

5

JAHRE

Verständnis
Transparenz
Lösungen
Kommunikation
Zusammenarbeit

Der Bürgerbeauftragte
der Bayerischen Staatsregierung







Grußwort 5 Jahre Bürgerbeauftragter der Bayerischen Staatsregierung

Bürgernähe ist seit jeher wesentlicher Bestandteil bayerischer Politik. Die Staatsregierung arbeitet auf Basis eines soliden Wertefundaments und sucht vor Entscheidungen den vertrauensvollen und konstruktiven Kontakt mit allen beteiligten Gruppen.

Dazu leistet seit fünf Jahren der Bürgerbeauftragte der Bayerischen Staatsregierung einen wertvollen Beitrag. Er steht im stetigen Dialog mit den Menschen im Land, greift ihre Sorgen auf, gibt Antwort auf ihre Fragen und führt konkrete Probleme einer Lösung zu. Aus seinen vielseitigen Erfahrungen werden Hinweise, Anregungen und Vorschläge für die Arbeit der Staatsregierung. Das hat sich bestens bewährt. Der Bürgerbeauftragte kann zu Recht eine ausgezeichnete Zwischenbilanz seines Wirkens ziehen. Seine Arbeit ist wichtig und erfolgreich. Als Ansprechpartner der Menschen und Bindeglied zwischen den Bürgerinnen und Bürgern und der Politik hat er wesentliche Bedeutung.

Dafür Dank und Anerkennung und weiterhin den besten Erfolg.

Dr. Markus Söder, MdL
Bayerischer Ministerpräsident

AUSBlick UND RÜCKsCHAU

AUSBLICK UND RÜCKSCHAU DES BÜRGERBEAUFTRAGTEN MICHAEL HOFMANN, MDL

Um Menschen weiterzuhelfen, braucht es zuallererst einen klaren, unverstellten Blick von außen auf die schwierige Situation. Wer sich an den Bürgerbeauftragten wendet, tut dies, weil Behörden und Institutionen, also die öffentliche Hand, nicht wie gewünscht reagiert oder entschieden haben. Natürlich ist das Leben kein Wunschkonzert. Dennoch kann und darf die öffentliche Verwaltung nicht abstumpfen. Der Satz „wir können es nicht allen recht machen“ ist manchmal zu schnell bei der Hand. Neben guten Argumenten braucht es daher oft genug Beharrlichkeit, Nachdruck und Überzeugungskraft, um das gewünschte Ziel in Zusammenarbeit mit der öffentlichen Hand zu erreichen.

Der Bürgerbeauftragte in Bayern in seiner heutigen Form ist bewusst als Drehkreuz in politischer Funktion gedacht, er ist kein Beamter und nicht Teil der Verwaltung. Er ist Bürgerbeauftragter der Bayerischen Staatsregierung, bestellt auf Vorschlag des Ministerpräsidenten, unabhängig, nicht an Weisungen gebunden und damit in besonderer Vertrauensstellung. Gleichzeitig ist er verbindendes Element zum und – weil Teil davon – auf Augenhöhe mit dem Parlament.

Ministerpräsident Dr. Markus Söder hat dem Qualitätsmanagement im Freistaat Bayern mit der Berufung eines Bürgerbeauftragten vor fünf Jahren ein weiteres Element hinzugefügt: Alle Bürgerinnen und Bürger in Bayern haben deshalb nun die Möglichkeit, sich kostenfrei beraten und unterstützen zu lassen, beispielsweise, wenn sie Fragen zu Behördenentscheidungen haben oder Unterstützung im Umgang mit Behörden benötigen. Die Statistik zeigt, dass die Menschen in Bayern die unabhängige Stelle des Bürgerbeauftragten gerne in Anspruch nehmen.

Bürgerbeauftragter zu sein bedeutet, in jedem Stadium einer Anfrage genau hinzuhören, nachzufragen, zu erläutern und zu informieren – letztlich: nachzuforschen, bis sich der Kern des

jeweiligen Anliegen zeigt. Oft haben sich Missverständnisse und Enttäuschungen über einen längeren Zeitraum angesammelt, Konfrontation löst Argumentation ab, ein konstruktiver Austausch ist in solchen Fällen gar nicht mehr möglich.

Bürgerbeauftragter zu sein bedeutet daher auch, Verständnis zu schaffen und vermitteln zu können: Bürgerinnen und Bürgern zu erklären, warum eine Behörde sich auf eine bestimmte Weise verhält; Behörden an Ermessensspielräume zu erinnern, die sie für Bürgerinnen und Bürger nutzen können. Im Idealfall lassen sich daraus Lösungen entwickeln und beide Seiten gehen aufeinander zu.

Bürgerbeauftragter zu sein bedeutet schließlich, Transparenz zu schaffen. Nicht immer lassen sich Probleme aus der Welt schaffen oder Lösungen anbieten. Das liegt in der Natur der Sache. Dann ist es zumindest wichtig, dass die Bürgerinnen und Bürger den Hintergrund und die Rechtsgrundlage für behördliche Entscheidungen verstehen. Dazu gehört, für weitere Fragen ansprechbar zu sein, Zusammenhänge zu erklären, Ärger aufzufangen – kurzum: verständlich und auf Augenhöhe zu kommunizieren. Und es geht darum, Initiativen zu starten – über Staatsregierung oder Parlament – um nicht mehr hinnehmbare Ergebnisse für die Zukunft zu vermeiden und neue Grundlagen zu schaffen.

Die letzten Jahre waren geprägt von großen Herausforderungen, die viel Verunsicherung mit sich gebracht haben, etwa die Corona-Pandemie. Hier habe ich versucht, mit einem schnellen, aktuellen Informationsangebot zu unterstützen – wer sich über die jeweils aktuellen Regelungen informieren wollte, sollte auf meiner Webseite schnell und unkompliziert Antworten auf Fragen finden. Die Resonanz war überwältigend – nicht nur, was die Zugriffszahlen anbelangt, auch im Hinblick auf die positiven Rückmeldungen der Nutzerinnen und Nutzer dieses Webangebots. Seit vielen Wochen nun beschäftigen die Menschen die hohen Preise für die allgemeine Lebenshaltung und die

Energiekosten; auch hier sehe ich es als meine Aufgabe, zu informieren, auf Unterstützungsangebote aufmerksam zu machen, Zusammenhänge zu erklären. So bringt das Amt des Bürgerbeauftragten eine Lotsenfunktion mit sich – und wird dadurch zu einer spannenden, abwechslungsreichen Aufgabe.

Zugleich ist der Bürgerbeauftragte eine Art Seismograf: Der direkte Kontakt mit den Bürgerinnen und Bürgern macht sichtbar, welche Fragen die Menschen gerade umtreiben, mit welchen Herausforderungen sie zu tun haben. Besonders deutlich wurde und wird das im Rahmen der Bürgerdialoge, die Ministerpräsident Dr. Markus Söder und ich seit Anfang 2021 in ganz Bayern besuchen. Wir sind im Rahmen dieser Veranstaltungsreihe bei den regionalen Radio- und Fernsehsendern zu Gast, um die Fragen der Menschen zu beantworten. Von Hof bis Augsburg, von Rosenheim bis Würzburg haben wir auf diese Weise direkten Kontakt mit den Bürgerinnen und Bürgern und gehen auf ihre Nöte, Sorgen und Wünsche ein.

Wenn Sie, sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser, Hilfeleistung im Umgang mit Behörden brauchen, kommen Sie bitte jederzeit auf mich zu – ich setze mich gerne für Ihr Anliegen ein.



Ihr

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Hofmann' followed by a stylized flourish.

Michael Hofmann, MdL
Bürgerbeauftragter der
Bayerischen Staatsregierung

Wie kann ich als Bürgerbeauftragter unterstützen?

In meiner Funktion als Bürgerbeauftragter unterstütze ich Sie, wenn Sie Schwierigkeiten in der Kommunikation oder im Umgang mit Behörden und Ämtern haben.

Meine Aufgabe ist es, mich als Vermittler zwischen Bürgerinnen und Bürgern auf der einen Seite und Behörden auf der anderen Seite einzusetzen. Ich prüfe Ihr Anliegen, nehme, wenn es nötig ist, Kontakt mit den zuständigen Anlaufstellen in Behörden auf, frage nach, führe Gespräche und arbeite daran, eine Lösung zu finden.



Was ich tun kann:

- schwierige Sachverhalte erläutern und Zusammenhänge erklären
- Informationen zusammentragen und an Sie weitergeben
- den Kontakt zu Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartnern vermitteln
- Auskunft einholen bei der Bayerischen Staatsregierung, den Behörden des Freistaats Bayern und seinen Kommunen
- Akteneinsicht nehmen
- Ortstermine anbieten
- Vermittlungsgespräche führen und Lösungsvorschläge anbieten.

Ich gehe individuell auf Ihr Problem ein.

Was ich nicht tun kann:

Ich kann keine Rechtsberatung leisten.

Außerdem kann ich nicht tätig werden, wenn

- es sich um eine privatrechtliche Auseinandersetzung handelt
- Ihre Angelegenheit schon vor Gericht ist oder war
- die Staatsanwaltschaft ermittelt
- Sie bereits eine Petition an den Bayerischen Landtag gerichtet haben.

Häufig treffen Landkreise, Städte und Gemeinden auch Entscheidungen im Rahmen der so genannten Kommunalen Selbstverwaltung. In diesen Fällen handeln sie in eigener kommunaler Verantwortung. Mein Einfluss als Bürgerbeauftragter der Bayerischen Staatsregierung ist dann begrenzt.



Wie kann ich mich an den Bürgerbeauftragten wenden?

**Melden Sie sich bei mir, wenn Sie meine Unterstützung
wünschen!**

@ E-Mail: buergerbeauftragter@bayern.de

☎ Telefon: 089/2165-2790

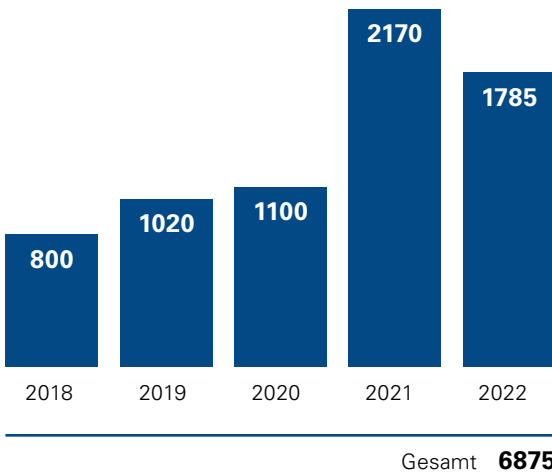
🌐 Kontaktformular: www.buergerbeauftragter.bayern/kontakt

✉ Postanschrift: Prinzregentenstraße 24, 80538 München

Statistik

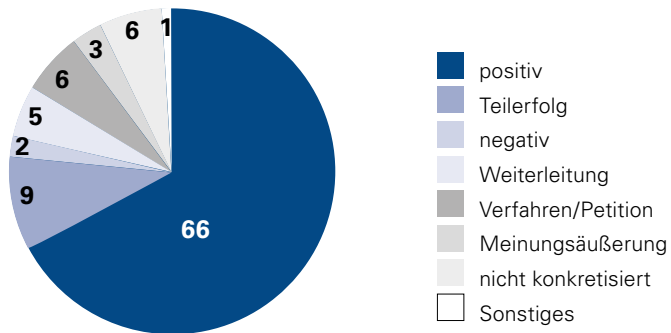
Entwicklung der Eingaben über die Jahre 2018–2022

Insgesamt haben die beiden Bürgerbeauftragten, die es in Bayern bisher gab, der jetzige Staatsminister für Gesundheit und Pflege, Klaus Holetschek (2018–2020) und Michael Hofmann (seit Mai 2020) in fast 7.000 Fällen weiterhelfen können: 6.875 Eingaben wurden im Zeitraum 2018 bis 2022 bearbeitet. Im Jahr 2021 hat die hohe Anzahl an Fragen zu den Coronaregelungen einen sprunghaften Anstieg bewirkt. Die ersten Monate des Jahres 2023 sind noch nicht in den vorliegenden Bericht eingeflossen. Insgesamt lässt sich festhalten: Die Institution des Bürgerbeauftragten ist kontinuierlich bekannter geworden, sein Angebot wird von zunehmend mehr Menschen in Anspruch genommen.



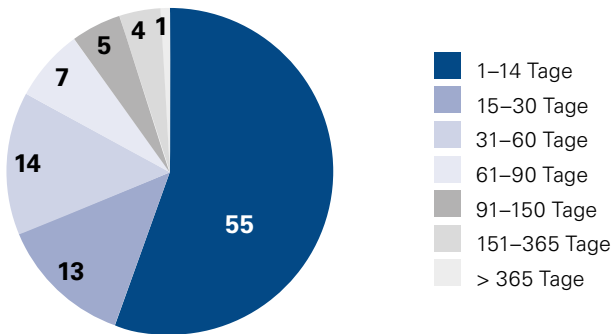
Erfolgsquote über die Jahre 2018–2022 – in wie vielen Fällen konnte der Bürgerbeauftragte jeweils weiterhelfen?

In 66 Prozent der Fälle konnte der Bürgerbeauftragte den Bürgerinnen und Bürgern, die sich an ihn gewandt haben, weiterhelfen – zwei Drittel aller Eingaben konnten also zur Zufriedenheit der- bzw. desjenigen, die oder der sich mit ihrem oder seinem Anliegen an den Bürgerbeauftragten gewandt hat, geklärt werden. In neun Prozent der Fälle konnte ein Teilerfolg erreicht werden. Lediglich in zwei Prozent der Fälle war keine Hilfe möglich.



Bearbeitungsdauer über die Jahre 2018–2022

Viele Nachrichten an den Bürgerbeauftragten können sehr schnell beantwortet werden, manchmal sogar noch am gleichen Tag (55 Prozent). Weitere 13 Prozent werden innerhalb von zwei bis vier Wochen beantwortet. Wenn es sich um komplexe Fälle handelt, müssen hingegen oftmals andere Behörden eingebunden werden, Stellungnahmen erfragt und umfangreiche Unterlagen gesichtet werden. Dann dauert es in der Regel drei bis sechs Wochen, bis eine Antwort verschickt werden kann (14 Prozent).



”

***Transparenz im Handeln
der Behörden gegenüber
Bürgerinnen und Bürgern
ist entscheidend:
Transparenz ermöglicht
Nachvollziehbarkeit,
sie schafft Verständnis,
Vertrauen und Akzeptanz.***

**MICHAEL HOFMANN, MdL
Bürgerbeauftragter der
Bayerischen Staatsregierung**



MEILENSTEINE

21.03.2018

Klaus Holetschek wird Bürgerbeauftragter

Mit der Ernennung von Klaus Holetschek, MdL, gibt es erstmals einen Bürgerbeauftragten der Bayerischen Staatsregierung. Er nimmt im März 2018 mit seiner Geschäftsstelle die Arbeit auf. Noch im ersten Jahr seiner Amtszeit gehen rund 800 Anfragen von Bürgerinnen und Bürgern ein.



2018–2019

Bürger- sprechstunden

Mit dem Format der Bürgersprechstunden ist der Bürgerbeauftragte in den Jahren 2018 und 2019 in allen Regierungsbezirken zu Besuch. An einigen Bürgersprechstunden nimmt auch der Ministerpräsident des Freistaates Bayern, Dr. Markus Söder, MdL, teil.

2020

10-Punkte-Plan

Anfang 2020 veröffentlicht der Bürgerbeauftragte den 10-Punkte-Plan für eine gelingende Bürger-Staat-Kommunikation. Diese Broschüre stellt den Behörden Leitplanken für den Umgang mit Antragstellerinnen und Antragstellern zur Verfügung. Dabei geht es insbesondere um die Kernanliegen eines respektvollen und höflichen Umgangs und einer gelingenden Kommunikation.



28.05.2020

Michael Hofmann wird Bürgerbeauftragter

Michael Hofmann, MdL, wird zum Bürgerbeauftragten der Bayerischen Staatsregierung ernannt. Er folgt damit auf Klaus Holetschek, der in der Zwischenzeit das Amt des Bayerischen Staatsministers für Gesundheit und Pflege übernommen hat.



2020–2022

Corona-Pandemie

Vor dem Hintergrund der Corona-Pandemie und der zeitweise geltenden Kontaktbeschränkungen finden Bürgersprechstunden und der Austausch mit Interessenvertretungen zunächst digital statt. Gerade in dieser Zeit ist der Austausch jedoch von besonderer Bedeutung.



Der hohe Informationsbedarf zu Corona führt dazu, dass der Bürgerbeauftragte eine eigene Corona-Webseite aufbaut und betreibt. Er informiert hier laufend und nahezu tagesaktuell über die jeweils geltenden Regelungen, und legt daneben einen Schwerpunkt auf faktenbasierte Informationen zu Themen wie etwa der Impfung. Die Seite erfährt großen Zuspruch, viele hunderttausend Menschen informieren sich hier im Verlauf der Jahre 2020 bis 2022.



2022–2023

Bürgerdialog

Das Jahr 2022 beginnt mit einem neuen Format: Gemeinsam mit Herrn Ministerpräsidenten Dr. Markus Söder, MdL, besucht Michael Hofmann als Bürgerbeauftragter in ganz Bayern TV- und Radiosender für einen Bürgerdialog. Bei diesen Veranstaltungen stehen die Fragen der Bürgerinnen und Bürger im Vordergrund. Bis Anfang 2023 finden zwischen Würzburg und Rosenheim, Augsburg und Hof 14 Bürgerdialoge im Fernsehen und Radio statt; die Reihe wird aktuell fortgesetzt.



Kontaktdaten



www.buergerbeauftragter.bayern.de
buergerbeauftragter@bayern.de
089/2165-2790

Anschrift:

Der Bürgerbeauftragte der Bayerischen Staatsregierung
Michael Hofmann, MdL
Prinzregentenstraße 24
80538 München

Detailliertere Informationen zur Tätigkeit des Bürgerbeauftragten, zu konkreten Fällen und Lösungen finden Sie in Videos und den jährlich veröffentlichten Tätigkeitsberichten auf der Internetseite des Bürgerbeauftragten www.buergerbeauftragter.bayern.de.

BILDNACHWEIS

S. 5, 22, 23 – Bayerische Staatskanzlei

S. 11, 12 – Frank Röthel

S. 14 – Oberpfalz TV, Amberg

S. 24 – a.tv, Augsburg

S. 26 – Adobe Stock Photo, Markus/stock.adobe.com

IMPRESSUM

Herausgeber:

Der Bürgerbeauftragte der Bayerischen Staatsregierung

Michael Hofmann, MdL

Prinzregentenstraße 24

80538 München

Gestaltung:

HUND B. communication, München

Druck:

Colour Connection GmbH

Stand:

März 2023

