

Kurt Herzberg und Matthias Knauff (Hrsg.)

---

# Jeder, der sich abwendet, fehlt der Demokratie

20 Jahre parlamentarisch gewählter Bürgerbeauftragter  
in Thüringen



Berliner  
Wissenschafts-Verlag



# Inhaltsverzeichnis

*Birgit Keller*

## **20 Jahre Bürgerbeauftragter**

Grußwort der Präsidentin des Thüringer Landtags..... 9

*Bodo Ramelow*

## **Grußwort zum 20-jährigen Bestehen**

**des Thüringer Gesetzes über den Bürgerbeauftragten..... 13**

*Christine Lieberknecht*

## **„Jeder, der sich abwendet, fehlt der Demokratie.“**

Festrede..... 15

*Kurt Herzberg*

## **Dialog-Dienst**

Innenansichten eines Bürgerbeauftragten ..... 27

*Sabine Kuhlmann*

## **Bürgernahe Verwaltung?**

Status quo und Reformansätze in Deutschland ..... 35

*Torsten Oppelland*

## **Das Amt des Bürgerbeauftragten**

**in Zeiten einer Vertrauenskrise der Institutionen..... 39**

*Michaela Blaha*

## **Inhaltlich korrekte und zugleich nutzerfreundliche**

**Verwaltungstexte – eine Utopie? ..... 57**

*Matthias Knauff*

## **Der Thüringer Bürgerbeauftragte aus staats- und**

**verwaltungsrechtlicher Perspektive..... 71**

*Matthias Crone*

**Kümmern, Prüfen, Kämpfen, Klären**

Mittel, Chancen und Grenzen eines Bürgerbeauftragten..... 89

*Michael Leiprecht*

**Rechtssicher und verständlich formulieren –**

**geht dies überhaupt? .....** 99

**Podiumsdiskussion.....** 103

*Kurt Herzberg und Matthias Knauff*

**Folgerungen in 10 Thesen .....** 113



Foto: Jacob Schröter

# 20 Jahre Bürgerbeauftragter

## Grüßwort der Präsidentin des Thüringer Landtags

*Birgit Keller*

*„Da Sie an diesem positiven Ergebnis einen großen Anteil haben, möchte ich mich bei Ihnen herzlich bedanken. Nur durch Ihr Wissen, die vielen Recherchen und durch Ihre Hartnäckigkeit gegenüber der Stadt kam es zu diesem positiven Ausgang. Auch die Zusammenarbeit mit Ihnen war sehr angenehm. Ich wurde über die Ergebnisse Ihrer Arbeit zeitnah informiert und konnte mir immer ein Bild über den Stand des Verfahrens machen. Also noch einmal meinen Dank für Ihre geleistete Arbeit.“* Zwei weitere Beispiele: *„Ich kann es nicht in Worte fassen, wie dankbar ich immer wieder für Ihre Hilfe bin.“* Und: *„Seit ich mich an Sie gewandt habe, läuft es. Ich kann Sie nur weiterempfehlen.“*<sup>1</sup>

Dies ist eine kleine Auswahl von Originalzitaten von Menschen, die sehr dankbar für die Arbeit des Thüringer Bürgerbeauftragten-Teams sind. Das Team um

---

1      Zitate von Bürgerinnen und Bürgern (sinnerhaltend gekürzt). Quelle: Bürgerbeauftragter des Freistaats Thüringen. Die Zitate liegen schriftlich vor.

Dr. Herzberg spürt täglich, wie erfolgreich und konkret die Stelle des Beauftragten helfen kann.

Mit einem Festakt feierten wir am 13. Juni 2021 im Plenarsaal des Thüringer Landtags 20 Jahre parlamentarisch gewählter Bürgerbeauftragter. Zahlreiche Gäste waren vor Ort und gratulierten zum Jubiläum, unter anderen die parlamentarisch gewählten Bürgerbeauftragten aus Baden-Württemberg, Rheinland-Pfalz und Mecklenburg-Vorpommern.

Das Thüringer Bürgerbeauftragten-Team ist ein wesentlicher Baustein im parlamentarischen System. 20 Jahre parlamentarisch gewählter Bürgerbeauftragter in Thüringen heißt:

15.570 Anfragen von Bürgerinnen und Bürgern freundlich, kompetent und manchmal auch hartnäckig beantwortet zu haben.<sup>2</sup> 15.570 Mal war die Stelle eine Instanz, die Licht ins Dunkle, Klarheit statt Nebel und Rechtssicherheit bei Entscheidungen brachte. Gerade dann, wenn es dicke Bretter zu bohren gilt und gerade auch dann, wenn Betroffene zunächst wenig Hoffnung haben, sind der Bürgerbeauftragte und sein Team Moderatoren, Dolmetscher, Lotsen und manchmal auch die Rettungsanker an der Schnittstelle Bürgerschaft und Staat.

Der Dialog ist das Werkzeug – verständliche und nachvollziehbare Entscheidungen sind das Ziel. Ob die Klärung von Rentenansprüchen und Fragen zu Entscheidungen des Jobcenters, ob Nachfragen zu Straßenausbaubeiträgen und Bebauungsplänen, ob Sozialthemen, Umwelt, Infrastruktur und Landwirtschaft: Auf all diesen komplexen Gebieten gibt es immer wieder den Bedarf nach Klarheit, und immer mehr Bürgerinnen und Bürger wollen zu Recht genau wissen und verstehen, warum und wie Entscheidungen gefällt werden.

Dieses steigende Interesse hat nichts damit zu tun, dass unsere Behörden und Verwaltungen angeblich vermehrt falsche Entscheidungen produzieren. Das höhere Interesse hat auch nichts mit einer angeblich steigenden Klagewut zu tun. Beides ist schlichtweg nicht der Fall. Richtig ist, dass das wichtige Streben nach höherer Einzelfallgerechtigkeit auch eine höhere Regelungsdichte nach sich zieht. Und genau an dieser Stelle entsteht der Dialogbedarf, den Bürgerinnen und Bürger selbstbewusst in Anspruch nehmen.

Ich kann die Menschen nur bestärken: Fragen Sie nach, wenn Entscheidungen auf den ersten Blick unverständlich erscheinen.

Oft sind die Themengebiete wirklich hochkomplex und das Team um den Bürgerbeauftragten kann hier fundiert und hilfreich Aufklärung bieten. Genau dafür hat das Parlament vor 20 Jahren erstmals den Bürgerbeauftragten gewählt. Dieses Amt ist wichtiger denn je, nicht nur die steigende Zahl der Fragen belegt

---

2 Quelle der Zahlen: Bürgerbeauftragter des Freistaats Thüringen.

dies. In Klärungs- und Streitfällen sorgt das Team für eine verlässliche, neutrale und unabhängige Vermittlung.

Vertrauen, Glaubwürdigkeit, Überzeugungskraft und Integrität: Das sind die Werte, die seit 20 Jahren vom Bürgerbeauftragten und seinem Team gelebt werden.

Und dafür möchte ich herzlich danken.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Birgit Keller'. The signature is written in a cursive style with a large initial 'B' and a distinct 'K'.

Birgit Keller  
Präsidentin des Thüringer Landtags



Foto: Thüringer Staatskanzlei

# Grußwort zum 20-jährigen Bestehen des Thüringer Gesetzes über den Bürgerbeauftragten

*Bodo Ramelow*

Demokratie lebt vom Vertrauen der Bürgerinnen und Bürger in Staat und Verwaltung. Unser Rechtsstaat funktioniert nur, wenn Recht für diejenigen, die sich daran halten sollen, verständlich ist. In Zeiten von immer komplexeren rechtlichen Regelungen und stetigen Veränderungen können wir dies allerdings nicht als gegeben voraussetzen.

Deshalb wurde vor 20 Jahren eine Institution geschaffen, die zwischen dem Staat und den Bürgerinnen und Bürgern vermittelt: der vom Parlament gewählte Bürgerbeauftragte. Thüringen war das vierte Bundesland, das hierzu eine gesetzliche Regelung beschloss. An dieses bedeutende Jubiläum haben wir uns im Jahr 2021 in einem Festakt erinnert. Die vorliegende Dokumentation zeigt das bisher Geleistete.

Der Bürgerbeauftragte gibt dem Staat ein Gesicht und durchbricht die Distanz der Anonymität, schlägt Brücken und schafft Vertrauen. Er führt als Lotse Bürgerinnen und Bürger durch den oft undurchsichtig wirkenden „Behördenschun- gel“. Er sorgt wie ein Dolmetscher dafür, dass Verwaltungssprache auch ohne juristische Kenntnisse verstanden und mögliche Kommunikationsbarrieren überwunden werden. Kommt es zu Konflikten zwischen Staat und Bürgerinnen und



Bodo Ramelow

Bürgern, versucht er als Moderator eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen. In Anbetracht dieser Funktionen könnte man ihn auch als „Bürgeranwalt“ bezeichnen. Dabei sollte jedoch nicht vergessen werden, dass der Bürgerbeauftragte mit seiner Aufgabenwahrnehmung auch entscheidend zur Qualitätsentwicklung in der Verwaltung beiträgt.

Mehr als 15.500 Anliegen seit Bestehen der Institution zeigen: Das Dienstleistungsangebot des Bürgerbeauftragten ist gefragt und wird geschätzt.

20 Jahre Thüringer Bürgerbeauftragter ist eine Erfolgsgeschichte. Das Amt des Bürgerbeauftragten ist geradezu prädestiniert dafür, moderne Formen der Konfliktlösung umzusetzen. Diesen Weg, hin zu mehr Bürgerbeteiligung und Bürgerdialo, werden wir weiter fortsetzen, denn Herausforderungen sind auch jenseits der aktuellen Covid-19-Pandemie groß: Digitalisierung, Globalisierung, Klimawandel, demografischer Wandel. Diese zentralen Zukunftsthemen werden wir nur gemeinsam mit den Bürgerinnen und Bürgern in unserem Land bewältigen können. Wir müssen uns dabei weiterhin aktiv in allen Bereichen um ihr Vertrauen bemühen, denn jede und jeder, der sich vom Staat abwendet, ist ein großer Verlust für unsere Demokratie.

Ich freue mich, dabei auf das Engagement aller Abgeordneten, unserer Verwaltung und vor allem unseres Bürgerbeauftragten zählen zu dürfen. Ich danke unserem Bürgerbeauftragten Herrn Dr. Herzberg für seine Arbeit im Dienste unserer Gesellschaft und zum Wohle der Bürgerinnen und Bürger. Wie kein anderer führt er uns den besonderen Wert von Bürgernähe vor Augen, von Anfang an, bei all seinen Tätigkeiten, u. a. als Landesgeschäftsführer des Familienbundes der Katholiken in Thüringen, als Leiter der Projekt- und Koordinierungsstelle des Arbeitskreises Thüringer Familienorganisationen und seit 2013 als Bürgerbeauftragter des Freistaates Thüringen.

In 20 Jahren „Thüringer Bürgerbeauftragter“ wurde viel erreicht. Ich wünsche dem Bürgerbeauftragten und seinem Team weiterhin viel Kraft, Ausdauer und Gottes Segen,

Ihr



Bodo Ramelow  
Ministerpräsident des Freistaates Thüringen