



DER BÜRGERBEAUFTRAGTE DES FREISTAATS THÜRINGEN

PRESSEMITTEILUNG

Erfurt, 12.03.2024

„Augenhöhe trotz Krisenmodus“ Bürgerbeauftragter übergibt Tätigkeitsbericht an die Präsidentin des Thüringer Landtags

Der Bürgerbeauftragte des Freistaats Thüringen, Dr. Kurt Herzberg, hat heute seinen Tätigkeitsbericht für das Jahr 2023 an die Präsidentin des Thüringer Landtags, Birgit Pommer, übergeben. Im Landtag stellte Herzberg den Bericht öffentlich vor.

Der Titel *„Augenhöhe trotz Krisenmodus. Was Bürger zu Recht erwarten“* macht deutlich, worum es Herzberg geht: Bürgerinnen und Bürger dürfen – auch in Krisenzeiten – erwarten, dass Behörden mit ihnen „auf Augenhöhe“ agieren.

Herzberg wörtlich: „Der Krisenmodus betrifft die Politik und die Bürgerinnen und Bürger gleichermaßen. Spätestens seit Corona sind auch viele Verwaltungsebenen davon betroffen. Das spüren die Menschen – wenn sie lange Bearbeitungszeiten ertragen, in den Schleifen der Servicetelefone festhängen, keine Termine erhalten oder von genervten Sachbearbeitern erklärt bekommen, was alles nicht geht. Die Krisen in der Verwaltung heißen Personalmangel, fehlende Technik, komplizierte Gesetze oder hoher Zeitdruck. Dieser Krisenmodus darf aber nicht dazu führen, dass Bürger hingehalten, abgefertigt oder reflexhaft auf den Rechtsweg verwiesen werden. Die Menschen in Thüringen erwarten zu Recht, dass Behörden die Vorgänge zeitnah bearbeiten, bürokratiearm agieren und gut erreichbar sind. Dabei sollen sie verständlich mit den Menschen reden. Genau das meint Augenhöhe.“

Im Berichtskapitel „Brennpunkte“ benennt der Bürgerbeauftragte besonders drängende Probleme im Berichtsjahr. Herzberg kritisiert die monatelangen Probleme bei der praktischen Umsetzung einer Thüringer Verordnung, nach der Pflegebedürftige den sogenannten Entlastungsbetrag für Nachbarschaftshilfe erhalten können. Er zeigt auf, welche Differenz zwischen Anspruch und Wirklichkeit betroffene Kinder und deren Eltern beim Thema Inklusion erleben. Überlange Wartezeiten bei der Inbetriebnahme von Photovoltaikanlagen sind ein weiterer Brennpunkt.

Herzberg dazu: „Mir ist wichtig, dass die Probleme gesehen werden. Nur dann können die Zuständigen in je eigener Verantwortung für Abhilfe sorgen.“

Pressekontakt: Susan Kasten, Tel.: 0361 57 3113878, susan.kasten@buergerbeauftragter-thueringen.de

Dr. Kurt Herzberg • Der Bürgerbeauftragte des Freistaats Thüringen

Postanschrift: Postfach 90 04 55, 99107 Erfurt

Telefon 0361 57 3113871 • Fax 0361 57 3113872

Internet: www.buergerbeauftragter-thueringen.de

E-Mail: post@buergerbeauftragter-thueringen.de

Der Bericht enthält aber nicht nur Kritik, sondern auch viele Einzelbeispiele, bei denen der Bürgerbeauftragte informieren, unterstützen und vermitteln konnte. So konnte er z.B. einer Frau helfen, die in den 1970er Jahren im Jugendwerkhof eine Ausbildung begonnen hatte, die 15-monatige Ausbildungszeit aber zunächst von der Rentenversicherung nicht anerkannt wurde. Ebenso wird von einer Mutter berichtet, die in ihrem monatelangen Kampf um einen Schulbegleiter für ihr Kind Unterstützung erhielt.

Herzberg dazu: „Auch wenn die Fälle oft komplex und vielschichtig sind, auch wenn eine Behörde nicht sofort den geeigneten Weg gefunden hat - der erste Schritt zur Lösung ist immer die Augenhöhe zwischen Bürger und Behörde. Konflikte versachlichen, zuhören, sich gegenseitig ernst nehmen: all das hilft. Es hilft auch dann, wenn am Ende die rechtlichen Rahmenbedingungen zu keiner Entscheidung im Sinne des Bürgers führen.“

Der statistische Teil des Berichts gibt Auskunft darüber, dass Bürgerinnen und Bürger in insgesamt **1.417 Anliegen** beim Bürgerbeauftragten um Unterstützung gebeten haben. Herzberg: „Der Anstieg bei den Fallzahlen um fast 60% zeigt mir, wie sehr Verwaltungen unter Druck stehen und dann auch fehleranfälliger sind. Es wird aber auch deutlich, wie wichtig das Informations- und Vermittlungsangebot des Bürgerbeauftragten ist.“

1.407 Anliegen wurden in 2023 **abgeschlossen**. Dabei konnte der Bürgerbeauftragte in jedem 6. Fall das Problem im Sinne des Bürgers lösen. Hinzu kommen 36,7 Prozent, bei denen die erfragten Informationen gegeben werden konnten. Bei weiteren 13,6 Prozent wurde die Angelegenheit vom Bürgerbeauftragten aufgenommen und entweder direkt an die zuständige Stelle weitergeleitet (4,6 Prozent) oder dem Bürger wurde die zuständige Stelle benannt, an die er sich dann selbst wenden konnte (9 Prozent). **Somit haben die Bürger in 2/3 der Anliegen die erwartete Unterstützung und Hilfe erhalten.**

Bei 26,8 Prozent der Anliegen konnte der Bürgerbeauftragte dem Problem nicht unmittelbar abhelfen. Er prüfte aber den Sachverhalt und erläuterte den Bürgerinnen und Bürgern das Handeln der Verwaltung. Herzberg dazu: „Auch wenn sich das Behördenhandeln als richtig darstellt, tragen die unabhängige Prüfung und die Erläuterungen zum Verständnis bei den Betroffenen bei – und damit nicht selten auch zu einer besseren Akzeptanz des Verwaltungshandelns.“

Für Interviewanfragen steht Dr. Kurt Herzberg nach Vereinbarung gern zur Verfügung.

Pressekontakt:

Susan Kasten

Tel.: 0361 57 31138 78

E-Mail: susan.kasten@buergerbeauftragter-thueringen.de