörde legt einen Termin fest, verfasst die Einladungen und verspricht, die Festsetzung des Zwangsgelds zunächst nicht weiter zu verfolgen.

Und tatsächlich: Alle Beteiligten treffen sich im Juli 2024 am Runden Tisch und einigen sich auf eine gemeinsame Lösung. Der von Familie E mit der Umgestaltung beauftragte Architekt präsentiert Planskizzen und es wird verabredet, dass er innerhalb von gut zwei Monaten vermaßte Pläne vorlegt, auf die dann mehrere Verfahrensschritte bis zur fertigen Umgestaltung im Herbst 2025 folgen. So jedenfalls das zusammen festgelegte Vorgehen.

Im Verlauf des Runden Tisches wird aber bereits deutlich, dass Familie E trotz des verlorenen Gerichtsverfahrens nur wenig Einsicht zeigt und den Ernst der Situation noch immer nicht erkennt. Die Nachbarn hingegen signalisieren trotz der vom Gericht bestätigten Abbruchverfügung ihre Bereitschaft, sich gütlich zu einigen. Als der Architekt die Pläne aber erst im März 2025 mit mehr als fünfmonatiger Verspätung vorlegt, lehnen die Nachbarn diese als „dahingewischt“ und zu wenig aussagekräftig ab und lassen auch keine Nachbesserung mehr zu – ihre Geduld ist zu Ende.

Damit ist der Schlichtungsversuch endgültig gescheitert. Das Baurechtsamt bricht das bereits kurz vor dem Abschluss stehende Baugenehmigungsverfahren ab, nun gilt der per Gericht bestätigte Rückbau und wird vom Landratsamt vollstreckt.

Unser Fazit: Dieses Beispiel zeigt, dass Eingaben bei einer Bauangelegenheit oft vielschichtiger und verflochtener sind als anfänglich gedacht. Mancher Konflikt scheint auf den ersten Blick nur zwischen den Eingebenden und der Baurechtsbehörde zu bestehen, auf den zweiten Blick wird jedoch häufig deutlich, dass auch Interessen von Nachbarn betroffen sind. Gerade in solchen Fällen gilt es, alle Aspekte zu betrachten. Hier haben wir daher bewusst den Runden Tisch gewählt, um allen Beteiligten Gelegenheit zu geben, ihre Sicht der Dinge einzubringen.



c. Verkehr

Ampel auf Grün, Kinder sehen Rot

Auf die Plätze, fertig, los, auf dem Weg zur Schule: Wenn die Ampel auf Grün sprang, mussten die Schulkinder einen Spurt hinlegen. Denn seit Kurzem schafften sie es nur noch rennend, vor Ende der Grünphase die andere Straßenseite zu erreichen.

Gefahr erkannt, Gefahr gebannt. Eine kurze Meldung genügte, um eine Straßenverkehrsbehörde sofort auf Trab und eine Fußgängerampel wieder in den richtigen Takt zu bringen.

Weil eine Fußgängerampel an einer Grundschule plötzlich viel zu kurz Grün zeigt, meldet sich die besorgte Mutter eines Schulkindes, wir nennen sie Frau S, beim Bürgerbüro ihrer Gemeinde. Sie erfährt dort, dass das Land Baden-Württemberg zuständig ist, und beschreibt im März 2025 der Bürgerbeauftragten das Problem: Die Grünphase sei so kurz, dass es ihr Sohn nicht schaffe, in dieser Zeit die Straße zu überqueren. Bereits auf halbem Wege schalte die Ampel auf Rot und im nächsten Moment für den Autoverkehr auf Grün. Eine Gefahr für alle Zu-Fuß-Gehenden, be-

sonders aber für die dort so zahlreichen Schulkinder: „Bitte lassen Sie die Ampel bei der Grundschule mal checken.“

Gesagt, getan: Wir bitten die zuständige Straßenverkehrsbehörde noch am selben Tag, die Ampelschaltung zu überprüfen und das Fußgänger-Grün deutlich zu verlängern. Wir weisen darauf hin, dass Kinder, die den Schulbus nutzen, meist im Pulk die Straße queren, was die Gefahrenlage zusätzlich verschärft.

Es kommt also auf schnelles Handeln an – und prompt meldet uns die Behörde am nächsten Morgen, dass die Überprüfung tatsächlich eine zu kurze Grünphase für die Fußgänger ergeben habe. Vermutlich sei bei einer Wartung eine kürzere Grünzeit eingestellt worden. Das werde nun so schnell wie möglich korrigiert, schreibt die zuständige Mitarbeiterin und fügt hinzu: „Bitte bedanken Sie sich bei Frau S in meinem Namen für ihren Hinweis.“

Dieses Beispiel zeigt: Wenn es schnell gehen muss, kann es sogar sehr schnell gehen. Dank eines Fingerzeigs aus der Bevölkerung konnte die zuständige Behörde eine Gefahrenlage umgehend entschärfen.

d. Gesundheit und Soziales

Bürokratische Hürden für Fachkräfte in Pflegeberufen

In mehreren Eingaben wandten sich teils hochqualifizierte Fachkräfte aus dem Gesundheitswesen an uns, weil bürokratische Hürden ihre berufliche und persönliche Integration erheblich erschweren.

In einem Fall kontaktierte uns ein Arzt mit fester Anstellung, Wohnung und gesichertem Einkommen, da er seine bereits vor Jahren beantragte Niederlassungserlaubnis nicht erhielt. Solche Verzögerungen stehen in keinem Verhältnis zur bereits nachgewiesenen wirtschaftlichen und sozialen Integration der Betroffenen.

Ein weiteres Problemfeld betrifft die Anerkennung medizinischer Abschlüsse aus den durch Russland völkerrechtswidrig besetzten Gebieten der Ukraine. Die Nichtanerkennung dieser Abschlüsse führt in zahlreichen Einzelfällen zu besonderen Härten für Personen, die die politische Lage nicht zu verantworten haben und deren fachliche Qualifikation dadurch faktisch entwertet wird.

Auch im Verwaltungsverfahren selbst zeigen sich erhebliche Belastungen: Bereits kleinere Änderungen im Beiblatt eines Aufenthaltstitels – etwa zur Ermöglichung eines Arbeitgeberwechsels – nehmen nach unserer Erfahrung viel Zeit in Anspruch. Dies

kann die Betroffenen im schlimmsten Fall bares Geld kosten, wenn die besser bezahlte Stelle nicht angetreten werden kann.

Schließlich kommt es immer wieder zu Schwierigkeiten bei der gegenseitigen Anerkennung von Berufsabschlüssen zwischen Serbien und Kosovo. Auch hier führt die ungeklärte rechtliche und politische Ausgangslage in konkreten Einzelfällen zu besonderen Härten für die betroffenen Fachkräfte. In einem Fall erhielt ein serbischer Arzt, der in Kosovo studierte, nicht die erforderliche Anerkennungsbescheinigung und wandte sich an uns. Wir forschten bei den zuständigen Stellen nach und kamen zu dem Schluss: Die Anerkennung ist politisch nicht gewollt, weil zwischen Serbien und Kosovo weiterhin Spannungen bestehen. Uns überraschte, dass andere Länder, beispielsweise Schweden und auch andere Bundesländer für diese Fälle Ausnahmeregelungen getroffen haben, damit diese politischen Uneinigkeiten nicht zu Lasten eines Einzelnen gehen. In Baden-Württemberg fehlt der politische Wille für so eine Ausnahmeregelung allerdings weiterhin, weshalb der serbische Arzt in ein anderes Bundesland umzog und sein Anerkennungsverfahren nun dort weiterführt.

Hereinspaziert?

Die Tafel ist eine gemeinnützige Einrichtung, die Lebensmittel gratis oder sehr günstig an Bedürftige weitergibt. Zu den Bedürftigen zählt auch Frau R, eine Rentnerin mit sehr kleiner Rente. Der Zutritt zur Tafel wurde ihr anfangs aber trotzdem verwehrt.

Nur für Menschen mit wenig Geld. Tafelkundin oder -kunde kann nur werden, wer auf die Hilfe der Tafel angewiesen ist und das auch amtlich bescheinigt bekommen hat. Das war in diesem Fall nur nach einem Umweg möglich.

Frau R muss wie alle Tafelgäste ihre Bedürftigkeit nachweisen – das Zauberwort heißt: Berechtigungsschein. Erst wenn sie den vorlegen kann, erhält sie einen Tafelausweis. Die Ehrenamtlichen der örtlichen Tafel informieren Frau R darüber, dass sie einen solchen Schein bei der Gemeinde beantragen kann. Also nimmt Frau R ihren Rentenbescheid und geht damit aufs Rathaus. Ob sie Sozialhilfe, Bürgergeld, Wohngeld erhalte? Das hat sie nie beantragt, aber danach wird sie nun gefragt. Sie scheint in keine der Kategorien zu passen, die das Antragsformular vorsieht: keine passende Schublade – kein Berechtigungsschein.

Verzweifelt ruft Frau R beim Team der Bürgerbeauftragten an, ob wir ihr weiterhelfen können. Wir wenden uns an die Gemeinde. Dort bestätigt man uns, dass für einen Berechtigungsschein eine geringe Rente alleine nicht ausreicht. Die zuständige Mitarbeiterin weiß dennoch Rat: Frau R könne sich sehr wohl auch direkt an die Tafel wenden.

Wir fragen bei der örtlichen Tafel nach und erfahren, dass in Einzelfällen die Bedürftigkeit auch von der Tafel geprüft und auch eine Bescheinigung ausgestellt werden kann. Der Tafelmitarbeiter bietet an, sich direkt mit Frau R in Verbindung zu setzen. Dann könne er sie auch noch über weitere Hilfsangebote informieren. Wir rufen Frau R an und sagen ihr, was wir herausgefunden haben. Sie freut sich sichtlich und bedankt sich rührend bei uns.

Bei diesem Beispiel wird deutlich, dass es seitens der Bürgerbeauftragten und ihres Teams zielgerichteten und menschenorientierten Einsatz braucht, um für die Betroffenen viel zu bewirken.



Und ewig grüßt das Murmeltier

Jedes Jahr aufs Neue erhielt ein seit frühester Kindheit an Autismus erkrankter Mann die Aufforderung, seine Krankheit nachzuweisen per Bescheinigung einer Psychiaterin oder eines Facharztes. Doch dorthin wollte der junge Mann nicht gehen, schon gar nicht Jahr für Jahr. Er wollte, dass sein Schwerbehindertenausweis verlängert und endlich entfristet wird, sodass er ihn nicht immer wieder neu beantragen muss. Schreiben für Schreiben, Widerspruch für Widerspruch glaubte er, diesem Ziel langsam näherzukommen – doch dann wechselte die Behörde und alles drohte von vorne zu beginnen.

Streng nach Regel. Wenn Bürokratie gegen den gesunden Menschenverstand spricht und im Regelwerk sogar Ausnahmen vorgesehen sind, kann die Bürgerbeauftragte intervenieren. Auch dann, wenn die Behörde eigentlich gar nichts falsch gemacht hat.

Der junge Mann – wir nennen ihn Herrn A – klingt verzweifelt: Er habe den Behörden schon so oft mitgeteilt, dass er „den Autismus schon immer hatte und für immer haben werde“, schreibt er dem Team der Bürgerbeauftragten im Juli 2025. Aufgrund dieser Diagnose, ebenfalls schon vor Jahren gestellt von auf

Autismus spezialisierten Fachärzten eines Uniklinikums, besitzt Herr A einen Schwerbehindertenausweis. Eine Heilung gibt es nicht, eine Besserung ist so gut wie ausgeschlossen – „autistische Menschen brauchen keine therapeutische Behandlung“, weiß Herr A, „sondern konkrete Unterstützung!“ Warum also soll er einen Psychiater aufsuchen? Zumal viele einen Aufnahme-stopp haben oder monate-, gar jahrelange Wartelisten. Und so kämpft er weiter um seinen Ausweis und darum, dass dieser endlich dauerhaft gilt. Mit der Behörde verbindet Herr A ein sich wiederholender Schriftwechsel: Auf den Ablehnungsbescheid folgt sein Widerspruch, folgt der Abhilfebescheid, folgt nach ein paar Monaten Pause sein erneuter Antrag auf Verlängerung des Schwerbehindertenausweises, folgt ein Erhebungsbogen und wiederum ein Ablehnungsbescheid.

Doch dann wechselt Herr A den Wohnort, eine andere Behörde ist für ihn zuständig. Er befürchtet, dass sein jährlicher Antrag auch dort nach Schema F behandelt wird und er den Ausweis immer wieder nur für ein Jahr erhalten wird. Die aktuelle Befristung laufe am Jahresende aus, seinen Antrag auf Verlängerung hat Herr A schon gestellt, er hat Routine. Er schreibt uns: „Die Behörde hält sich streng an den bürokratischen Weg. So werde ich mein Anliegen nie erreichen.“ Er bittet die Bürgerbeauftragte, sich für eine Entfristung einzusetzen.

Wir recherchieren die gesetzliche Grundlage und weisen die nun für Herrn A zuständige Behörde darauf hin, dass sie den Ausweis nicht nur auf ein, sondern auf bis zu fünf Jahre befristen kann. Und wenn keine wesentlichen Änderungen in den gesundheitlichen Befunden zu erwarten sind, kann der Ausweis auch unbefristet ausgestellt werden. Wir merken an, dass dies auch den Verwaltungsaufwand erheblich senken würde.

Die Behörde hat daraufhin Herrn As Antrag geprüft und uns anschließend mitgeteilt, dass er nun einen unbefristeten Schwerbehindertenausweis erhält. Ein Beispiel dafür, wie die Bürgerbeauftragte auch bei an sich korrektem Verwaltungshandeln helfen und in diesem Fall nicht nur für den Betroffenen, sondern auch für die Behörde etwas zum Besseren verändern kann.

e. Finanzen

Kein Anschluss unter dieser Nummer

Die Eigentümerin mehrerer Grundstücke ist verstorben, ihr Besitz ging auf eine Erbengemeinschaft über, die teilte die Grundstücke unter sich auf – dies alles ging binnen eines halben Jahres nach Testamentseröffnung über die Bühne. Eigentlich könnte man sagen: Das lief wie am Schnürchen. Wenn die Grundsteuer nicht wäre. Denn die wurde weiterhin in Summe vom Konto der Verstorbenen bzw. eines ihrer Erben eingezogen. Der versuchte, per Mail eine Änderung zu erwirken und via Telefon die zuständige Amtsperson zu erreichen. Doch zig Versuche liefen ins Leere, es gab weder eine Antwort noch ein Durchkommen – eine monatelange Warteschleife.

Eine Finanzbehörde taucht ab. Unerreichbarkeit ist häufig ein Symptom von Überlastung: In diesem Fall waren die Zuständigen eines Finanzamts noch vollauf damit beschäftigt, die mit der Grundsteuerreform 2022 einhergehenden zusätzlichen Aufgaben zu bewältigen. Für Rückmeldungen oder ein Vorziehen einzelner Vorgänge fehlte ihnen in jener Zeit schlicht das Personal.

Das Finanzamt sei telefonisch nicht erreichbar, beschwert sich der betroffene Kontoinhaber und Grundstückserbe Herr G Anfang Juli 2025 bei der Bürgerbeauftragten. Auf E-Mails vom Januar habe er bis heute keine Rückmeldung erhalten. Schon vor Langem hatte er den Übergang der Grundstücke auf die neuen Eigentümer angezeigt, und zwar im Rahmen der Neubewertung der Grundstücke für die Grundsteuer. Auch beim Einspruch gegen die Grundsteuerfestsetzung habe er auf die Änderungen hingewiesen. Und obwohl das

Finanzamt außerdem vom Grundbuchamt und anderen Behörden über die neuen Besitzverhältnisse informiert worden sei, werde die Grundsteuer nach wie vor zu Unrecht vom Nichteigentümer erhoben.

Herr G sagt uns, dass es ihm nun primär um die korrekte Festsetzung der Grundsteuer ab 2025 geht. Sein Unmut treffe nicht die einzelnen Sachbearbeiter, denn sie tun bestimmt alles, was in ihrer Macht steht, so Herr G. Vielmehr stimme etwas „im System nicht mehr, wenn der Staat seinen Aufgaben nicht mehr fachlich kompetent in einem vertretbaren zeitlichen Rahmen nachkommen kann“.

Also wenden wir uns, entsprechend unserem Auftrag, an das Finanzministerium. Das teilt uns mit, dass die Grundsteuerreform mit ihren millionenfachen Wertfestsetzungen zum Stichtag 1.1.2022 die Finanzämter vor erhebliche Herausforderungen gestellt habe. Diese Aufgabe sei noch nicht gänzlich abgeschlossen. Die Finanzämter seien dabei, entsprechend ihrer jeweiligen Kapazitäten die Änderungen von Eigentumsverhältnissen sukzessive aufzuarbeiten. Man bitte Herrn G noch um etwas Geduld und leite den Vorgang an die Oberfinanzdirektion weiter, der die unmittelbare Aufsicht über die Finanzämter zustehe.

Im August teilt uns das Ministerium mit, das zuständige Finanzamt habe Herrn Gs Angelegenheit bearbeitet und die Änderungsbescheide erlassen. Herr G bestätigt uns dies kurz darauf.

Dieser Fall steht stellvertretend für zahlreiche Eingaben, die uns zwischen 2022 und 2025 erreicht haben. Vielerorts hatten Finanzämter noch immer mit den Mehrarbeiten infolge der Grundsteuerreform zu kämpfen.

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 Selbstaufrichtsrecht 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 Hinweisgebende 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 konfliktbereinigendes Gespräch stattfindet: etwa zwischen der Revierleitung und der oder dem Betroffenen. Dieses Vorgehen entspricht dem unbürokratischen Ansatz der Bürgerbeauftragten.

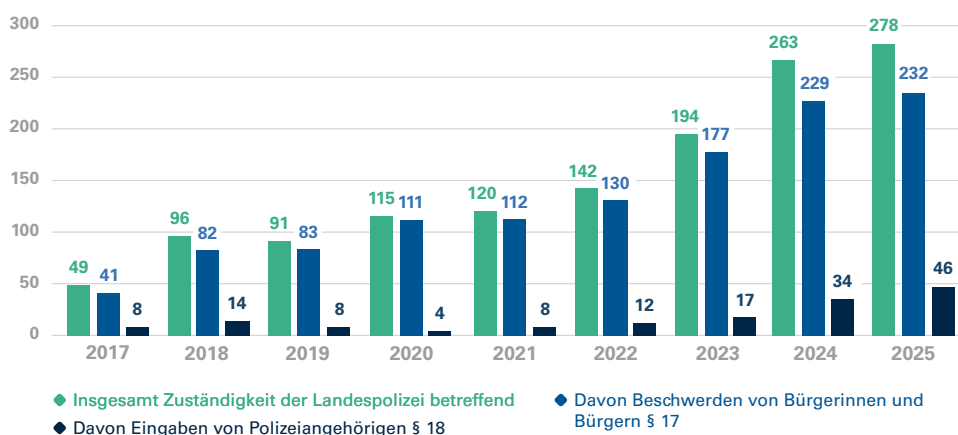
In ihrer Rolle als Konfliktmanagerin kann die Bürgerbeauftragte Empfehlungen an die zuständige Stelle abgeben. Bei besonderen Geschehnissen bezieht die Bürgerbeauftragte das Landespolizeipräsidium mit ein. Sind die Vorgänge besonders gravierend, unterrichtet sie zudem den Innenausschuss des Landtags. 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 Abs. 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 ...

2025 haben 278 von insgesamt 1.006 eingereichten Anliegen die Landespolizei betroffen. Von diesen 278 Eingaben kamen 46 von Angehörigen der Landespolizei und 232 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 232 Beschwerden. Sie umfassen sowohl Beschwerden über ein persönliches Fehlverhalten einzelner Polizeibeamtinnen und -beamten auch Beschwerden über über eine polizeiliche Maßnahme (§ 17 BürgBG BW). In der Praxis gehen die beiden Beschwerdearten häufig Hand in Hand.

Eingaben und Beschwerden (Jahresvergleich)



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-

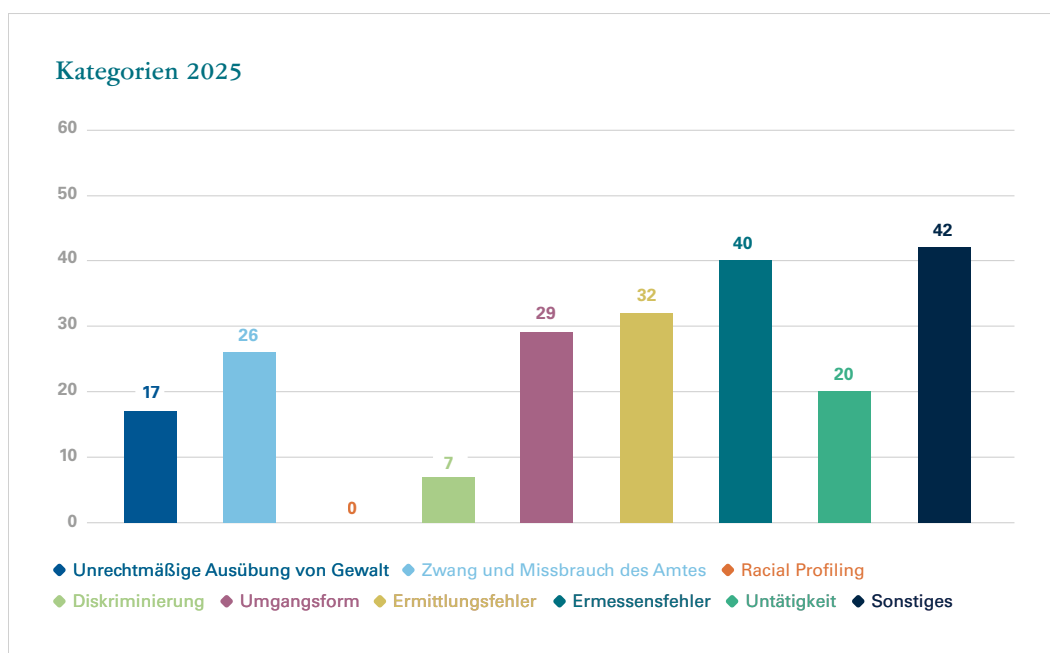
geordnet werden können. Vielmehr muss hier klar darauf hingewiesen werden, dass jeder Fall einzeln betrachtet sehr vielschichtig sein kann und viele Fälle durchaus in mehrere Kategorien eingeordnet werden könnten.

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	2025
Unrechtmäßige Ausübung von Gewalt	19	13	15	24	13	17
Zwang und Missbrauch des Amtes	31	28	8	10	9	26
Racial Profiling	2	3	2	5	3	0
Diskriminierung aufgrund ethnischer Herkunft	13	5	2	7	7	7
Umgangsform	57	28	22	26	25	29
Ermittlungsfehler	32	27	19	25	33	32
Ermessensfehler	21	15	19	36	64	40
Untätigkeit	1	14	19	28	30	20
Sonstiges	8	21	4	16	25	42
Gesamt	184	154	110	177	209	213

* Mehrfachnennungen pro Beschwerdefall waren möglich.

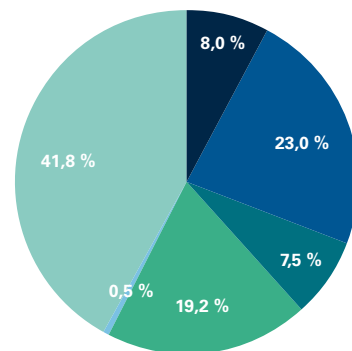


Fallabschlüsse der Polizeifälle

Externe Polizeifälle, die im Eingangsjahr 2025 abgeschlossen werden konnten	Prozentualer Anteil	Anzahl
Abgeschlossene Fälle	91,8	213
Noch nicht abgeschlossene Fälle	8,2	19
Insgesamt	100,0	232

Art des Fallabschlusses bei den externen Polizeifällen in 2025	Prozentualer Anteil	Anzahl
Abhilfe in der Sache war möglich	8,0	17
Abhilfe durch Information/Beratung	23,0	49
Abhilfe durch Weiterleitung/Vermittlung	7,5	16
Abhilfe war nicht möglich	19,2	41
Abhilfe teilweise möglich	0,5	1
Eingabe zurückgezogen, nicht mehr gemeldet oder keine notwendigen Unterlagen nachgereicht	41,8	89
Insgesamt	100	213

Prozentualer Anteil der Fallabschlüsse im externen Polizeibereich



- ◆ Abhilfe in der Sache war möglich (8,0 %)
- ◆ Abhilfe durch Information/Beratung (23,0 %)
- ◆ Abhilfe durch Weiterleitung/Vermittlung (7,5 %)
- ◆ Abhilfe war nicht möglich (19,2 %)
- ◆ Abhilfe teilweise möglich (0,5 %)
- ◆ Eingabe zurückgezogen, nicht mehr gemeldet oder keine notwendigen Unterlagen nachgereicht (41,8 %)

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.

Interne Polizeifälle

Bei den Fällen aus dem internen Polizeibereich stiegen die Fallzahlen noch einmal an, womit sich der Trend der letzten Jahre fortsetzt. Mich und mein Team erreichten im Jahr 2025 insgesamt 46 Eingaben von Polizeibeamtinnen, Polizeibeamten und Tarifbeschäftigten der Landespolizei.

Dies spricht sowohl für eine wachsende Bekanntheit als auch für Vertrauen in unser Verfahren. Gleichzeitig zeigt es aber auch den weiter hohen und möglicherweise steigenden Bedarf für eine solche Anlaufstelle. Denn im Gegensatz zu anderen Beschwerdewegen sieht das Gesetz zur Stelle der Bürgerbeauftragten BW ausdrücklich vor, dass jede Polizeibeamtin und jeder Polizeibeamte sowie jede und jeder Tarifbeschäftigte der Landespolizei sich mit einer Eingabe ohne Einhaltung des Dienstwegs unmittelbar an die Bürgerbeauftragte oder den Bürgerbeauftragten wenden kann und er oder sie wegen der Tatsache der Anrufung der oder des Bürgerbeauftragten weder dienstlich gemäßregelt werden noch sonst Nachteile erleiden darf.

Mein Team und ich nehmen uns der jeweils sehr individuellen Einzelfällen an und suchen nach Möglichkeiten zur Unterstützung und Vermittlung. Da die Fälle innerhalb der Polizei durch die oft spezifischen Eigenheiten der einzelnen Konstellationen möglicherweise zuorden-

bar wären, beschränkt sich die folgende Übersicht auf die zugrundeliegenden Problemstellungen der Fälle sowie die gefundenen Lösungsansätze aus dem Jahr 2025.

Einen Schwerpunkt bilden Beschwerden über Stellenbesetzungsverfahren und die vorausgegangenen Beurteilungen. So lautet häufig der Vorwurf, dass Personalausscheidungen bereits im Vorfeld entschieden seien. Hier ist es wichtig, dass Beurteilungen jederzeit konsequent transparent erstellt und Stellen unvoreingenommen ausgeschrieben werden. Außerdem müssen die Verfahren nachvollziehbar durchgeführt werden, um für Fairness und Vertrauen zu sorgen.

Auch Konfliktsituationen unter Kolleginnen und Kollegen und mit Vorgesetzten, die bis hin zum Vorwurf von Mobbing reichen können, spielen immer wieder eine Rolle in den Eingaben. Sie sind häufig auch mit Fragen von Beurteilungen und beruflichem Fortkommen verknüpft. Besonders belastend sind solche Situationen für die Betroffenen, wenn es sich um Konflikte mit den Vorgesetzten handelt. Oft können sich solche Konflikte über lange Zeit erstrecken und bei den Betroffenen einen erheblichen Leidensdruck erzeugen. Durch persönliche Gespräche und das Einbinden der Führungsebene konnten wir in 2025 mehrere solche Konflikte lösen.

Ein weiterer Bereich, in dem sich Betroffene mit der Bitte um Unterstützung an uns wenden, sind die Themen Krankheit, Dienstunfähigkeit und Wiedereingliederung. Auch Fragen der Vereinbarkeit von Familie und Beruf, etwa in Bezug auf den Dienstweg oder die Elternzeit, waren Aspekte in mehrere Eingaben.

Eine trennscharfe Zuordnung zu einem Thema ist aufgrund der Vielschichtigkeit der Eingaben oft nicht möglich. Gerade beim Zusammenspiel mehrerer Konfliktfaktoren fühlen sich Betroffene oft besonders allein gelassen. Hier geben mein Team und ich Orientierung und stehen durch unser vermittelndes Tätigwerden zur Seite.

Unterstützung von Polizei-anwärterinnen und -anwärtern

Jedes Jahr entscheiden sich viele junge Baden-Württembergerinnen und Baden-Württemberger für eine Bewerbung bei der Landespolizei. Viele hegen diesen Traum schon seit ihrer Kindheit und begeben sich voller Motivation in das Auswahlverfahren und die Ausbildung.

Und ihre Arbeit wird dringend gebraucht. Durch den demografischen Wandel zeichnet sich bereits seit Langem ab, dass es einen hohen Bedarf an jungen Polizistinnen und Polizisten geben wird. Das Innenministerium reagiert hierauf bereits seit 2016 mit der nach eigener Aussage größten Einstellungsoffensive in der Geschichte der Landespolizei.

Die Auswahl der Bewerberinnen und Bewerber sowie die Ausbildung bzw. das Studium sind notwendigerweise anspruchsvoll und vielseitig, um die angehenden Polizistinnen und Polizisten auf ihre ebenfalls anspruchsvollen und vielseitigen Aufgaben vorzubereiten. So kann es an zahlreichen Stellen bei der Auswahl und in der Ausbildung dazu kommen, dass Kriterien (vermeintlich) nicht erreicht werden und hierdurch der individuelle Weg der Betroffenen bei der Landespolizei vor dem Aus steht. Diese Situation geht für viele weit über den Verlust einer beruflichen Option hinaus.

Sofern die Betroffenen sich hierbei nicht fair behandelt fühlen oder ein systematisches Problem erkennen, wenden sie sich auch an mein Büro.

So begleiteten mein Team und ich im letzten Jahre ganz unterschiedlich gelagerte Fälle im Zusammenhang mit der Ausbildung bei der Polizei.

Wir warben zum Beispiel weiter für eine flexible und individuelle Betrachtung von körperlichen Voraussetzungen, etwa am Fall eines engagierten Kraftsportlers mit hierdurch jedoch hohem Body-Mass-Index (BMI). Wir begleiteten den jungen Mann und konnten ihm im Austausch mit dem Landespolizeiministerium mitteilen, dass die entsprechende Vorschrift bereits versucht, Sportlerinnen und Sportlern, deren Gewicht durch Muskelmasse und nicht durch Fettgewebe zustande kommt, gerecht zu werden. So ist es seit 2023 möglich, dass unter gewissen Umständen auch der Taillenumfang mit einbezogen wird.

Weiter spielt die Frage der Berücksichtigung und Folge von Erkrankungen und Verletzungen in unseren Eingaben immer wieder eine Rolle. Auch wenn keine direkte Bearbeitung etwa in Verfahren zu medizinischen Beurteilungen erfolgen kann, versuchen meine Mitarbeiter und ich die Betroffenen etwa mit Vorschlägen zu weiteren Ansprechpartnern zu begleiten.

Deutlich häufiger als früher wird die Ausbildung auch wieder abgebrochen oder die Polizei verlassen. Dies hat mit Sicherheit eine Reihe von Gründen. Mein Team und ich sowie die zahlreichen weiteren Anlaufstellen innerhalb und außerhalb der Polizei arbeiten dafür, dass keiner der Gründe ist, dass es an Ansprechstellen bei Problemen mangelt.

Einzelfälle aus der Praxis

Ins Wasser gefallen

Im Hallenbad wollte eine Mutter den Geburtstag ihrer Tochter feiern, der Tag sollte ganz besonders schön werden. Ganz besonders wurde er dann auch: Die Tochter und ihre Schwestern erlebten Schikane, die Mutter wollte eingreifen, kassierte eine Ohrfeige und erhielt Hausverbot. Sie setzte auf die Polizei, hoffte auf Hilfe und aufs Zurechtrücken einer großen Unge-

Ungehört und unverstanden. Wenn die Polizei gerufen wird, um ein Hausrecht durchzusetzen, kann und sollte sie dann die Rolle eines Schlichters und Richters einnehmen? Das war die Erwartung – ist aber nicht die Rolle der Polizei. Dieser Fall zeigt aber: Ein Gespräch im Nachhinein kann auf beiden Seiten Verständnis schaffen.

rechtigkeit – und stand am Ende mit einer großen Enttäuschung und weinenden, verängstigten Töchtern da. Was an jenem Tag geschehen ist, schildert uns die Mutter, nennen wir sie Frau M, später so: Das Geburtstagskind freut sich, dass es mit Mutter und Schwestern ins Hallenbad geht. Dort kommen die Geschwister mit einer Gruppe älterer Kinder ins Gehege: Die etwa 12-Jährigen stören die Mädchen beim Baden, beleidigen, schikanieren und schlagen sie. Frau M bekommt davon nichts mit, vermisst aber kurz darauf eine ihrer Töchter und findet sie weinend hinter einer Säule. Die Tochter erzählt, was sie erlebt hat, und zeigt ihrer Mutter die Gruppe, zu der die Jugendlichen gehören. Frau M will deren Eltern bitten, dafür zu sorgen, dass ihre Töchter in Ruhe gelassen werden. Doch als sie sich der Gruppe nähert, versperrt ihr einer der Jugendlichen den Weg. Frau M versucht, mit ihm zu sprechen, fragt nach seinem Alter und seinen Eltern, doch der Junge reagiert aggressiv, schreit sie an, dass sie gehen soll. Die anderen Jugendlichen kommen dazu, es kommt zu einem emotional aufgeladenen Wortwechsel – da

schlägt ein Mädchen Frau M mit der flachen Hand ins Gesicht. Als das Mädchen erneut ausholt, schubst Frau M sie weg. Das ruft die Eltern der Jugendlichen auf den Plan: Frau M fühlt sich bedrängt, versucht aber trotz der angespannten Situation zu erklären, worum es ihr geht.

Eine Bademeisterin kommt dazu. Frau M hofft, dass der Konflikt nun geschlichtet wird, und will der Bademeisterin die Situation erklären. Doch diese fordert sie kurzerhand auf, das Bad zu verlassen, ansonsten rufe sie die Polizei. Frau M ist das recht – denn sie hofft, dass die Polizei die Situation unvoreingenommen betrachtet und ihr zuhört.

Nach etwa 15 Minuten ist die Polizei da, ein Polizist fordert Frau M laut und für andere Badegäste gut hörbar auf, das Bad zu verlassen. Als Frau M nach der Begründung fragt, reagiert der Polizist kurz und grob mit dem Hinweis, die Familie habe für diesen Tag ein Hausverbot erhalten. Frau Ms Erklärungsversuche blockt er allesamt ab. Er begleitet Frau M und ihre Töchter zur Umkleidekabine, läuft vor den Kabinen auf und ab und fragt mehrmals laut, was denn da so lange dauert. Die Töchter sind so verängstigt und eingeschüchtert, dass sie die ganze Zeit weinen. Weitere Polizeikräfte kommen dazu und eskortieren die Familie schließlich unter den Augen zahlreicher Badegäste aus dem Hallenbad.

Am Auto will der Polizist, der sie bereits im Schwimmbad so grob behandelt hat, die Personalien aufnehmen. Er notiert ihren Namen falsch und als sie ihn darauf hinweist, reagiert er abermals laut und unfreundlich. Eine Polizistin kommt hinzu und nimmt ihre Personalien ohne weitere Probleme auf. Ein weiterer Polizist fragt, ob sie Anzeige gegen die andere Familie erstatten will. Frau M fühlt sich unsicher und unter Druck, versteht nicht alles und unterschreibt schließlich etwas, ohne zu wissen, worum es sich dabei handelt.

All diese Geschehnisse machen Frau M wie auch ihren Töchtern sehr zu schaffen. So sehr, dass Frau M Kontakt zu uns aufnimmt. Sie beschreibt uns ihre Sicht auf das Erlebte, sie wird gehört. Denn es habe sie sehr getroffen, dass die Polizei sie nicht anhören und nichts zur Vorgeschichte wissen wollte. Auch habe ihre Töchter das Verhalten des ersten Polizisten sehr verängstigt. Frau M ist es wichtig, dass der Vorfall aufgearbeitet wird, um ihren Kindern zu zeigen, dass sie keine Angst vor der Polizei haben müssen.

Wir bitten das zuständige Polizeipräsidium um Stellungnahme. Die Polizei begründet ihr Handeln damit, dass sie aufgrund von Anhaltspunkten für eine Körperverletzung einschreiten und das Hausrecht des Bades durchsetzen musste, um die Ordnung aufrechtzuerhalten. Die Beamten betonen, dass sie Frau M sachlich und respektvoll behandelt haben, auch wenn die Begegnung teilweise angespannt verlief.

Diese Stellungnahme besprechen wir mit Frau M. Da nicht alle Aspekte geklärt sind und Frau M zu dem Schluss kommt, dass die Polizei ihr Anliegen nicht vollständig verstanden hat, regen wir ein Gespräch zwischen Vertretern des Präsidiums und Frau M an. Wir sitzen mit am Tisch, als das Vorgefallene ausführlich erörtert und vonseiten der Polizei auch auf Details und Nuancen gut eingegangen wird.

Zwar bleibt es dabei, dass die Polizei ihr Vorgehen und vor allem das Durchsetzen des Hausrechts verteidigt und dass Frau M sich ungerecht behandelt fühlt. Die Bereitschaft zum Austausch bewertet Frau M jedoch positiv. Wir sehen die von beiden Seiten wahrgenommene Chance, Verständnis für die eigene Haltung zu erzeugen. Das Vertrauen der Familie in die Polizei ist zumindest teilweise wieder hergestellt.

Der Fall zeigt unser Vorgehen in Polizeifällen: Zunächst holen wir von beiden Seiten Aussagen ein, um das Geschehene möglichst umfassend zu überblicken. Bleiben Fragen offen, suchen wir das persönliche Gespräch mit den Beteiligten, um gegenseitiges Verständnis zu schaffen und das Vertrauen in die Verwaltung, insbesondere in die Polizei, zu stärken. Oder falls tatsächlich ein Fehlverhalten festgestellt wird, um dieses ansprechen und so möglichen Wiederholungen vorbeugen zu können.

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 Polizeibehörden 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 Missver-

ständnis 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 Hinzuziehen 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

T 0711 21802-530

E post@buergerbeauftragte.bwl.de

H www.buergerbeauftragte-bw.de

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

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

F 0711 2063-142540

H www.landtag-bw.de/Petitionen

P Konrad-Adenauer-Str. 3
70173 Stuttgart

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 Baden-Württemberg](#)

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 2025 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 Teresa Anjinho zusammen mit europäischen Bürgerbeauftragten und Expertinnen und Experten Themen wie Vereinfachung von Vorschriften, die Unabhängigkeit der Bürgerbeauftragten und 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.

Mitglied in der Arbeitsgemeinschaft der parlamentarisch gewählten Bürgerbeauftragten der Länder

Die Bürgerbeauftragten werden vom Parlament gewählt. Sie dürfen der Volksvertretung nicht angehören und sind in ihrer Amtsführung unabhängig. Mit der ihnen vom Gesetzgeber übertragenen Kompetenz überwachen sie die Rechtmäßigkeit und teilweise auch die Zweckmäßigkeit des Verwaltungshandelns. Sie beraten und unterstützen die Menschen. Sie haben eine wichtige Doppelfunktion – sie sind sowohl Anwältin und Anwalt für den Bürger und die Bürgerin als auch Beauftragte des Parlaments bei der Kontrolle der öffentlichen Verwaltung. Zunehmend wurden parlamen-

tarisch gewählte Bürgerbeauftragte in den letzten Jahren zugleich auch als Polizeibeauftragte eingesetzt. Damit sind die meisten Bürgerbeauftragten zugleich auch parlamentarisch gewählte Polizeibeauftragte. In Brandenburg, Bremen und auch auf Bundesebene gibt es demgegenüber parlamentarisch gewählte Polizeibeauftragte, die nicht zugleich auch Bürgerbeauftragte sind. Der fachliche Austausch und die Beratung von Fachthemen findet i. d. R. zweimal pro Jahr bei einer Konferenz in den Bundesländern statt.

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 können. Und wir lernen nicht nur von Fall zu Fall hinzu, sondern ebenso voneinander – auch das gehört zu den Vorteilen unserer Arbeit als Team.



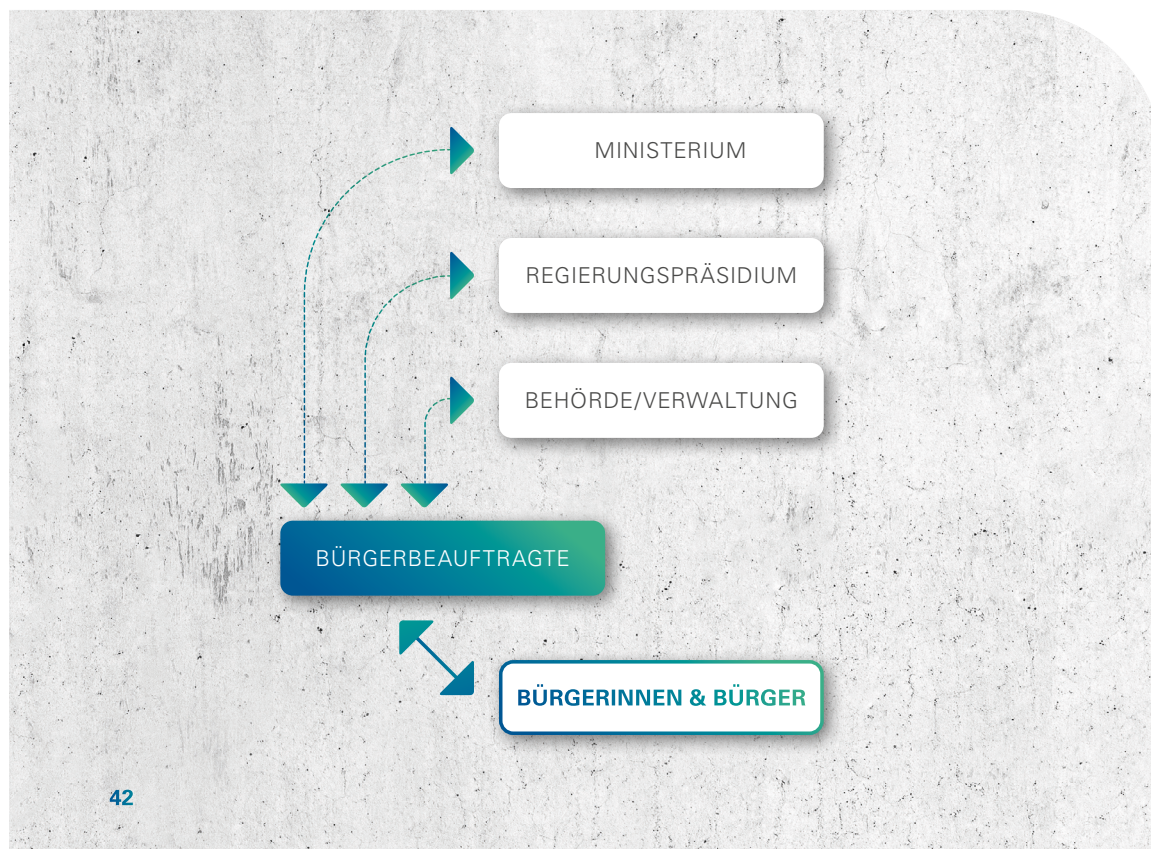
Schritt für Schritt: Wie gehen wir vor?

Sobald die Formalitäten, etwa hinsichtlich der Zuständigkeit, geklärt sind ([mehr dazu unter „Die Aufgaben der Bürgerbeauftragten“ ab Seite 36](#)), 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, freund-

lich, zugewandt und eben auch weniger motiviert sind, kooperativ nach einer Problemlösung zu suchen. Davon zeugen Beschwerden, mit denen wir uns die letzten Jahre 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 Funktion als Dolmetscherin und Moderatorin in Kapitel 5 ab](#)

[Seite 37.](#)) 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





© privat

20./21.05.**Europäischer Polizeikongress**

Berlin

Unter dem Leitthema „Zeitenwende für die Innere Sicherheit“ fand vom 20. bis 21. Mai 2025 der 28. Europäische Polizeikongress in Berlin statt.

02./03.06.**6. IFG-Days**

Esslingen

Die 6. IFG-Days fanden in Kooperation mit dem Landesamt für Denkmalpflege am 02./03.06. in Esslingen statt. Prägend war auch hier das Thema KI und seine Strahlkraft auf den Datenschutz, aber vor allem auf die Möglichkeiten, den Informationszugang für Bürgerinnen und Bürger im Sinne des Informationsfreiheitsgesetzes (IFG) zu vereinfachen.

23.06.
Treffen mit Guntram Lottmann, Vorsitzender der GdP Baden-Württemberg
 Stuttgart
28.05.**Besuch Abschiebungshafteinrichtung**

Pforzheim

Im Rahmen des Runden Tisches Abschiebungshafteinrichtung



© Volker Hielscher

16./17.06.
Treffen der Bürger- & Polizeibeauftragten der Länder und des Bundes

Erfurt

Thema: Digitalisierung aus Bürgersicht mit dem Thüringer Minister für Digitales und Infrastruktur
 Ein zentrales Thema war dabei die Frage, wie gewährleistet werden kann, dass niemand durch digitale Verwaltungsprozesse abgehängt wird. Die Bürgerbeauftragten waren sich einig: Digitalisierung darf kein Ausschlusskriterium sein. Es braucht barrierefreie, verständliche und begleitete digitale Angebote ebenso wie weiterhin analoge Zugangswege für Menschen, die auf diese angewiesen sind.

08.07.

**Vorstellung der Ergebnisse der Studie
„Beschwerdestellen bei Diskriminierung –
Grundlagen, Handlungsansätze und Praxisbeispiele
für eine gute Umsetzung von betrieblichen
Beschwerdestellen nach § 13 AGG“**

Berlin

Um Betrieben eine Orientierung an die Hand zu geben, hat die Antidiskriminierungsstelle des Bundes Beispiele für gelingende betriebliche Beschwerdestrukturen sammeln und analysieren lassen.

Darauf aufbauend wurde ein Grundmodell für gute Beschwerdestrukturen und -verfahren entwickelt, das an unterschiedliche Branchen und Organisationsgrößen angepasst werden kann.

09.07.

Innenausschuss

Stuttgart, Landtag

Vorstellung des Tätigkeitsberichts der Bürgerbeauftragten des Jahres 2024

17.07.

Ständiger Ausschuss

Stuttgart, Landtag

Vorstellung des Tätigkeitsberichts der Bürgerbeauftragten des Jahres 2024

28.07.

**Festakt zum 70-jährigen Jubiläum des
Verfassungsgerichtshofs Baden-Württemberg**
Stuttgart

18.08.

Fallbezogener Runder Tisch im PP Konstanz

Konstanz

21.08.

**Online-Konferenz | Workshop Künstliche Intelligenz
bei der Polizei – Grundrechte-Folgenabschätzung
für Hochrisiko-KI**

Stuttgart

16.09.

**Feierstunde 30 Jahre Bürgerbeauftragter
Mecklenburg-Vorpommern**

Schwerin

22.09.

43. Landkreisversammlung

Balingen

Teilnahme an der 43. Landkreisversammlung unter dem Motto „Land und Landkreise – Für eine gute Zukunft vor Ort“

08.10.

**Beschlussempfehlung und Bericht des Ständigen
Ausschusses zu der Mitteilung der Bürgerbeauftragten des Landes Baden-Württemberg vom 16. Juni
2025 – Tätigkeitsbericht der Bürgerbeauftragten des
Landes Baden-Württemberg für das Jahr 2024**

Stuttgart, Landtag

14.10.

5. Sitzung Runder Tisch Abschiebungshaft
Stuttgart, Landtag



© Landtag von Baden-Württemberg

16.10.

Übergabe Jahresbericht an Landtagspräsidentin
Muhterem Aras
Stuttgart, Landtag

17.10.

Austausch mit der Präsidentin des
Rechnungshofs BW, Frau Dr. Ruppert
Stuttgart

Austausch zur Tätigkeit des Büros der Bürgerbeauftragten und zur Effizienz der Beschwerdebearbeitung



© BBA

17.10.

Zentrale Vereidigungsfeier der Polizei
Baden-Württemberg

Villingen-Schwenningen

In diesem Jahr haben rund 1.250 junge Menschen die Ausbildung bei der Polizei begonnen, und es wurde vom IM BW durch eine zentrale Vereidigungsfeier ein würdiger Festakt geschaffen, bei dem die Anwärterinnen und Anwärter ihren Diensteid ablegten und sich zu der Aufgabe bekannten, das Grundgesetz und die Landesverfassung zu schützen und zu verteidigen. Innenminister Strobl würdigte in seiner Festrede die große Verantwortungsbereitschaft und den Mut der Anwärterinnen und Anwärter

27.10.

Feierliche Verabschiedung von
Herrn Polizeipräsidenten Franz Semling
Freiburg

29.10.

Austausch mit Herrn Polizeipräsidenten
Jürgen von Massenbach-Bardt im PP Konstanz
Konstanz

30.10.

Austausch mit der Beauftragten der Landesregierung für die Belange von Menschen mit Behinderungen, Nora Welsch
Stuttgart



© privat

05.11.

Übergabe Abschlussbericht des Runden Tisches Abschiebungshafteinrichtung

Stuttgart, Landtag

Übergabe des Abschlussberichts des Runden Tisches Abschiebungshafteinrichtung an die Vorsitzende des Arbeitskreises „Recht, Verfassung und Migration“ der Fraktion GRÜNE, Daniela Evers MdL, und den Vorsitzenden des Arbeitskreises „Recht und Verfassung“ der CDU-Fraktion, Arnulf Freiherr von Eyb MdL

05.11.

Bundeskongress Bürokratieabbau 2025

Berlin

Unter der Überschrift „Schlanker Staat, starke Steuerung“ wurden Best-Practice-Beispiele ausgetauscht und u. a. das Thema „Bürokratieabbau aus Nutzersicht, bürgerfreundliche Verwaltung“ diskutiert.

10.11.

Bundesweite Aktionstage „Netropolitik & Demokratie“ der Bundes- und Landeszentralen für politische Bildung

Stuttgart

Online-Veranstaltung: Informationsfreiheit in der Demokratie

11./12.11

Treffen der Bürger- und Polizeibeauftragten der Länder und des Bundes 2025 mit anschließender Verabschiedung des Thüringer Bürgerbeauftragten
Erfurt

In der Herbsttagung der Bürger- und Polizeibeauftragten der Länder und des Bundes wurden unter anderem die Themen der Schichtmodelle der Polizei und des Polizeigewahrsams thematisiert.

13.11.**Webtalk „Darknet: Drogen, Waffen und Politik in der digitalen Unterwelt“**

Stuttgart

Die Ambivalenz des Darknets als Schutzraum für Oppositionelle und Whistleblower einerseits und als Plattform für Verbrechen aller Art andererseits wurde uns in diesem Webtalk der LpB BW nähergebracht.

20.11.**„Volksanwälte in Europa: Rechte, Territorien, Autonomien“**

Brüssel

Vor Beginn der ENO-Konferenz kamen auf Einladung von Veronika Meyer, Volksanwältin von Südtirol, in der Vertretung der Europaregion Tirol-Südtirol-Trentino insbesondere regionale Ombudspersonen zu einem Austausch zusammen. Unter dem Titel „Volksanwaltschaft in Europa: Rechte, Territorien, Autonomien – Die Rolle der Ombudsstellen in einem europäischen Kontext“ tauschten sich die Teilnehmenden unter anderem zu der Rolle regionaler Ombudspersonen und Hindernissen in Bezug auf (Sprach-)Grenzen aus.

20./21.11.**ENO-Konferenz**

Brüssel

Im November 2025 nahmen wir an der Konferenz des Europäischen Netzwerks der Ombudsstellen und Petitionsausschüsse (ENO) teil. Hierbei handelt es sich um das zentrale Austauschformat der europäischen Ombudsstellen und Petitionsausschüsse. Auf Einladung der neuen Europäischen Bürgerbeauftragten, Teresa Anjinho, wurden in einer Vielzahl an Workshops relevante Themen wie die Begleitung der Vereinfachung von Rechtsvorschriften, die Unabhängigkeit der Bürgerbeauftragten oder auch praktische Hindernisse für die Mobilität innerhalb der EU diskutiert. Auch das Thema des wachsenden Einflusses von KI und die sich hieraus ergebenden zahlreichen Veränderungen und Fragestellungen wurden in verschiedenen Konstellationen aufgegriffen.

27.11.**Fachtagung „Polizeiliche Berufsethik“ in Baden-Württemberg**

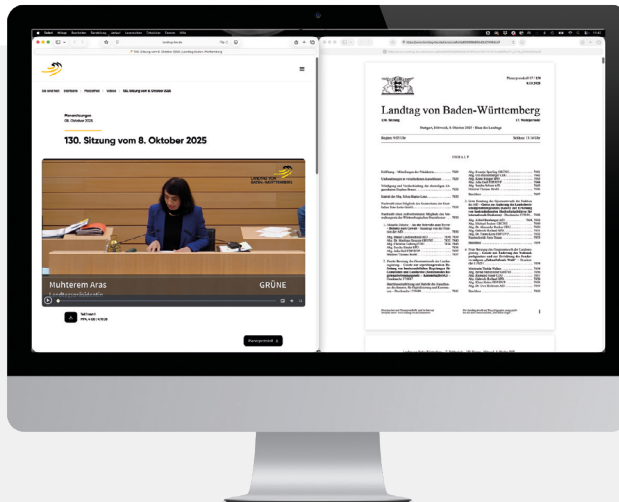
Stuttgart

Austausch über die Arbeitsweise der Bürgerbeauftragten und Information von Frau Prof. Wagener zu empirischen Daten zum Thema Polizei und Gewalt.

2026



8. Aussprache zum Jahresbericht 2024



[Plenarprotokoll](#)

[Video zur Sitzung](#)



Stellv. Präsident Dr. Wolfgang Reinhart: Wir kommen damit zum nächsten Punkt unserer heutigen Tagesordnung. Ich rufe Tagesordnungspunkt 6 auf:

Beschlussempfehlung und Bericht des Ständigen Ausschusses zu der Mitteilung der Bürgerbeauftragten des Landes Baden-Württemberg vom 16. Juni 2025 – Tätigkeitsbericht der Bürgerbeauftragten des Landes Baden Württemberg für das Jahr 2024 – Drucksachen 17/8987 (Geänderte Fassung), 17/9123

Berichterstattung: Abg. Dr. Boris Weirauch

Meine Damen und Herren, das Präsidium hat für die Aussprache eine Redezeit von fünf Minuten je Fraktion festgelegt, und für die sich daran anschließenden Ausführungen der Bürgerbeauftragten des Landes, Frau Beate Böhlen, die ich hier begrüße, hat das Präsidium eine Redezeit von fünf Minuten vereinbart. Ich erteile jetzt für die Fraktion GRÜNE der Abgeordnetenkollegin Fadime Tuncer das Wort. Bitte sehr.



Abg. Fadime Tuncer GRÜNE: Sehr geehrter Herr Präsident, liebe Kolleginnen und Kollegen! Wir befassen uns heute, wie gesagt, mit dem Jahresbericht 2024 der Bürgerbeauftragten des Landes Baden-Württemberg und damit mit einer Institution, die mehr ist als nur eine Beschwerdestelle. Sie ist ein Seismograf für das Vertrauen in staatliches Handeln, ein Spiegel unseres Verwaltungshandelns und, wenn man so will, eine moralische Prüfinstanz für die gelebte Demokratie.

Im Jahr 2024 wandten sich ganze 882 Bürgerinnen und Bürger mit Eingaben und Beschwerden an die Bürgerbeauftragte – mehr als in allen Jahren zuvor, ein Rekordwert. Besonders auffällig ist der Bereich der externen Polizeibeschwerden mit 229 Fällen. Aber auch innerpolizeiliche Eingaben, etwa zu Führungsverhalten, Dienstunfällen oder Belastungssituationen, haben zugenommen. Bemerkenswert ist hier nicht nur die Zahl der Eingaben und Beschwerden, sondern auch deren Bearbeitungszeit. Drei von vier Fällen konnten mit einem positiven Ergebnis abgeschlossen werden, 80 % davon innerhalb eines Monats.

Das zeigt zweierlei: zum einen das hohe Vertrauen der Menschen in diese Institution, zum anderen aber auch deren Effizienz und Ernsthaftigkeit.

(Beifall bei den Grünen)

Hier wird sichtbar: Bürgerinnen und Bürger wenden sich nicht ab, sondern eben zu. Das ist in Zeiten gesellschaftlicher Polarisierung keine Selbstverständlichkeit. Denn Vertrauen ist hier kein blinder Glaube, sondern eine riskante Vorleistung. Bürgerinnen und Bürger vertrauen berechtigterweise darauf, dass der Staat gerecht, transparent und berechenbar handelt. Wird dieses Vertrauen enttäuscht, braucht es Räume, in denen man dies artikulieren kann. Genau dies leistet die Bürgerbeauftragte mit ihrem Team. Sie ermöglicht Kritik innerhalb des demokratischen Rahmens – nicht gegen ihn.

Liebe Kolleginnen und Kollegen, Sie alle wissen: Die Geschichte der Bürgerbeauftragten in Baden-Württemberg ist noch jung. 2016 wurden die rechtlichen Grundlagen für dieses Amt geschaffen – als Antwort auf ein wachsendes Bedürfnis nach Nähe, Transparenz und Verantwortlichkeit. Seitdem hat sich dieses Amt zu einer nicht mehr wegzudenkenden Institution entwickelt.

Ich möchte hier unterstreichen: Die Zahl der Eingaben steigt nicht, weil der Staat schlecht oder schlechter funktioniert, sondern weil die Bürgerinnen und Bürger wissen – das zeigt sich deutlich –, dass sie gehört werden. Und genau das ist demokratische Kultur: nicht die Abwesenheit von Konflikten, sondern die Fähigkeit, Konflikte zivilisiert, transparent und wirksam zu bearbeiten, und dies – um es nochmals hervorzuheben – auf eine angenehm unbürokratische Weise oder, wie es auf der Karte steht, die auf unseren Tischen liegt, „erfrischend unbürokratisch“.

Liebe Kolleginnen und Kollegen, in Zeiten, in denen rechtspopulistische Stimmen den Staat pauschal delegitimieren, ist es unsere gemeinsame Aufgabe, Orte der Verantwortung und der Korrektur zu stärken und nicht zu schwächen. Das Vertrauen in staatliches Handeln entsteht dort, wo Bürgerinnen und Bürger erfahren: Der Staat hört zu, der Staat korrigiert sich selbst, und der Staat steht zu seinen Fehlern.

Deshalb ist das Amt der Bürgerbeauftragten kein Zeichen von Schwäche, sondern von Stärke – der Stärke, sich prüfen zu lassen. Es ist ein zivilisatorischer Fortschritt. Die Bürgerbeauftragte macht die Verwaltung menschlicher und die Demokratie belastbarer.

Vertrauen ist das stille Kapital unserer Demokratie. Es wächst nicht durch Worte, sondern durch Haltungen und Handlungen. Die Bürgerbeauftragte verkörpert eine dieser Haltungen, die sie in ihrer Arbeit tagtäglich zeigt und institutionell verdichtet. Sie gibt Menschen eine Stimme, ohne dass sie laut werden müssen. Sie schafft Nähe zu einem System, das oft als fern empfunden wird, und sie erinnert uns daran, dass der Staat nicht nur regiert, sondern auch reagiert und zuhören kann.

Deshalb sollten wir diesen Jahresbericht nicht nur zur Kenntnis nehmen, sondern ihn verstehen als Einladung zur Selbstreflektion, zur Demut gegenüber den Anliegen der Bürgerinnen und Bürger sowie zum Schutz und zum weiteren Ausbau gerade dieser Institution, die Vertrauen in den Staat nicht fordert, sondern tagtäglich verdient.

Daher danke ich Ihnen, liebe Beate Böhlen, und Ihrem gesamten Team für die tolle Arbeit, die Sie leisten.

Danke schön.

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

Stellv. Präsident Dr. Wolfgang Reinhart: Ich erteile jetzt Herrn Abg. Arnulf Freiherr von Eyb für die CDU-Fraktion das Wort.



Abg. Arnulf Freiherr von Eyb CDU: Herr Präsident, verehrte Kolleginnen und Kollegen, sehr geehrte Frau Bürgerbeauftragte, liebe Frau Böhlen! Ich gebe zu: Als wir das Amt der Bürgerbeauftragten geschaffen haben, war ich eher skeptisch: Braucht es tatsächlich eine Stelle für Anfragen aus den Reihen der Bürgerinnen und Bürger? Schaffen wir damit nicht noch mehr Bürokratie, mehr Verwaltungsaufwand? Nun, nach fast zehn Jahren muss ich sagen: Meine Skepsis war unbegründet.

Im November 2019 sind Sie, Frau Böhlen, mit großen Plänen angetreten. Das europäische Ombudswesen war Ihr Vor- und Leitbild. Sie wollten das Institut der Bürgerbeauftragten so etablieren, dass es zur Instanz wird – mit viel Herzblut und Engagement.

Seit das Amt ins Leben gerufen wurde, steigern sich die Fallzahlen kontinuierlich; wir haben es gerade von der Kollegin Tuncer gehört. Das mag man nun ausschließlich auf die weltpolitische Lage und die Sorgen der Menschen schieben. Aber ich denke, man wendet sich nun vermehrt an eine Stelle wie die Bürgerbeauftragte, wenn man diese kennt und auf ihre Kompetenz vertraut. Insofern zeigen die steigenden Zahlen: Ihr hehrer Wunsch, eine Instanz in Baden-Württemberg zu werden, scheint sich zu erfüllen. Die Bürgerbeauftragte hat sich etabliert –

(Beifall bei Abgeordneten der CDU und der Grünen)

eine Instanz, die, wie Sie selbst sagen, eine vermittelnde ist. Aber es ist auch wichtig, dass diese Instanz den Bürger auf die Richtigkeit staatlichen Handelns hinweist und damit Vertrauen schafft. Denn unsere Demokratie und unser Rechtsstaat sind die höchsten Güter, die wir haben. Dennoch werden der Staat und staatliches Handeln immer öfter hinterfragt und negiert.

Ein Fall aus Ihrem Bericht hat mich etwas hellhörig werden lassen. Sie berichten ausführlich von einer Kontrolle eines Personalausweises durch die Polizei. Der Betroffene beschwert sich, weil die Polizistin den Personalausweis „fotografiert“ habe, was sie nicht darf. Dank der Einschaltung der Bürgerbeauftragten wird klar: Der Personalausweis wurde lediglich mittels einer App elektronisch erfasst, um die Echtheit festzustellen. Mit anderen Worten: Die Polizistin hat völlig richtig und korrekt gehandelt.

Dieses Beispiel zeigt deutlich, wo unsere Gesellschaft steht – was mich zutiefst beunruhigt. Bürgerinnen und Bürger hinterfragen immer häufiger staatliches Handeln. Vertrauen in den Staat und seine Institutionen ist eher Glücksfall und keinesfalls mehr die Regel.

(Abg. Anton Baron AfD: Da wundern Sie sich?)

Wir brauchen Stellen, die dieses Vertrauen wieder stärken, es gleichfalls etablieren. Der Staat muss sich erklären. Und da hilft eine Bürgerbeauftragte.

Ich bin aus diesem Grund für die Arbeit, die Sie geleistet haben, Ihnen und Ihrem Team dankbar. Richten Sie Ihrem Team besten Dank aus.

Aber einen kleinen Kritikpunkt habe ich doch anzubringen, und ich bitte, mir das nachzusehen. Sie haben uns heute Morgen überrascht mit einer Karte mit dem Hinweis: „Die Bürgerbeauftragte des Landes Baden-Württemberg – erfrischend unbürokratisch.“

(Der Redner hält die Karte hoch.)

Das glaube ich Ihnen. Aber der beigegefügte Stift geht nicht.

(Der Redner hält einen Stift hoch. – Heiterkeit – Abg. Petra Krebs GRÜNE: Doch! Man muss ihn drehen! – Gegenruf der Abg. Christine Neumann-Martin CDU: Nein, er geht nicht!)

Vielen Dank.

(Beifall bei Abgeordneten der CDU – Vereinzelt
Beifall bei den Grünen)

Stellv. Präsident Dr. Wolfgang Reinhart: Wir fahren in der Aussprache fort. Es spricht nun der Kollege Jonas Weber für die SPD-Fraktion. Bitte sehr.



Abg. Jonas Weber SPD: Sehr geehrter Herr Präsident, liebe Kolleginnen und Kollegen! Sehr geehrter Herr Kollege von Eyb, wenn Sie den Stift ein bisschen drehen und wenden, dann kommen Sie zum Erfolg. Es ist wie mit der Landesregierung: Es braucht immer ein bisschen Anschub, bis etwas zu merken ist.

(Beifall bei der SPD – Vereinzelt Heiterkeit)

Liebe Bea Böhlen, ich möchte im Namen der SPD-Fraktion Ihnen und Ihrem Team unseren Dank

ausrichten – für Ihren Bericht, aber vornehmlich für Ihre Arbeit, die Sie vielfältig und gleichzeitig mit großer Ernsthaftigkeit vorantreiben. Vielen herzlichen Dank an dieser Stelle von unserer Seite.

Dieser Bericht zeigt erneut, dass es auch Bereiche in unserem Land gibt, die sich verändern müssen, weil Veränderung notwendig ist. Sie legen da den Finger in die Wunden und führen uns exemplarisch vor Augen, wo Menschen zu Recht den Eindruck haben, dass Verwaltung nicht mehr so funktioniert, wie sie es gewohnt sind und wie sie funktionieren soll. Wir erleben auf der einen Seite also große Unzufriedenheit mit der Verwaltung: lange Verfahren, große Hürden. Wir beide haben das eine oder andere Verfahren ja begleitet dürfen, das sich über Jahre gezogen hat.

Wir sehen aber auch – das gehört zur Debatte dazu –, dass es auch viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Verwaltungen gibt, die spüren, dass Anforderungen und Druck immer mehr zunehmen. Sie leiden unter immensen Veränderungen und Belastungen.

Genau dieser Teufelskreis muss durchbrochen werden – das ist unsere Aufgabe –, damit Vertrauen in die Demokratie und funktionierende Verwaltungen wieder zusammenkommen, liebe Kolleginnen und Kollegen.

Ich will das exemplarisch an einem Beispiel verdeutlichen: Bis über Wohngeldanträge im Raum Stuttgart entschieden wird, dauert es teilweise 14 bis 18 Monate. Menschen, die dringend auf Hilfe angewiesen sind, die sich in existenziellen Notsituationen befinden, warten monatelang auf Hilfe. Das darf in der Bundesrepublik Deutschland, das darf in Baden-Württemberg nicht Alltag sein.

(Beifall bei der SPD und des Abg. Daniel Born
[fraktionslos])

Wir sehen dank Ihrer Arbeit aber auch, dass sich die Verwaltung auch selbst die Arbeit erschwert, indem sie z. B. bei der Ausstellung von Fiktionsbescheinigungen ein persönliches Erscheinen verlangt, das gar nicht mehr notwendig ist. Warum tue ich mir das an, warum tue ich den Bürgerinnen und Bürgern und mir als Verwaltung an, dass ich Belastungen schaffe, die überhaupt nicht notwendig sind?

Genau diese Entwicklung, das Steine-in-den-Weg-Le-gen, ist in Baden-Württemberg leider ein bisschen in

Mode gekommen. Das, liebe Kolleginnen und Kollegen, muss hier im Hause zu einem Aufschrei führen. Das darf nicht sein.

Dabei geht es darum, dass wir z. B. die notwendige und dringend benötigte Fachkräftezuwanderung in Baden-Württemberg erleben – wo wir dieser Tage doch alle über wirtschaftliche Impulse und über die Unterstützung der Wirtschaft in unserem Land reden. Ja, liebe Kolleginnen und Kollegen, wo wollen wir denn anfangen, wenn wir nicht bei den Köpfen der Zukunft, bei den Fachkräften in der Wirtschaft in Baden-Württemberg anfangen?

All dies sehen wir. Auf der anderen Seite – ich habe es mit meiner Bemerkung über den Stift einleitend schon gesagt – machen sich doch schon gewisse Zweifel an der Landesregierung breit. Ich schaue gerade zur Regierungsbank und bin etwas verloren. Ich sage es trotzdem: Sie sind groß darin, Masterpläne, Arbeitsprogramme und Entlastungsallianzen anzukündigen, aber mit Überschriften und Ankündigungen lösen wir in diesem Land keine Probleme. Deshalb: Fangen Sie endlich an, die Probleme zu lösen.

(Beifall bei der SPD)

Genau deswegen, weil es um Vertrauen, um funktionierende Demokratie und damit um einen funktionierenden Staat geht, ist Ihre Arbeit, Frau Böhlen, so wichtig und so wertvoll. Es gibt auch wichtige Impulse auf Bundesebene; Sie kennen den Abschlussbericht der Initiative für einen handlungsfähigen Staat. Aber Sie, Frau Böhlen, geben auch in Ihrem Tätigkeitsbericht einen kleinen Bericht zur Handlungsfähigkeit dieses Staates, indem Sie aufzeigen, wo es besser werden muss. Deswegen darf ich mich nochmals für Ihre Arbeit und für Ihren Einsatz bedanken.

Kollege von Eyb hat es angesprochen: Es gab vor knapp zehn Jahren nicht nur Jubel in diesem Haus, als diese Funktion, dieses Amt eingeführt worden ist. Aber nach nunmehr fast zehn Jahren können und müssen wir, denke ich, alle sagen: Es war die richtige Entscheidung. Insofern haben wir einen richtigen ersten Schritt gemacht. Machen Sie so weiter!

Vielen herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

(Beifall bei der SPD)

Stellv. Präsident Dr. Wolfgang Reinhart: Meine Damen und Herren, nun ist die FDP/DVP-Fraktion an der Reihe. Ich erteile hiermit Herrn Abg. Nico Weinmann das Wort.



Abg. Nico Weinmann FDP/DVP: Sehr geehrter Herr Präsident, liebe Kolleginnen und Kollegen! Die Aufgabe der Bürgerbeauftragten in Baden-Württemberg besteht darin, die Stellung der Bürgerinnen und Bürger im Umgang mit den Landesbehörden und der Polizei zu stärken. Dazu wurde eine unabhängige Anlaufstelle für Konflikte und Beschwerden geschaffen.

Die oder der Bürgerbeauftragte soll als neutrale Vermittlerin, als neutraler Vermittler tätig werden und dabei helfen, einvernehmliche Lösungen zu finden. Dieser Aufgabe kommt die Bürgerbeauftragte, wie wir finden, engagiert und glaubwürdig nach. Dabei verstehen Sie, Frau Böhlen, sich als Lotsin, als Moderatorin, als Dolmetscherin.

Knapp 900 Eingaben im Jahr 2024 stellen einen geringfügigen Anstieg im Vergleich zum Vorjahr dar, wobei die Eingaben allgemeiner Art leicht rückläufig waren.

Die Zahl der Eingaben, welche die Landespolizei betreffen, stieg hingegen von 194 auf 263 merklich an. Damit waren die externen Polizeibeschwerden erstmals der häufigste Grund, die Bürgerbeauftragte zu konsultieren. Gut 100 dieser Einwendungen wurden wegen vermeintlicher Ermittlungs- bzw. Ermessensfehler eingereicht. Darüber hinaus waren unangemessene Umgangsformen oder Untätigkeit häufig Gegenstand von Beschwerden.

Verdoppelt, wenngleich auf insgesamt niedrigem Niveau, haben sich die internen Polizeibeswerden. Dabei mussten wir bei der Darstellung und Präsentation, sehr geehrte Frau Böhlen, eine unterschwellige, wenngleich wahrnehmbare Kritik an einer unzureichenden bzw. fragwürdigen Fehlerkultur innerhalb der Polizei, innerhalb des Innenministeriums vernehmen. Von fehlender Wertschätzung und fehlendem Respekt war die Rede, aber auch von dem Wunsch, strukturelle Änderungen vorzunehmen. So haben Sie konkret die Polizeidienstvorschrift 105 und möglichen Anpassungsbedarf angesprochen. Ich wäre Ihnen, sehr geehrte Frau Böhlen, dankbar, wenn Sie uns hierzu noch nähere Angaben machen könnten, auch und gerade mit Blick auf eine effektive Fehlerkultur.

Merklich wird aber, dass die Unterstützung für Polizeiangehörige, gerade um polizeiinterne Probleme und Missstände anzusprechen, die sie möglicherweise nicht über den Dienstweg melden können oder wollen, einen zunehmend wichtigen Aspekt Ihrer Arbeit ausmacht. Gleichwohl bleibt nicht zuletzt bei der Lektüre des Tätigkeitsberichts festzuhalten, dass Eingaben in erheblicher Zahl sowohl in der Art als auch im Umfang augenscheinlich auch durch Dritte, nicht zuletzt durch die 154 originären Bürgerbeauftragten dieses Landes, in diesem Hohen Haus einer erfolgreichen Erledigung hätten zugeführt werden können.

Das aber ändert nichts daran, dass ich Ihnen, sehr geehrte Frau Böhlen, und Ihrem Team ein leidenschaftliches und, wie ich finde, authentisches Engagement im Dienst der Bürgerinnen und Bürger attestieren darf. Hierfür spreche ich Ihnen im Namen der FDP/DVP-Fraktion unseren herzlichen Dank und unsere Anerkennung aus.

Herzlichen Dank für die Arbeit.

(Beifall bei der FDP/DVP – Vereinzelt Beifall bei den Grünen und der SPD)

Stellv. Präsident Dr. Wolfgang Reinhart: Es spricht jetzt für die AfD-Fraktion Herr Abg. Rüdiger Klos, dem ich hiermit das Wort erteile.



Abg. Rüdiger Klos AfD: Herr Präsident,werte Kollegen! Zuerst darf ich Ihnen, Frau Böhlen, und Ihrem Team für den ausführlichen Bericht und die Tatsache, dass wir im Vorfeld ein offenes und konstruktives Gespräch führen konnten, danken.

Kollege von Eyb, ich muss jetzt direkt darauf eingehen; eigentlich wollte ich gar nicht auf die Kehrtwende der CDU eingehen. Aber wenn Sie hier von „skeptisch“ reden, wie Sie damals vor zehn Jahren gewesen seien, als 2015 die Befassung erfolgte: Ich habe mir jetzt auf die Schnelle mal herausgefischt, was der Kollege Hauk damals gesagt hat. Er nannte den Entwurf eine – Zitat – „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. Der Entwurf zeichne ein „tiefgründiges Misstrauen gegenüber jedem Abgeordneten“, der nämlich der wahre Volksvertreter sei.

Also: „Skeptisch“ kann man das nicht nennen. Man hätte ja meinen können, die Regierung Kretschmann I öffne das Tor zur Hölle. Das muss ich Ihnen schon mal sagen.

(Abg. Arnulf Freiherr von Eyb CDU: Uns unterscheidet, dass wir lernfähig sind! – Lachen bei der AfD)

Ich erinnere jedoch daran, Kollege von Eyb, dass Sie – auch das habe ich schnell mal überprüft – wenige Monate nach der damaligen Rede vom Kollegen Hauk hier in der Regierung saßen. Und da haben Sie nichts von dem umgesetzt, was Sie noch wenige Monate vorher kritisiert hatten. Ich sage Ihnen eines: Genau deshalb wenden sich doch die Wähler von Ihnen ab: weil Ihre politischen Aussagen und Positionen mittlerweile die Halbwertszeit von Eintagsfliegen haben.

(Beifall bei der AfD)

Jetzt kommen wir zu einer weiteren erstaunlichen Tatsache: dass nämlich alle Vorredner hier um den Faktor Kosten herumgeschlichen sind wie die Katze um den heißen Brei.

(Zuruf von der AfD: Jawohl!)

Vorausschicken will ich, dass sich die Kritik jetzt nicht persönlich an Frau Böhlen oder ihre Mitarbeiter richtet, sondern dass hier grundsätzliche, strategische, fundamentale Überlegungen der AfD-Fraktion zum Tragen kommen.

Die Aufgaben, die Arbeitsweise und die Aktivitäten der Bürgerbeauftragten sind im Bericht ausführlich wiedergegeben. Es fällt aber auf, dass die Befassung mit diesen Anliegen der Bürger zunächst in weiten Teilen ureigene Aufgabe von uns Abgeordneten ist. Dann sage ich Ihnen von der Logik her eines: Wenn Sie jetzt die Bürgerbeauftragte so loben und erklären, dass sie notwendig sei, dann heißt das im Umkehrschluss: Die Abgeordneten machen ihren Job nicht richtig. Das ist die unausweichliche Konsequenz.

(Abg. Michael Joukov GRÜNE: 17 davon kenne ich!
– Vereinzelt Heiterkeit – Lachen bei der AfD)

– Oh Mann! – Ebenso stehen für die aufgerufenen Fälle weitere Anlaufstellen wie der Petitionsausschuss oder spezialisierte Gremien wie der Opferschutz – ich sage nur: WEISSER RING – zur Verfügung, und einige Kollegen sind ja auch im Kuratorium der Opferhilfe. Dann gibt es Gerichte, Schutzvereinigungen und nicht zuletzt Rechtsanwälte zur Durchsetzung der eigenen Position. Der Hinweis, dass die Bürgerbeauftragte sehr schnell zusätzliche Anliegen erledigen könne, kann doch nicht dazu führen, dass wir eine zusätzliche Behörde schaffen,

(Abg. Daniel Lede Abal GRÜNE: Das ist keine Behörde!)

sondern dann müssen z. B. im Petitionsausschuss die Strukturen und Abläufe optimiert und verbessert werden.

Jetzt gehen wir einmal auf die Zahlen ein. Im Doppelhaushalt 2025/2026 sind im Einzelplan 01 auf Seite 73 sage und schreibe sieben Planstellen vorgesehen, davon sechs Beamte im gehobenen und im höheren Dienst. Von gut 670 000 € im Etat entfallen allein über eine halbe Million Euro auf die Personalkosten.

Dem stehen 882 angelegte Akten gegenüber. Das sind pro Planstelle keine 150 Akten – im Jahr!

Dazu ein Vergleich: In der Ausländerbehörde – ich habe mich dort extra erkundigt, aber nicht nur dort – sind über 1 000 Fallakten pro Mitarbeiter keine Seltenheit. Davon ist bei der Bürgerbeauftragten die Zahl der Mitarbeiter – bezogen auf die Planstellen – weit entfernt.

Wenn man dann die Angelegenheiten analysiert, sieht man: Es gab 229 externe Beschwerden gegen die Polizei und weitere 195 gegen andere Ordnungsbehörden. Das macht zusammen 424, also nahezu die Hälfte aller Fälle. Da muss man schon einmal fragen, wie viele dieser Probleme auch durch Fehler in sozialen Umgangsformen auch der Antragsteller begründet sind. Ob die Bürgerbeauftragte dann die richtige Stelle ist, um das zu adressieren, das muss man schon mit einem Fragezeichen versehen.

Dann haben wir 34 Eingaben, die von Polizeibeamten stammen. Das sind ja nicht einmal 4 %. Beim besten Willen: Die Kosten der Bürgerbeauftragten im Etat – heruntergebrochen auf die Einzelfälle – sind, erst recht in diesen wirtschaftlich schwierigen Zeiten, nicht mehr zu vertreten. Ich nenne nur Bosch, um einmal darauf hinzuweisen, wo wirklich die Probleme in diesem Land liegen.

(Beifall bei der AfD)

Meine Damen und Herren, logischerweise fordern wir, die AfD-Fraktion, konsequenterweise nach wie vor die Streichung dieser Position.

Vielen Dank.

(Beifall bei der AfD – Zuruf von der AfD: Sehr gut!)

Stellv. Präsident Dr. Wolfgang Reinhart: Ich erteile nun der Bürgerbeauftragten das Wort. Bitte sehr.



Die Bürgerbeauftragte des Landes Baden-Württemberg Beate Böhlen: Sehr geehrter Herr Präsident, sehr geehrte Damen und Herren Abgeordnete, liebe Bürgerinnen und Bürger! Die Bürgerbeauftragte bzw. der Bürgerbeauftragte erstattet gemäß § 22 des Gesetzes über die Bürgerbeauftragte oder den Bürgerbeauftragten im Landtag jährlich einen schriftlichen Gesamtbericht über die Tätigkeit.

Ich freue mich, Ihnen heute diesen Bericht vorlegen zu dürfen.

Das Jahr 2024 war für viele Menschen in Baden-Württemberg von Unsicherheit geprägt. Globale Krisen, wirtschaftliche Herausforderungen und gesellschaftliche Umbrüche führten bei vielen zu einem Gefühl der Dauerkrise. Themen wie Migration, „Soziale Ungleichheit“ und das Vertrauen in staatliches Handeln beschäftigten die Bevölkerung intensiv und spiegeln sich deutlich in den steigenden Zahlen – ich wiederhole sie jetzt nicht; es sind genau die, die Sie genannt haben – in meinem Büro wider.

Die aktuellen Zahlen, die ich Ihnen mitgebracht habe, zeigen, wie wichtig eine Vermittlung zwischen den Menschen und den Behörden des Landes ist.

Stand heute: gesamt 799; Polizei extern 179, Polizei intern 37. Das ist noch einmal ein Anstieg und zeigt, dass wir unsere Sichtbarkeit auch innerhalb der Polizei erhöhen konnten.

Der Kontakt zwischen Bürgerinnen und Bürgern sowie staatlichen Institutionen verläuft zunehmend schwierig. Verwaltungen werden als bürokratisch, langsam und wenig flexibel wahrgenommen. Die Digitalisierung

der öffentlichen Verwaltung kommt nur schleppend voran. Viele hoffen auf schnelle Lösungen, sehen sich jedoch mit überkomplexen Verfahren und mangelnder Transparenz konfrontiert. Das führt zu Frustration und einem Verlust von Vertrauen, einem Gut, das für unsere Demokratie unverzichtbar ist.

Vertrauen in unsere demokratischen Institutionen ist das Fundament unseres Zusammenlebens. Die Mehrheit bekennt sich weiterhin zur Demokratie, doch wächst der Unmut über deren tatsächliches Funktionieren. Wenn Menschen das Gefühl haben, nicht gehört oder verstanden zu werden, entsteht eine gefährliche Entfremdung. Dazu gehört auch eine Diskussion darüber, ob eine Veggiewurst noch „Wurst“ heißen darf.

Die Menschen dürfen von der Politik Ernsthaftigkeit und Zutrauen in ihre Mündigkeit erwarten und können den Anspruch haben, dass sich die Politik mit den lebenswirklichen Problemen der Menschen auseinandersetzt. Über diesen Anspruch der Bürgerinnen und Bürger haben Sie heute Morgen bei Tagesordnungspunkt 2 schon erfolgreich diskutiert und, um diesem gerecht zu werden, eine Gesetzesänderung beschlossen.

Politik und Verwaltung sind weiterhin gefordert, darauf hinzuwirken, mit bürgernahen, transparenten und verständlichen Lösungen das Vertrauen in staatliches Handeln zu stärken. Der Staat muss als Partner und Unterstützer wahrgenommen werden, nicht als Hindernis. Dabei spielt auch das Verständnis 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 per Dekret regiert wird und Verwaltungsstrukturen geschwächt oder umgangen werden.

Bürokratie darf daher nicht abgebaut werden, sondern muss modernisiert, entzerrt und transparent gestaltet werden, ohne rechtsstaatliche Prinzipien zu gefährden. In diesem Spannungsfeld nehmen die Bürgerbeauftragten der Länder eine wichtige Vermittlungsfunktion ein. Steigende Fallzahlen in allen Bundesländern auch im Bereich der Landespolizeien – intern wie extern – zeigen, wie wichtig eine unabhängige, vertrauensvolle und vertrauliche Bearbeitung der Fälle ist.

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, den Regierungsfractionen der Grünen und der CDU, ebenso der SPD in diesem Haus für die wertschätzende Unterstützung. Ebenso danke ich meinem Team, das mit großem Engagement und Kompetenz das Anliegen der Menschen begleitet. Nicht zuletzt danke ich allen Bürgerinnen und Bürgern, die durch ihr Vertrauen und ihre Bereitschaft zum Dialog unsere Demokratie stärken.

Das Essenzielle unserer Arbeit beruht darauf, unsere Erkenntnisse aus den vergangenen Jahren aufzuzeigen – für eine Verwaltung und die Landespolizei, die bürgernah, transparent und zukunftsfähig ist.

Jetzt ganz kurz ein Wort in eigener Sache: Herr Klos, jetzt waren wir doch zwei Stunden zusammengesessen. Wie viele Stunden soll ich noch von den Bürgerinnen und Bürgern weg, um Ihnen nochmals zu erklären, dass die Zahlen, die Sie gerade eben vorgetragen haben, nicht der Realität in diesem Maß entsprechen? Aber ich habe Ihnen gesagt: Wir haben einen Termin mit dem Rechnungshof. Da werden wir Ihnen vielleicht Zahlen vorlegen können, die Ihre ganze Argumentation entkräften.

Herr von Eyb, Frau Tuncer, Herr Weber, Herr Weinmann, herzlichen Dank Ihnen und vielen Dank weiterhin für Ihre Unterstützung.

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

Stellv. Präsident Dr. Wolfgang Reinhart: Meine Damen und Herren, jetzt liegen keine Wortmeldungen mehr vor. Wir kommen damit zur Abstimmung über die Beschlussempfehlung des Ständigen Ausschusses, Drucksache 17/9123. Dieser empfiehlt Ihnen, von der Mitteilung der Bürgerbeauftragten Kenntnis zu nehmen. – Sie stimmen zu.

Damit ist auch Punkt 6 der Tagesordnung 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, Reisekostenvergütung, Umzugskostenvergütung und Beihilfen in Krankheits-, Geburts- und Todesfällen in sinngemäßer Anwendung der für Beamtinnen und Beamte geltenden Vorschriften gewährt.
- (2) Die oder der Bürgerbeauftragte erhält nach dem Ausscheiden aus dem Amt Versorgungsbezüge in sinngemäßer 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.

§ 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.
- (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

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.

§ 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.

§ 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.

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!

Sie können uns jederzeit telefonisch, per E-Mail, Brief oder über das Kontaktformular auf unserer Homepage erreichen. Persönliche Termine oder Videokonferenzen sind nach Absprache jederzeit möglich. Außerhalb unserer Sprechzeiten können Sie gern eine Nachricht auf unserem Anrufbeantworter hinterlassen, wir rufen Sie zurück.

T 0711 21802-530

E post@buergerbeauftragte.bwl.de

H www.buergerbeauftragte-bw.de



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





Baden-Württemberg