

**Tätigkeitsbericht**  
des  
**Bürgerbeauftragten**  
**der Bayerischen Staatsregierung**



**Klaus Holetschek, MdL**

## Kontakt

Bürgerbeauftragter der Bayerischen Staatsregierung

Klaus Holetschek, MdL

Prinzregentenstraße 24

80538 München

E-Mail: [buengerbeauftragter@bayern.de](mailto:buengerbeauftragter@bayern.de)

Web: <http://buengerbeauftragter.bayern.de>

Telefon: 089 / 2165 2790

Telefax: 089 / 2165 2797

## Herausgeber

Der Bürgerbeauftragte der Bayerischen Staatsregierung

Klaus Holetschek, MdL

Franz-Josef-Strauß-Ring 1, 80539 München

Redaktion: Das Team des Bürgerbeauftragten der Bayerischen Staatsregierung

2018

## Inhalt

Vorwort .....	5
Der Bürgerbeauftragte .....	7
Aufbau der Geschäftsstelle des Bürgerbeauftragten .....	9
Tätigkeitsschwerpunkte.....	11
Bürgersprechstunden mit Ministerpräsident Dr. Markus Söder, MdL .....	11
Weitere Termine .....	14
Digitale Bürgersprechstunden.....	16
Forschungsprojekt „Bürgerbeteiligung 4.0“ .....	17
Blockchain .....	19
Kooperation mit den Kommunalen Spitzenverbänden .....	20
Bürgerforum .....	21
Eingaben .....	21
Übersicht über die Eingaben .....	22
Behandlung der Eingaben.....	24
Abschluss der Eingaben .....	25
Fallbeispiele .....	26
Soziales.....	26
Finanzen .....	28
Gesundheit.....	29
Innere Verwaltung .....	30
Feedbacks der Bürgerinnen und Bürger.....	31
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit .....	32
Pressemeldungen.....	32
Interviews.....	32
Webseite .....	32
Sommernachtslauf .....	33
Anlagen.....	34

## Vorwort

Mit Wirkung vom 21. März 2018 wurde ich durch den Bayerischen Ministerpräsidenten, Dr. Markus Söder, MdL, zum Beauftragten für Bürgeranliegen der Bayerischen Staatsregierung bestellt.

Das klare Anliegen des zu diesem Zeitpunkt neuen Bayerischen Ministerpräsidenten war, die Bürgerinnen und Bürger wieder weiter in den Mittelpunkt der Aufmerksamkeit und politischen Arbeit zu stellen.

Dabei wurde mir als Bürgerbeauftragten die Aufgabe zugeteilt, als Bindeglied zwischen Gesellschaft und Staatsregierung zu fungieren mit dem Ziel die Bürgerinnen und Bürger wieder näher an die politische Entscheidungsfindung heranzuführen und Politik verständlicher und greifbarer zu machen. Als unabhängige Anlaufstelle habe ich dabei grundsätzlich für jedes Anliegen ein offenes Ohr und versuche, Lösungswege aufzuzeigen, die sowohl der aktuellen Gesetzeslage und den Interessen der Staatsregierung gerecht werden, aber auch einen Mehrwert für den Petenten darstellen („win-win-Situation“). Nicht tätig werden kann ich, wenn in der Angelegenheit bereits gerichtliche bzw. staatsanwaltschaftliche Entscheidungen getroffen wurden, das vorgetragene Anliegen in einem Petitionsverfahren behandelt wurde, das Anliegen zivilrechtlicher (beispielsweise miet-, arbeits- oder vertragsrechtlicher) Natur ist oder es sich um eine Entscheidung handelt, die in kommunaler Selbstverwaltung getroffen wurde.

Als Bürgerbeauftragter habe ich das Ziel, ein die Initiative ergreifender Bürgerbeauftragter zu sein, der sinngemäß nicht nur darauf wartet, dass Beschwerden eingehen, sondern der die Bürgerinnen und Bürger „abholt“ und begleitet sowie ihre Beteiligung an der demokratischen Willensbildung fördert.

Dieser Tätigkeitsbericht ist für mich auch Gelegenheit mich zu bedanken:

Zuvörderst geht mein Dank an die Bürgerinnen und Bürger des Freistaats Bayern, die sich an mich gewandt und mir als Person sowie dem Amt damit Vertrauen entgegengebracht haben. Herrn Ministerpräsidenten Dr. Markus Söder, MdL, gilt mein Dank dafür, dass er die Notwendigkeit dieses Amtes erkannt und damit direkt auf die Menschen in Bayern zugegangen ist. Er hat damit die Bürgerinnen und Bürger weiter in den Mittelpunkt der politischen

Aufmerksamkeit gestellt. Zur Chefsache sind die Bürgersprechstunden geworden, für die er sich selbst die Zeit genommen hat.

Ebenfalls bedanke ich mich bei den Regierungspräsidentinnen und Regierungspräsidenten für die Zusammenarbeit und Gastfreundschaft bei den gemeinsamen Bürgersprechstunden in den Regierungsbezirken sowie den Landrätinnen und Landräten, Bürgermeisterinnen und Bürgermeistern, die mich an ihrem Erfahrungsschatz als „Bürgerbeauftragte vor Ort“ teilhaben lassen und sich gemeinsam mit mir im gegenseitigen Austausch für das Wohl der Menschen im Freistaat einsetzen.

An dieser Stelle bedanke ich mich zudem sehr herzlich bei meinen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für ihren Einsatz und die Freude, mit der sie sich alle der neuen Aufgabe mit teilweise unvorhersehbaren Herausforderungen gestellt haben. Ohne diese Unterstützung wäre auch dieser Bericht nicht entstanden.

Darüber hinaus gilt mein Dank den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Staatskanzlei, die uns – insbesondere in der Anfangsphase – in personellen, technischen und rechtlichen Fragen sowie im Marketing und in der Öffentlichkeitsarbeit jederzeit gerne und bereitwillig unterstützt haben.

Gerade die Anfangszeit einer neuen Institution und die ersten Kontakte mit den Bürgerinnen und Bürgern geben in besonderer Weise Auskunft über die gesellschaftliche Stimmungslage und sensibilisieren für künftige Herausforderungen. Der vorliegende Tätigkeitsbericht gibt Auskunft über diese wichtigen Erfahrungen und dient dazu, die Arbeit des Bürgerbeauftragten bekannt und transparent zu machen.

September 2018



Klaus Holetschek, MdL

Bürgerbeauftragter der Bayerischen Staatsregierung

## Der Bürgerbeauftragte

Nach der Bekanntmachung der Bayerischen Staatsregierung vom 17. April 2018 hat der Bürgerbeauftragte der Bayerischen Staatsregierung die Aufgabe, den Ministerpräsidenten „als zentraler Ansprechpartner aller Bürgerinnen und Bürger“ zu beraten und unterstützen.



Klaus Holetschek, MdL – Bürgerbeauftragter der Bayerischen Staatsregierung.

Auf dieser rechtlichen Grundlage verstehe ich meine Aufgabe im Sinne eines Fürsprechers und Vermittler, Dolmetscher und Lotse. Durch einen unkomplizierten Zugang, vielfältige und unbürokratische Hilfestellungen will ich dazu beitragen, die Bürgernähe als elementaren Baustein einer funktionierenden, parlamentarischen Demokratie zu stärken. Verwaltungshandeln erscheint oftmals komplex, unverständlich und unübersichtlich. Den Bürgerinnen und Bürgern fehlt häufig Klarheit darüber, wer für ihr Anliegen zuständig ist, was ein nicht selten mit juristischen und verwaltungsrechtlichen Fachbegriffen gespickter behördlicher Bescheid konkret für sie bedeutet und warum der Staat nicht immer alle Interessen der Menschen in Einklang bringen kann. Daher ist der Ruf nach einem Lotsen nachvollziehbar, der Bürgerinnen und Bürger einen Weg durch den Verwaltungsdschungel bahnt, dabei eine verständnisvolle Position

eines Fürsprechers einnimmt, der wohlwollend als Vermittler und wo immer nötig als Dolmetscher von komplizierter Behördensprache tätig wird.

Mein Selbstverständnis als Bürgerbeauftragter der Bayerischen Staatsregierung ist es daher, ein direkter Ansprechpartner für die Menschen im Freistaat zu sein, der sich der Sorgen, Wünsche und Anliegen annimmt, der zuhört, versteht, berät und handelt.

Gerade im Zeitalter der fortschreitenden Digitalisierung, die zahlreiche Chancen bietet und vielfältige Herausforderungen birgt, gilt es, den persönlichen Dialog zu stärken. Wir dürfen die Zukunft unserer Demokratie nicht nur den Maschinen überlassen und einigen wenigen, die es verstehen, diese zu steuern. Ratsuchende Bürgerinnen und Bürger brauchen keine Maschine, sondern einen Menschen als Ansprechpartner. Technologien können unterstützen, aber nur wenn sie verantwortungsvoll eingesetzt werden. Die Digitalisierung darf nicht zu einer Bedrohung für unsere Demokratie werden. Auch im Internet müssen die Grundrechte der Menschen uneingeschränkt gelten. Deshalb setze ich mich dafür ein, dass die wichtigsten Akteure nicht länger die großen Konzerne und einflussreichen Verbände sind, sondern die Bürgerinnen und Bürger.

## Aufbau der Geschäftsstelle des Bürgerbeauftragten

Die Institution des Bürgerbeauftragten der Bayerischen Staatsregierung ist unabhängig und weisungsungebunden. Zur Wahrnehmung meiner Aufgaben war die Einrichtung einer Geschäftsstelle erforderlich. Bereits kurz nach der offiziellen Bestellung zum Bürgerbeauftragten konnte diese, bestehend aus der Leiterin, einer Referentin und einem Referenten sowie einer Assistenz ihre Arbeit aufnehmen. Als Teil der Bayerischen Staatskanzlei konnte die Geschäftsstelle auf bestehenden Verwaltungsstrukturen aufbauen. Auf diese Weise wurden keine zusätzlichen bürokratischen Strukturen geschaffen, die Geschäftsstelle so effizient wie möglich aufgebaut und vorhandene Ressourcen genutzt.



Klaus Holetschek, 2.v.l., mit seinem Team: Elisabeth Wesser, Geschäftsstellenleiterin Dr. Julia Schmid und Frieder Rückert.

Die erste Zeit war geprägt von intensiver Aufbauarbeit. Ein Schwerpunkt lag dabei auf der Öffentlichkeitsarbeit. So musste ein eigener Internetauftritt ausgeschrieben, vergeben und kreativ ausgestaltet sowie Flyer und Visitenkarten gedruckt werden. Die Webseite ist unter <http://buergerbeauftragter.bayern.de> zu erreichen. Über das dortige Kontaktformular kann man mich unkompliziert und schnell erreichen. Darüber hinaus enthält die Webseite Informationen zu aktuellen gesellschaftlichen Themen, Veranstaltungshinweise und Erfahrungsberichte aus meiner Tätigkeit.



Vom ersten Tag an war mir die Bedeutung des Amtes bewusst, und ich habe die Aufgabe mit maximalem Einsatz angenommen. Es ging auch darum, in relativ kurzer Zeit funktionierende Strukturen zu schaffen, aber auch Visionen anzudenken, wie die Bürgerkommunikation in Bayern verbessert und den Anforderungen gerecht werden kann. Wichtig war und ist mir dabei immer im Blick zu haben, einen Mehrwert für die Menschen in Bayern zu schaffen. Ein erster hervorragender Ansatz war eine neue Form von Bürgergespräch: Die vom Ministerpräsidenten Dr. Markus Söder, MdL, angesetzten Bürgersprechstunden in allen sieben Regierungsbezirken.

## Tätigkeitsschwerpunkte

### *Bürgersprechstunden mit Ministerpräsident Dr. Markus Söder, MdL*

Auf Vorschlag von Herrn Ministerpräsidenten Dr. Markus Söder, MdL, habe ich für alle sieben Regierungsbezirke eine Bürgersprechstunde organisiert, in denen die Bürgerinnen und Bürger ihre Anliegen direkt beim Ministerpräsidenten und mir – in vertraulichen Einzelgesprächen – vorbringen konnten.

Es standen die Regierungsbezirke in folgender Reihenfolge an:

- Unterfranken (Würzburg) am 4. Juni,
- Oberbayern (Rosenheim) am 7. Juni,
- Niederbayern (Landshut) am 22. Juni,
- Schwaben (Augsburg) am 25. Juni,
- Oberfranken (Bayreuth) am 19. Juli,
- Oberpfalz (Regensburg) am 23. Juli und
- Mittelfranken (Nürnberg) am 14. September.



Foyer der Regierung von Unterfranken.

Als Gastgeber dienten meist die jeweiligen Regierungen.



Ministerpräsident Dr. Markus Söder (2.v.l.) vor der Bürgersprechstunde in Würzburg mit dem Bayerischen Bürgerbeauftragten Klaus Holetschek und dem Regierungspräsidenten von Unterfranken Dr. Paul Beinhofer.

So konnten auch die jeweiligen Regierungspräsidentinnen und Regierungspräsidenten bei der Sprechstunde zugegen sein und – da überwiegend Anliegen mit regionalem Bezug angesprochen wurden – auch inhaltlich auf die Petenten eingehen. Der Ministerpräsident konnte – aus terminlichen Gründen – nur die ersten vier (Unterfranken, Oberbayern, Niederbayern und Schwaben) Termine wahrnehmen. Die übrigen Sprechstunden wurden durch mich und den jeweiligen Regierungs(vize)präsidenten wahrgenommen. Die Resonanz bei den Bürgerinnen und Bürgern war beachtlich. Je Sprechstunde haben sich in meiner Geschäftsstelle über 100 Interessierte Bürgerinnen und Bürger um einen Termin beworben. Von dieser Vielzahl an Bewerbungen haben wir in meiner Geschäftsstelle dann jeweils rund 20 Anliegen ausgewählt und dabei darauf geachtet, möglichst vielfältige und das Allgemeininteresse betreffende Themen zu erhalten.

Ziel der Sprechstunden war es, aus erster Hand zu erfahren, was die Menschen in Bayern bewegt. Selbstverständlich sind alle Themen – auch die, die aufgrund der Vielzahl an Anmeldungen leider nicht bei der Sprechstunde berücksichtigt werden konnten – von mir bearbeitet und beantwortet worden.



Klaus Holetschek (3.v.l.) mit Ministerpräsident Dr. Markus Söder bei der gemeinsamen Pressekonferenz im Anschluss an die Bürgersprechstunde in Rosenheim – gemeinsam mit der Oberbürgermeisterin von Rosenheim, Gabriele Bauer, und der Regierungspräsidentin von Oberbayern, Maria Els.

Die Idee der Bürgersprechstunden wurde großflächig angenommen und kam gut an. Das Feedback der Bürgerinnen und Bürger, die zu den Sprechstunden geladen waren, war durchwegs positiv: „Endlich konnte ich mein Anliegen mal an oberster Stelle loswerden“ oder „Toll, dass sich der Ministerpräsident persönlich für mich Zeit genommen hat“ waren nur ein paar der Stimmen der Bürgerinnen und Bürger am Ende unseres Gesprächs.

Angedacht ist nun, solche Bürgersprechstunden regelmäßig, mindestens einmal pro Kalenderjahr in jedem Regierungsbezirk, nach Möglichkeit gemeinsam mit dem Ministerpräsidenten durchzuführen.

## Weitere Termine

Im Anschluss an die Bürgersprechstunden habe ich weitere Termine in der Region, teilweise mit Vertretern der Lokalpolitik, wahrgenommen.

So habe ich beispielsweise im Regierungsbezirk Schwaben im Dominikus-Ringeisen-Werk (kirchliche Stiftung, die Menschen mit Behinderungen an zahlreichen Orten in Bayern begleitet und mit vielfältigen Angeboten und Dienstleistungen assistiert) noch das Gespräch mit dort angestellten Fachkräften gesucht.



Klaus Holetschek (2.v.l.) mit Markus Landherr (Referat Öffentlichkeitsarbeit im Dominikus-Ringeisenwerk) und Dr. Julia Schmid nach einer Bürgersprechstunde in Ursberg.



Klaus Holetschek (rechts) mit dem Präsidenten des ZBFS Dr. Norbert Kollmer.

In Bayreuth stattete ich dem Zentrum Bayern Familie und Soziales (ZBFS) einen Besuch ab. Gerade aufgrund unserer vielen Themen, die den sozialen Bereich betreffen, war der Austausch mit Herrn Dr. Norbert Kollmer, Präsident des ZBFS, sinnvoll und hilfreich.

In Nürnberg war ich im Anschluss an die dortige Bürgersprechstunde noch im Zentrum für Seltene Erkrankungen am Universitätsklinikum Erlangen. Effektive Behandlungsmethoden für seltene Krankheiten und eine optimale Betreuung der Betroffenen bedürfen neben intensiver Forschung, interdisziplinärer Expertenteams und eines breiten Zugriffs



auf innovative Diagnostik. Ebenso wichtig ist der Aufbau medizinischer Versorgungsstrukturen. Mit Gründung des ZSEER 2017 gibt es in Bayern neben den Universitätsklinika Regensburg, Würzburg sowie den



Klaus Holetschek (links) im Nikolaus-Fiebiger-Zentrum in Erlangen, gemeinsam mit Prof. Dr. med. Beate Winner, Regierungsvizepräsident Dr. Eugen Ehmann, Prof. Dr. med. Christiane Zweier, Prof. Dr. med. Regina Trollmann, Dr. Petra Reis

beiden Universitätskliniken in München fünf Zentren für Seltene Erkrankungen. Diese wollen sich nun stärker vernetzen und intensiver zusammenarbeiten. Ziel dabei ist es, Erkenntnisse und Erfahrungen zu einzelnen Krankheitsfällen zentral zu speichern, um eine schnelle, zielgerichtet und fachkundige Behandlung zu ermöglichen.

Bei all diesen Terminen standen überwiegend ortsbezogene Themen meiner Gesprächspartner im Vordergrund.

Auch in den Städten, in denen ich ebenfalls Bürgersprechstunden angeboten habe (Bad Tölz, Bad Kissingen, Ursberg und Bad Füssing), wurde im Gespräch mit den Bürgerinnen und Bürgern deutlich, dass diese die Einrichtung der Institution eines Bayerischen Bürgerbeauftragten begrüßen und sich über einen weiteren Ansprechpartner neben den Behörden vor Ort, dem Bürgermeister oder dem Landrat freuen.

### *Digitale Bürgersprechstunden*

Gleich zu Beginn meiner Tätigkeit als Bürgerbeauftragter schien mir die Digitale Bürgersprechstunde ein hervorragendes Format, über Themen mit aktuell hoher medialer Aufmerksamkeit sachlich zu informieren. Gleich im Monat Mai waren dies die EU-Datenschutzgrundverordnung und das Polizeiaufgabengesetz. Weitere Digitale Bürgersprechstunden zu den Themen „Landespflegegeld“ und „Alleinerziehende“ folgten.

Hierzu interviewe ich – jeweils im Rahmen eines Kurzvideos – einen Experten zu dem ausgewählten Thema. Dabei stelle ich Fragen, die an mich durch Bürgerinnen und Bürger herangetragen wurden oder die von allgemeinem Interesse sind. Diese Videos können bei Facebook und Youtube von Jedermann abgerufen werden und erfreuen sich als Informationsquelle gerade auf dem Höhepunkt der medialen Berichterstattung großer Beliebtheit.

### *Forschungsprojekt „Bürgerbeteiligung 4.0“*

Gemeinsam mit der Hochschule für Politik (HfP) der TU München (Prof. Dr. Simon Hegelich, Professur für Political Data Science) habe ich ein Forschungsprojekt ins Leben gerufen, um ein effektives seismografisches Frühwarnsystem zu entwickeln. Ziel dieser Kooperation ist es, aufkeimende Kritikscherpunkte oder viel diskutierte Themen ortsbezogen zu lokalisieren, zu bewerten und gegebenenfalls aufzufangen, bevor es zu Missstimmungen in der Bevölkerung kommt.

Dies entspricht meiner Vorstellung der Ausgestaltung des Amtes des Bürgerbeauftragten der Staatsregierung. Ich sehe das Amt auch als „Bürger-Radar“ bzw. „Seismograph“ für Bürgeranliegen.

Als Auftaktveranstaltung zu diesem Projekt konnte ich gemeinsam mit Herrn Staatsminister Georg Eisenreich, MdL, und ebenfalls in Kooperation mit der HfP einen Hackathon (kollaborative Softwareentwicklungsveranstaltung) zum Thema „Künstliche Intelligenz im Bürgerdialog“ durchführen.

Im Rahmen dessen haben sich rund 20 Studentinnen und Studenten der HfP binnen eines 24-Stunden-Workshops mit verschiedenen Ansätzen auseinandergesetzt, wie das



Klaus Holetschek beim Hackathon mit Studenten der HfP.

Amt des Bürgerbeauftragten durch oder mit digitalen Lösungen verbessert bzw. den heutigen Anforderungen der digitalen Welt angepasst werden kann. Dabei wurden – neben der Idee eines sogenannten „Bayern-Graph“, der Social Media aber auch Tageszeitungen und Leserbriefe auf Häufungen



einzelner Themen scannen soll – auch Instrumente angedacht, die die tägliche Arbeit, insbesondere die Bewältigung der Flut an neuen Anliegen, erleichtern (automatisierte Datenerfassung, automatische Zuordnung zu bereits vorhandenen, vergleichbaren Anliegen).



Klaus Holetschek (2. Reihe, 3.v.l.) mit Staatsminister Georg Eisenreich (2. Reihe, 5.v.l.) und Prof. Dr. Simon Hegelich (2. Reihe, 4.v.l.) gemeinsam mit den teilnehmenden Studenten bei der Abschlussveranstaltung im Bayerischen Landtag.

In die gleiche Kategorie fiel die wissenschaftliche Tagung, die ich am 26. September 2018 gemeinsam mit und in der Hanns-Seidel-Stiftung durchgeführt habe. Die Tagung beschäftigte sich mit Fragen rund um Chancen und Herausforderungen der politischen Teilhabe im digitalen Raum sowie dem Einsatz von Künstlicher Intelligenz in Verwaltung und Politik. Eingeladen sind auch die Bürgerbeauftragten der anderen deutschen Bundesländer, der Nachbarländer (Schweiz, und Österreich) sowie die Europäische Bürgerbeauftragte. Hierbei sind Vertreter aus Politik, Wissenschaft und Wirtschaft aufgefordert, verschiedene Perspektiven der digitalen Revolution zu beleuchten, um weitsichtige Schlüsse zu ziehen und zukunftsweisende Handlungsimpulse zu setzen. Denn digitale Technologien transformieren unsere Welt und die Art und Weise, wie wir miteinander kommunizieren. Als „Digital Citizen“ spielt sich inzwischen ein beträchtlicher Teil unseres Alltags in den sozialen Medien ab. Auch politische Kommunikation findet heute auf allen Kanälen statt. Hierbei stellen sich aber auch Fragen, welchen Einfluss beispielsweise der technische Wandel auf die öffentliche Meinungsbildung und politische Teilhabe hat oder ob die

fortschreitende Digitalisierung und Technologisierung unserer Gesellschaft unkontrollierbare Gefahren für unsere Demokratie birgt. Die Politik ist aufgefordert, hierzu einen effizienten Handlungsrahmen zu gestalten, indem sie modern denkt und zeitgemäß handelt. Dabei dürfen wir die Zukunft unserer Demokratie nicht nur den Maschinen überlassen und einigen wenigen, die es verstehen, diese zu steuern. Der Mensch muss nach wie vor im Mittelpunkt stehen.

Die Ergebnisse dieses Symposiums dienen dazu, den Dialog zwischen Politik und Gesellschaft im Gleichschritt mit dem digitalen Fortschritt zu gestalten und nachhaltig zu stärken.

### *Blockchain*

Einen weiteren Ansatz auf dem Weg zu mehr Bürgernähe suche ich über oder mit der Blockchain-Technologie. Dabei stelle ich mir insbesondere die Frage, wie Zukunftstechnologien wie Blockchain in der Bürgerkommunikation eingesetzt werden können.

Blockchain verbindet Informationen ohne ihre Identität zu kennen, erlaubt sichere, transparente und vertrauenswürdige Transaktionen, basiert auf Dezentralisierung und Kryptografie, garantiert die Unveränderbarkeit von Daten und benötigt deshalb keinen Mittler.

Ein erstes Herantasten erfolgt bereits im Oktober. In Zusammenarbeit mit Fujitsu, einem Technologiekonzern, der seine Schwerpunkte auf Produkte und Dienstleistungen der Informationstechnologie setzt, führe ich einen Workshop zu diesem Thema durch. Dort wird der Fokus auf vier fiktiven Personen liegen (Bürger, Sachbearbeiter, Leiter einer Behörde und Bürgerbeauftragter), bei denen wir herausfinden wollen, mit welchen Erwartungen diese Anliegen vortragen bzw. angehen.

Mein Ziel dabei ist es, die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger in der Kommunikation mit den Behörden zu verbessern sowie mit Hilfe moderner Technologien messbar und greifbar zu machen.

Ich bin gespannt, wohin uns diese Reise noch führen wird.

### *Kooperation mit den Kommunalen Spitzenverbänden*

Als ehemaliger Bürgermeister von Bad Wörishofen war mir direkt bei Amtsantritt klar, dass ich das Gespräch mit den Bürgermeistern, Landräten und Abgeordneten vor Ort suchen muss. Natürlich bringen auch diese Ämter die Verpflichtung mit sich, den Belangen der Bürgerinnen und Bürger gegenüber ein offenes Ohr zu haben. Selbstverständlich wollte ich nicht als „Überbürgermeister“ oder „besserer Bürgerbeauftragter“ auftreten.

Dennoch sah ich auch die Möglichkeiten, insbesondere im digitalen Bereich, die eine enge Zusammenarbeit hervorbringen könnte. Vor diesem Hintergrund führte ich Gespräche mit dem Präsidenten des Bayerischen Gemeindetags, Herrn Dr. Uwe Brandl, sowie mit dem Präsidenten des Bayerischen Landkreistages, Herrn Christian Bernreiter. Auch mit dem Vorsitzenden des Bayerischen Städtetages, Dr. Kurt Gribl, tauschte ich mich aus.

Zunächst wurden mein Amt und meine Pläne kritisch gesehen. Allerdings sehen auch die Kommunen in der digitalen Bürgerbeteiligung bzw. -kommunikation eine Chance, die Bürgerinnen und Bürger wieder besser zu erreichen. Somit stellen auch in der Zusammenarbeit mit den Kommunen digitale Ansätze die Lösung dar für eine vertiefte und gelingende Kooperation. Weitere Gespräche sollen und werden folgen; denn, dieses Feld will ich kontinuierlich und gemeinsam mit allen Beteiligten weiterentwickeln.

Dabei steht bei uns, als kommunale Familie, zu jeder Zeit der Mensch im Mittelpunkt.

### *Bürgerforum*

Als erste Person nutze ich die – sonst überwiegend für Kommunen gedachte – Plattform „Beteiligung in Bayern“. Diese ist unter [www.beteiligung.in/bayern](http://www.beteiligung.in/bayern) erreichbar und beinhaltet ein Forum, in welchem sich Bürger zu unterschiedlichen Themen austauschen bzw. neue Diskussionen anregen können.

Mit diesem neuen Format habe ich das Ziel, möglichst überall in Bayern für einen direkten Dialog zur Verfügung zu stehen, um zu erfahren, wo die Bürgerinnen und Bürger der Schuh drückt. Da ich jedoch nicht überall gleichzeitig sein kann, versuche ich mit technischen Hilfsmitteln zumindest überall ein „offenes Ohr“ zu haben. Ich freue mich über alle, die sich auf der Webseite zu aktuellen gesellschaftlichen Fragen und Themen, die bewegen, austauschen und mitdiskutieren.

### *Eingaben*

Das Tagesgeschäft – und der für die Bürgerinnen und Bürger wichtigste Punkt – ist natürlich die Bearbeitung der eingehenden Eingaben.

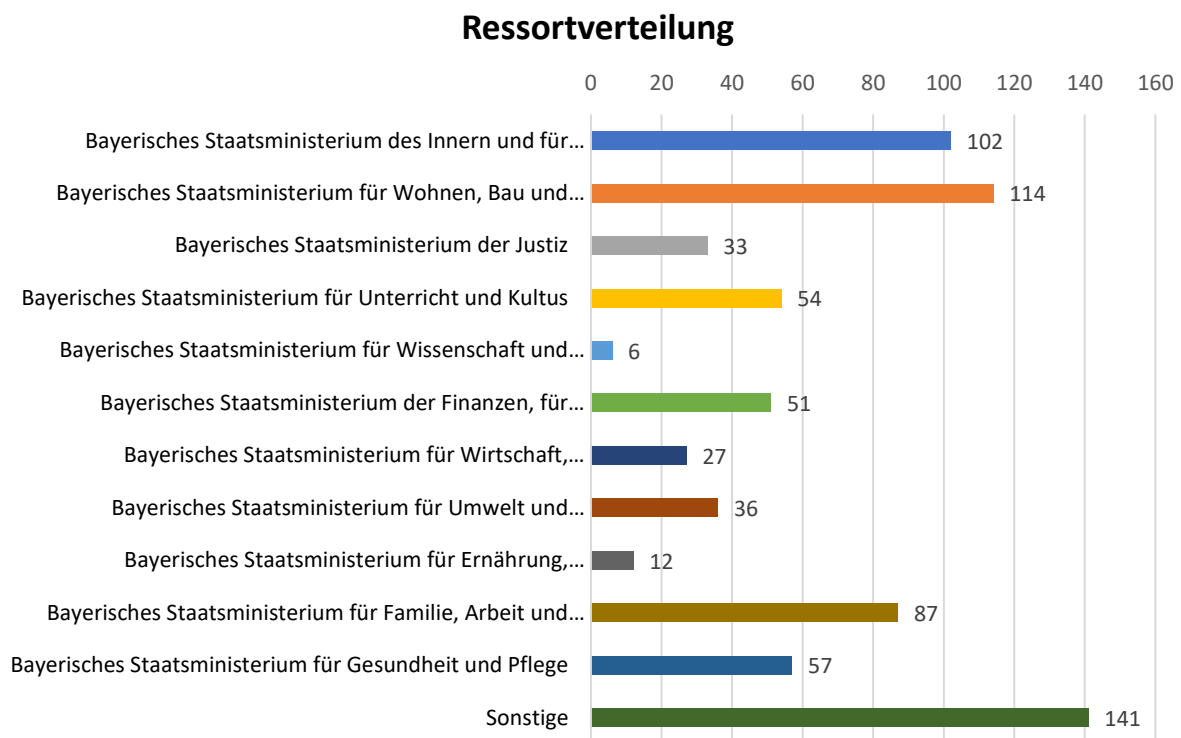
Seit Mai erreichten mich bereits über 700 Anliegen.

Die erste Erfahrung zeigt dabei, jede einzelne davon erfordert eine sehr individuelle Bearbeitung. Meine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind angehalten, den Bürgerinnen und Bürgern zeitnah (grundsätzlich innerhalb von zwei Wochen) eine (Zwischen-)Nachricht zukommen zu lassen. Wobei neben der schriftlichen Beantwortung sowohl das persönliche Gespräch als auch Telefonate zum gewünschten Ergebnis führen: Der Bürger wird gehört!

## Übersicht über die Eingaben

Insgesamt sind im Zeitraum Mai 2018 bis September 2018 über 700 Anliegen bei mir eingegangen.

Davon betreffen die **einzelnen Ressorts** aktuell folgende Anzahl:

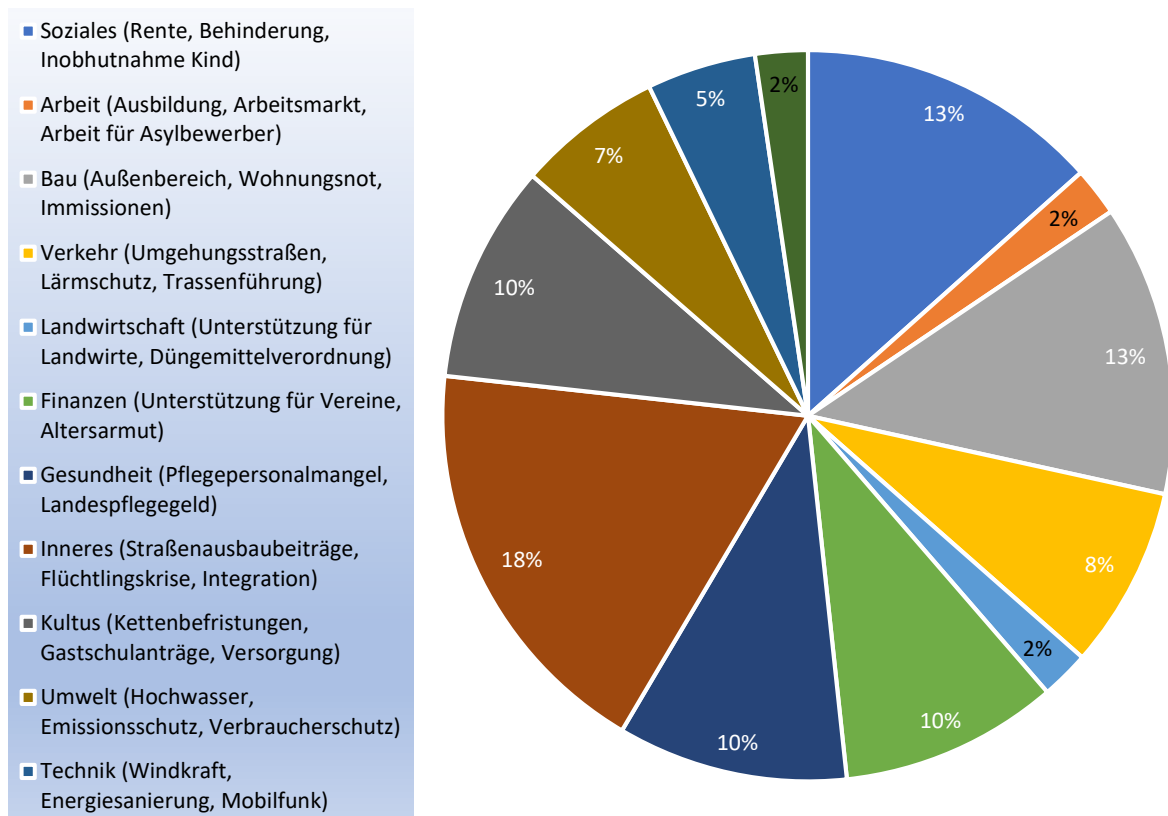


Die Form der Kontaktaufnahme erfolgt dabei überwiegend per E-Mail oder über das Kontaktformular auf der eigenen Internetseite des Bürgerbeauftragten ([buengerbeauftragter.bayern.de](http://buengerbeauftragter.bayern.de)). In einzelnen Fällen haben sich Bürgerinnen und Bürger im Vorfeld vergewissert, dass ihr Anliegen auch richtig platziert ist. Lediglich ein geringer Anteil (unter 1%) nimmt über postalische Zuschriften Kontakt auf.

In **Themen-/Sachgebiete** unterteilt ergibt sich bei den eingegangenen Anliegen (ohne die Rubrik „Sonstiges“) folgende Verteilung:

<b>Soziales</b> (Rente, Behinderung, Inobhutnahme Kind)	75 (14%)
<b>Arbeit</b> (Ausbildung, Arbeitsmarkt, Arbeit für Asylbewerber)	12 ( 2%)
<b>Bau</b> (Bauen im Außenbereich, Wohnungsnot)	72 (13%)
<b>Verkehr</b> (Umgehungsstraßen, Lärmschutz)	45 ( 8%)
<b>Landwirtschaft</b> (Unterstützung für Landwirte, Düngemittelverordnung)	12 ( 2%)
<b>Finanzen</b> (Unterstützung für Vereine, Altersarmut)	54 (10%)
<b>Gesundheit</b> (Pflegepersonalmangel, Landespflegegeld)	57 (10%)
<b>Inneres</b> (Straßenausbaubeiträge, Asyl, Integration, Aufenthaltsrecht)	102 (19%)
<b>Kultus</b> (Kettenbefristungen, Gastschulanträge)	54 (10%)
<b>Umwelt</b> (Hochwasser, Emissionsschutz)	36 ( 7%)
<b>Technik</b> (Windkraft, Energiesanierung, Mobilfunk)	27 ( 5%)
<b>Wissenschaft</b> (Denkmalschutz, Museen)	13 ( 2%)

### Themen-/Sachgebiete



## Behandlung der Eingaben

### *Anliegen:*

Jeder, der Probleme mit Ämtern und Behörden hat, sich von diesen missverstanden fühlt oder Entscheidungen nicht nachvollziehen kann, ist bei mir an der richtigen Adresse.

Ebenso, wenn Bürgerinnen und Bürger Fragen, Wünsche oder Anregungen rund um die bayerische Verwaltung und Politik haben oder eine Auskunft benötigen.

### *Bewertung:*

Sobald ein Anliegen bei mir eingegangen ist, wird in meiner Geschäftsstelle geprüft, wie wir den Petenten oder die Petentin bestmöglich unterstützen können. Nicht tätig werden kann ich, wenn eine Angelegenheit schon vor Gericht oder in einem Petitionsverfahren behandelt wurde oder wird, wegen des Sachverhaltes bereits staatsanwaltschaftlich ermittelt wird, das Anliegen zivilrechtlich ist, also z.B. das Miet-, Arbeits-, oder Vertragsrecht betrifft, oder wenn es sich um eine Entscheidung handelt, die in kommunaler Selbstverwaltung getroffen wurde.

In diesen Fällen bleibt mir nichts anderes übrig als den Petenten mitzuteilen, warum ich das Anliegen nicht behandeln kann. Wo immer möglich zeige ich auf, welche Handlungsalternativen bestehen (Lotsenfunktion).

### *Lösung:*

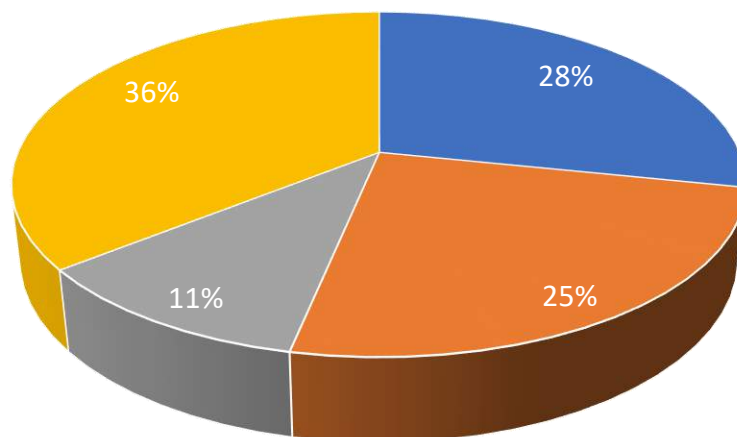
Schlussendlich erhält jeder Petent eine Antwort. Das ist mein Credo. Regelmäßig wird dazu über den Stand der Angelegenheit informiert. Selbstverständlich können sich die Bürgerinnen und Bürger auch stets telefonisch Auskunft bei meinen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern einholen. Mein Ziel ist und bleibt eine „win-win-Situation“. Das heißt, dem Petenten wird eine Lösung unterbreitet, die auch die Staatsregierung bzw. die kommunale Verwaltung mittragen kann.

## Abschluss der Eingaben

Von den über 700 Eingaben konnte ich bislang mehr als die Hälfte (ca. 400) abschließen. Weitere rund 70 Anliegen befinden sich im fortgeschrittenen Verfahren. Dazu kommen 230 Fälle, bei denen noch Aufklärungsbedarf besteht bzw. eine Beantwortung aussteht. Täglich erreichen mich bis zu 10 neue Anliegen.

- *Bei den 400 abgeschlossenen Angelegenheiten konnte (zumindest teilweise) geholfen werden* 113 (28%)
- *In der Angelegenheit wurden dem Petenten (zufriedenstellende) Informationen zur Verfügung gestellt* 100 (25%)
- *Die Angelegenheit wurde (an die zuständige Stelle) weitervermittelt oder von dort beantwortet* 44 (11%)
- *Eine Abhilfe war nicht möglich* 143 (36%)

### Abschluss der Eingaben



- (zumindest teilweise) abgeholfen
- (zufriedenstellende) Informationen erteilt
- an zuständige Stelle weitergeleitet
- Abhilfe war nicht möglich



## Fallbeispiele

### Soziales

#### *Förderung Verein zur Unterstützung von Menschen mit Behinderung:*

Unmittelbar zu Beginn meiner Tätigkeit als Bürgerbeauftragter trat der Vorstand eines eingetragenen Vereins an mich heran, der sich für die Belange von Menschen mit Behinderung einsetzt. Die Mitglieder des Vereins – allesamt ehrenamtlich – hatten sich sehr für ein Projekt eingesetzt, welches Beratungsstellen für Menschen mit schweren Behinderungen im Ort möglich machen sollte. Zudem hatten sie sich gefreut, da parallel das Bundesministerium für Arbeit und Soziales verkündet hatte, derartige Projekte durch Bundesmittel zu fördern. Kurzentschlossen bewarben sie sich um eine solche Förderung. Leider wurden sie bei der Ausgabe der Fördersummen nicht berücksichtigt, da – laut Aussage des Bundesministeriums – die Nachbarstädte bereits solche Beratungsstellen hätten. Nunmehr bat der Verein mich um Unterstützung, da die Mitglieder es für unzumutbar hielten, dass es Schwerstbehinderten zugemutet werden solle, für eine Beratung rund 70km zu reisen. Unmittelbar setzte ich mich mit dem Bundesministerium für Arbeit und Soziales in Kontakt und erhielt auch kurze Zeit später durch Herrn Bundesminister Hubertus Heil, MdB, eine – etwas überraschende, aber dennoch erfreuliche – Antwort. Aufgrund der günstigen Entwicklung der Fördermittelbindung sagte er zu, nun auch das zusätzliche Projekt des Vereins zu fördern; dieser solle doch möglichst bald die Antragsunterlagen ausfüllen und abschicken.

#### *Kindergeld für Grenzgänger:*

Eine Eingabe einer Petentin drehte sich um das Thema „Kindergeld“. Die Dame lebte mit ihrem Mann und ihren Kindern in Frankreich. Da bislang jedoch beide Ehegatten in Deutschland arbeiteten, lief die Auszahlung des Kindergeldes anscheinend problemlos. Der Ehemann wechselte jedoch den Arbeitgeber und arbeitete von nun an in Luxemburg. Auf einmal wurden die Kindergeldzahlungen eingestellt. Die Petentin ging zurecht davon aus, dass es auf den Ort ihrer Tätigkeit ankommt, da sie allein die bezugsberechtigte Kindergeldempfängerin ist. Nach mehreren eigenen Versuchen, Aufklärung zu schaffen, wandte sich die Petentin an mich. Schnell war ein Ansprechpartner bei der zuständigen Stelle, der Familienkasse Direktion bei der Bundesagentur für Arbeit, gefunden, der für grenzüberschreitende Kindergeldangelegenheiten zuständig ist. Ich habe ihn auf die

Umstände hingewiesen und den Kontakt zwischen den Parteien hergestellt. Die Angelegenheit konnte – zur Freude der Familie – geklärt werden.

### *Hilfe für alleinerziehende Mutter mit schwerbehindertem Kind*

Eine Bürgerin wandte sich an mich und schilderte mir ihre verzweifelte Lage als alleinerziehende Mutter einer Tochter mit einem Grad der Behinderung von 100 und einem Sohn, der ebenfalls schwer krank ist. Die finanzielle Situation der Familie ist prekär: Um für ihre Kinder da sein zu können, musste die Petentin ihre Arbeit aufgeben, der Vater hat den Kindesunterhalt eingestellt und die Bank gewährt aufgrund fehlender Sicherheiten keinen Kredit. Angebote der Pflegekasse zur Unterstützung im Alltag wie der Verhinderungspflege, wenn eine private Pflegeperson, wie in diesem Fall der Mutter, vorübergehend ausfällt, weil sie beispielsweise selbst krank ist, stellen für die Familie in der Realität keine Hilfe dar. Denn aufgrund der finanziellen Situation findet die Mutter keine Fachkräfte, die eine Ganztagsbetreuung ermöglichen. De facto war die Familie trotz staatlich bestehender Unterstützungsangebote bislang auf sich allein gestellt. Auch der Antrag auf das neue Bayerische Landespflegegeld, mit dem die Staatsregierung Pflegebedürftige in Bayern mit 1.000 Euro zusätzlich pro Jahr ab Pflegegrad 2 unterstützt, war noch nicht beschieden. Daher nahm ich mit dem Bayerischen Staatsministerium für Gesundheit und Pflege Kontakt auf und verwies auf die besonderen finanziellen Umstände der Bürgerin, die eine schnelle Bearbeitung erforderlich machten. Das Ministerium reagierte umgehend und informierte mich darüber, dass die Petentin noch ausstehende Unterlagen einreichen muss. Nach einem kurzen Telefonat mit der Antragstellerin konnte geklärt werden, um welche Unterlagen es sich konkret handelt und an welche Stelle diese geschickt werden müssen. Nachdem diese vorgelegt wurden, konnte der Antrag rasch abschließend bearbeitet werden.

## Finanzen

### *Verjährte Beihilfeansprüche des verstorbenen Vaters:*

Ein weiterer Petent wusste nicht mehr weiter. Sein Vater, ein ehemaliger Beamter mit Beihilfeanspruch, war verstorben, die Mutter litt unter Demenz und er sah sich kurzfristig mit horrenden Arzt- und Medikamentenrechnungen konfrontiert, die weder sein Vater (aufgrund der Krankheit) noch seine Mutter (aufgrund der Demenz) bezahlt hatten. Er bezahlte und reichte die Belege – für seinen Vater – bei dessen Beihilfestelle ein. Die Beihilfe lehnte jedoch – aufgrund Verjährung – eine Erstattung ab.

Durch ein paar Telefonate konnte ich dies mit dem zuständigen Ministerium klären. Dort konnte ich in Erfahrung bringen, unter welchen Bedingungen eine Verjährung noch nicht eingetreten sei. So musste der Petent lediglich schlüssig darlegen, dass seine Mutter die Rechnungen nach dem Tod des Vaters nicht hat einreichen können. Dies war dem Petenten mittels eines ärztlichen Attestes schnell möglich. Zudem wurde von ihm selbst eine Geburtsurkunde verlangt, quasi als Bestätigung, dass er nun Anspruchsberechtigter ist. Diese Unterlagen wurden nachgereicht und die Rechnungen konnten von der Beihilfe berücksichtigt und das Geld zurückerstattet werden.

## Gesundheit

### *Landespflegegeld bei getrenntlebenden Ehegatten:*

Ein getrenntlebendes Ehepaar (wohnhafte in unterschiedlichen Städten in Bayern) haben ein pflegebedürftiges Kind. Dieses lebt jährlich rund 300 Tage beim Vater und 60 bei der Mutter. Dieses Kind hat einen Anspruch auf das neue Bayerische Landespflegegeld.

Ich erhielt nun eine E-Mail der Mutter, die mich um Unterstützung bat. Sie hatte mitbekommen, dass ihr Ex-Mann inzwischen das Pflegegeld für den Sohn beantragt hatte. Jedoch wollte sie nicht, dass es an ihn ausbezahlt wird, da sie die Sorge hatte, er würde es für sich ausgeben. Somit bestand sie darauf, dass man seinen Antrag verwerfen und stattdessen ihr das Pflegegeld auszahlen solle. Auf Nachfrage beim Gesundheitsministerium war dort eine so gelagerte Konstellation auch noch nicht bekannt.

Dennoch gab es bereits eine Regelung hierzu, da es nicht selten der Fall ist, dass mehrere Vertreter für einen Anspruchsberechtigten antragsberechtigt sein können. Ich konnte der Petentin daraufhin erklären, dass in solchen Fällen das Prioritätsprinzip gilt, das bedeutet, der zuerst gestellte Antrag wird bearbeitet; jeder weitere wird – mit Verweis auf den bereits für die anspruchsberechtigte Person gestellten Antrag – abgelehnt.

Daraus entstehende Meinungsverschiedenheiten zwischen den Antragsberechtigten müssen diese untereinander aushandeln.

### *Keine Nachsorgebehandlung bei einem männlichen Brustkrebspatienten:*

In einer gemeinsamen Bürgersprechstunde mit dem Ministerpräsidenten berichtete ein Mann, der an Brustkrebs erkrankt war, über seine Schwierigkeiten, eine Nachsorge durch einen Gynäkologen in Bayern zu erhalten. Sein zuletzt behandelnder Arzt hatte 2016 von der Kassenärztlichen Vereinigung Bayerns (KVB) die Auskunft erhalten, die Abrechnung der Nachsorgebehandlung von Männern durch Frauenärzte sei nicht möglich. Grundlage für die ärztliche Behandlung seien die Inhalte der Weiterbildungsordnung, die dies nicht vorsieht. Auch seine Krankenkasse hatte dem Mann mitgeteilt, dass ein Gynäkologe die Behandlung eines Mannes nicht über die Gesundheitskarte abrechnen könne.

Die Prüfung des Sachverhaltes hat ergeben, dass Brustkrebserkrankungen selbstverständlich auch für Männer in den Bereich der Gynäkologie fallen, sodass der Zugang zu einer qualifizierten Behandlung – auch durch Gynäkologen – gewährleistet sein muss. Mir gegenüber äußerte auch die KVB, dass diese Leistungen erbring- und abrechenbar

seien. Auf den Fall aufmerksam gemacht hat die KVB mit den bayerischen Krankenkassen eine Übereinkunft getroffen, dass bei Vorliegen eines diagnostizierten Mamma-Karzinoms (Angabe eines entsprechenden gesicherten ICD-Codes in der Abrechnung) Tumorbehandlungen sowie Tumornachsorgefälle durch den Gynäkologen vorgenommen und auf Chipkarte abgerechnet werden können. Die Diagnostik zur finalen Bestätigung eines vorliegenden Mamma-Karzinoms hingegen kann durch andere Ärzte (z.B. Radiologe, Chirurg) fachgebietskonform erfolgen und ist durch den Gynäkologen bei männlichen Patienten daher nicht abrechenbar. Damit ist jedoch die für den Petenten entscheidende Brustkrebsnachsorge durch einen Gynäkologen gesichert.

## Innere Verwaltung

### *Aufenthaltsrecht Ehefrau – Deutschkenntnisse:*

Ein weiteres Mal erreichte mich ein Anruf, bei dem ein völlig aufgelöster Mann um Hilfe bat, da er Sorge hatte, seiner kürzlich erst geheirateten Frau drohe die Abschiebung. Er (64 Jahre alt) hatte ein Schreiben der Ausländerbehörde erhalten, welches ausführte, seine Frau (67 Jahre alt) müsse Deutschland verlassen und in ihr Geburtsland Brasilien ausreisen, wenn sie den für in vier Wochen angesetzten Deutschtest nicht besteht. Der Petent schätzte die Chancen, in so kurzer Zeit die Sprache ausreichend zu lernen, und gerade in dem Alter seiner Frau, nicht sehr hoch ein. Jedoch hatte sie ihr ganzes Hab und Gut bereits verkauft und wüsste in Brasilien nicht, wo sie hinsolle.

Nach kurzfristiger Rücksprache mit dem zuständigen Innenministerium stellte sich schnell heraus, dass die Ehefrau – auch bei Nichtbestehen des Tests – auf jeden Fall eine Aufenthaltsverlängerung erhalten wird, die ihr genug Zeit einräumt, sich auf die nächste Prüfung ausreichend vorzubereiten. Der Petent war erleichtert.

## Feedbacks der Bürgerinnen und Bürger

*„Für Sie persönlich ein dickes Lob!! Wenn das die neue Bürgernähe des Herrn Ministerpräsidenten werden wird, dann ist das aus meiner Sicht der absolut richtige Weg! Das Vertrauen in Politiker wieder herzustellen kann nur noch mit solch engagierten Menschen gelingen!“*

**Andrea J.**, 51 Jahre

*„Der Bürgerbeauftragte hat weit mehr unternommen als ich und mein Umfeld erwartet haben.“*

**Günter H.**, 69 Jahre

*„Ihr Einsatz hat mir eine große Sorge um meine Gesundheit genommen und ist eine entscheidende Hilfe für mich und andere. Ich habe Ihren persönlichen Einsatz im zwischenmenschlichen und in der Sache sehr konstruktiv erlebt.“*

**Rudolf W.**

*„Vielen Dank, dass ich ein Schreiben bekommen habe. Bislang habe ich oft keine Antwort erhalten. Herr Holetschek hat mein Anliegen ernst genommen und mir zugehört. Diese positive Rückkopplung ist so wichtig für mich.“*

**Gertrud B.**, 65 Jahre

*„Ich habe mich positiv gewundert, dass mein Anliegen so nachhaltig verfolgt wird. Durch das mehrmalige Rückfragen habe ich mich gehört und ernst genommen gefühlt. Man merkt, man darf was sagen und Missstände ansprechen, damit etwas in Bewegung kommt.“*

**Margit W.**, 36 Jahre

*„Nochmals vielen Dank für Ihr Tätigwerden und weiterhin viel Erfolg bei Ihren Bemühungen als Bürgerbeauftragter der Bayerischen Staatsregierung.“*

**Peter P.**, 66 Jahre

## Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

### Pressemeldungen

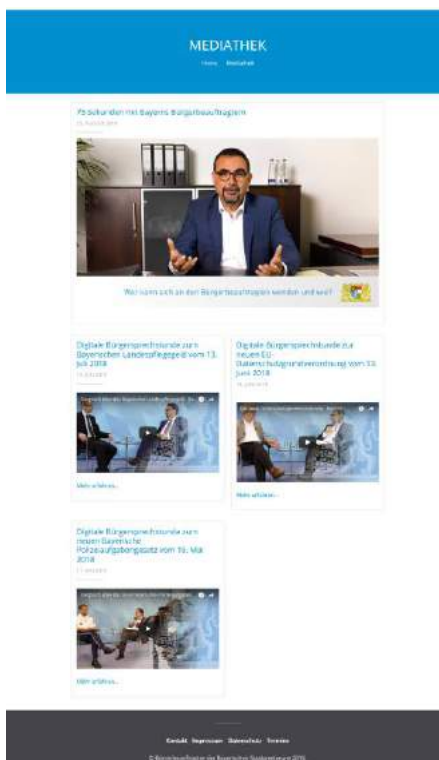
Die Regional- und Lokalmedien habe ich stets mittels Pressemitteilung über die Bürger-sprechstunden in den Regierungsbezirken sowie zu allen weiteren Aktivitäten und aktuellen gesellschaftlichen Diskussionen, wie der Einführung eines verpflichtenden sozialen Jahres, informiert (s. Anlagen).

### Interviews

Zudem gab ich Interviews für Printpublikationen (Tageszeitungen, Wochenzeitungen, Newsletter) sowie einzelne regionaler TV-Magazine und Radiosendungen.

### Webseite

Auch auf meiner Webseite finden interessierte Mitbürgerinnen und Mitbürger in der Media-thek Kurzfilme und weitere Meldungen von mir und meiner Arbeit als Bürgerbeauftragter.



## Sommernachtslauf

Mit einem Team von 15 Läuferinnen und Läufern startete ich am Abend des 24. Juli beim „Sommernachtslauf“ in München.

Auf der insgesamt 5,3 km langen Strecke durch den Olympiapark standen für mich – neben dem sportlichen Aspekt – natürlich die Anliegen und Wünsche der Teilnehmenden im Vordergrund. Mein Anspruch ist es, stets und bei jeder Gelegenheit für die Belange der Bürgerinnen und Bürger „auf dem Laufenden“ zu sein.



Klaus Holetschek (1.v.l.) mit den Teilnehmern am Sommernachtslauf – Team Bürgerbeauftragter.



## Anlagen

### Pressemitteilungen:

#### **Das „Ohr“ am Bürger – 100 Tage Bürgerbeauftragter –**

#### **Klaus Holetschek, MdL, zieht Zwischenbilanz**

München, den 09. Juli 2018

„Das Wichtigste ist die Bürgernähe“ betont **Klaus Holetschek** nach 100 Tagen **als Bürgerbeauftragter der Bayerischen Staatsregierung**. Er sieht sich als unabhängige und jederzeit erreichbare Anlaufstelle für Bürgerinnen und Bürger, für die er Fürsprecher, Vermittler, Lotse und Dolmetscher ist. „Viele Bürger brauchen jemanden, der sie „abholt“ und begleitet. Dieser Jemand will ich sein“ so Klaus Holetschek.

Holetschek, der während seiner zwölfjährigen Amtszeit als Erster Bürgermeister der Stadt Bad Wörishofen viel Erfahrung im Bürgerdialog sammeln konnte, setzt an mehreren Stellen an, um die Arbeit des Bürgerbeauftragten modern und zeitgemäß zu interpretieren. Insbesondere möchte er wichtige Themen präventiv angehen, um nicht nur reagieren zu können. „Weg vom Beschwerdemanagement, hin zum Bürgerdialog“ ist sein Motto.

Bereits in den ersten Wochen seiner Amtszeit hat Klaus Holetschek gemeinsam mit dem Ministerpräsidenten Dr. Markus Söder, MdL, zu Bürgersprechstunden in vier verschiedene Regierungsbezirke eingeladen. „Für diese Veranstaltungen herrschte eine große Nachfrage. Jedes Mal wollten mehr als 100 Bürgerinnen und Bürger teilnehmen“ freute sich der Bürgerbeauftragte. Dies zeigt auf der einen Seite den Gesprächsbedarf, aber auch die Notwendigkeit eines direkten Ansprechpartners wie den Bürgerbeauftragten.

Für besonders aktuelle und brisante Themen, wie das Polizeiaufgabengesetz (PAG) oder die EU-Datenschutzgrundverordnung, interviewt der Bürgerbeauftragte Experten, die sich den kritischen Fragen der Bürgerinnen und Bürgern stellen. „Mit diesem Format einer digitalen Bürgersprechstunde erreichen wir natürlich eine weit größere Anzahl an Bürgerinnen und Bürgern. Beispielsweise wurde unser Interview zum PAG innerhalb weniger Tage rund 20.000 Mal auf Facebook angeklickt“, zeigt sich Holetschek begeistert.

Daneben plant Holetschek in Kooperation mit der Hochschule für Politik der Technischen Universität München ein Forschungsprojekt zu einer neuen Form der Bürgerbeteiligung („Bürgerbeteiligung 4.0“). „Heutzutage muss man die Möglichkeiten, die sich durch die Digitalisierung ergeben, ergreifen. Ein Bürgerbeauftragter kann nicht überall gleichzeitig sein. Aber mit technischen Hilfsmitteln kann es gelingen, zumindest überall ein „offenes Ohr“ zu haben“, so der Bürgerbeauftragte.

Zudem bewältigt der Bürgerbeauftragte eine Fülle einzelner Bürgeranliegen. Von Mai bis Juni erreichten ihn bereits über 500 Anfragen. Er ist über die E-Mail-Adresse [buengerbeauftragter@bayern.de](mailto:buengerbeauftragter@bayern.de) oder die Webseite [www.buengerbeauftragter.bayern.de](http://www.buengerbeauftragter.bayern.de) erreichbar.

„Die erste Erfahrung zeigt, jede dieser Eingaben erfordert eine individuelle Bearbeitung“ betont Klaus Holetschek, „wichtig ist, egal ob durch ein persönliches Gespräch, ein Telefonat oder eine schriftliche Beantwortung, dass es zum gewünschten Ergebnis führt: Der Bürger wird gehört!“

Den Bürgerinnen und Bürgern geht es dabei schwerpunktmäßig um die Themen Pflege (Landespflegegeld, häusliche Pflege), Umwelt (Hochwasserschutz, Windkraft) aber auch Soziales (Rente, Behinderung) und Steuern/Finanzen (Erleichterungen bei der Steuererklärung, Unterstützung von Vereinen). Dabei berät, vermittelt oder hört der Bürgerbeauftragte zu. Gerade bei alltäglichen Anliegen (fehlender Facharzt, unzureichende Unterstützung durch die Krankenkasse) kann der Bürgerbeauftragte, der sich auch als Volksanwalt im besten Sinne sieht, meist schnell und unbürokratisch helfen. „Ich schreke nicht davor zurück, den Finger in die Wunde zu legen“ meint Klaus Holetschek und spielt damit darauf an, dass er auch Behörden auf Missstände hinweist, die sich im Verwaltungshandeln und in der Kommunikation mit den Bürgerinnen und Bürgern einschleichen. „Mir ist es wichtig, dass Unterstützungen, die für die Bürgerinnen und Bürger gedacht sind, auch bei diesen ankommen und nicht im Verwaltungsdschungel untergehen“ bekräftigt der Bürgerbeauftragte.

In den kommenden Wochen wird Klaus Holetschek weitere Bürgersprechstunden durchführen (geplant sind u.a. Bayreuth und Regensburg). Auch hat der Bürgerbeauftragte seine Kolleginnen und Kollegen aus den anderen Bundesländern sowie aus den angrenzenden europäischen Nachbarländern zu einem Austausch Ende September nach München eingeladen.

„Die Aufgaben des Bürgerbeauftragten sind vielfältig. Wenn dafür aber im Endergebnis ein Mehrwert bei den Bürgerinnen und Bürgern herauskommt – und davon bin ich überzeugt –, dann hat es sich gelohnt“ befindet Klaus Holetschek, der Bürgerbeauftragte der Bayerischen Staatsregierung.

## **Münchner Sommernachtslauf 2018: Auf dem Laufenden mit Bayerns Bürgerbeauftragtem!**

München, den 25. Juli 2018

Mit einem Team von 15 Läufern startete der **Bürgerbeauftragte der Bayerischen Staatsregierung, Klaus Holetschek**, am Abend des 24. Juli beim „Sommernachtslauf“ in München.

Auf der insgesamt 5,3 km langen Strecke durch den Olympiapark standen neben dem sportlichen Aspekt die Anliegen und Wünsche der Teilnehmenden im Vordergrund. Klaus Holetschek wird somit seinem Versprechen gerecht, stets und bei jeder Gelegenheit für die Belange der Bürgerinnen und Bürger „auf dem Laufenden“ zu sein. „Locker ins Gespräch zu kommen ist selbst in einer sportlichen Umgebung möglich“, so der Bürgerbeauftragte. „Ich war über den regen Zulauf von Interessierten begeistert, die mein Team verstärkt haben“ freute sich Klaus Holetschek.

Insbesondere fielen die eigens hierzu gestalteten Lauf-Shirts positiv auf: Sogar während des Laufs wurden einige der Teammitglieder auf das Amt des Bürgerbeauftragten angesprochen. „Dies zeigt mir, wie wichtig ein direkter Ansprechpartner für die Bürgerinnen und Bürger ist“, ergänzt Holetschek, der durch solche Aktionen sein Motto der „Bürgernähe“ lebt.

## **Künstliche Intelligenz im Bürgerdialog:**

### **Bayerns Bürgerbeauftragter richtet 24-Stunden-Hackathon aus**

München, den 7. August 2018

Die Bürgerkommunikation der Bayerischen Staatsregierung ist angekommen im Zeitalter der Digitalisierung: Rund 20 Studierende der Hochschule für Politik München (HfP) an der TUM nehmen vom 8. bis 9. August an einem Hackathon teil, den der Bürgerbeauftragte der Bayerischen Staatsregierung, Klaus Holetschek, MdL, gemeinsam mit Bayerns Staatsminister für Digitales, Medien und Europa, Georg Eisenreich, MdL, und Prof. Dr. Simon Hegelich, Professor für Political Data Science an der Hochschule für Politik, ausrichtet.

Ziel ist es, technische Lösungen für den Bürgerdialog zu erarbeiten. „Wir wollen die Chancen nutzen, die die Künstliche Intelligenz (KI) bietet, um die Kommunikation zwischen den Bürgerinnen und Bürgern mit der Politik zu verbessern“, betont Bayerns Digitalminister Eisenreich.

Bislang kennt man Hackathons hauptsächlich aus der Hightech-Industrie und Programmierszene. Doch weit gefehlt, wer bei dem Kunstwort aus „Hack“ und „Marathon“ an eine neue Version der LAN-Party aus den 1980er Jahren denkt, bei denen Zockerfreunde gemeinsam die Nächte durchmachen. Vielmehr treffen bei einem Hackathon Menschen unterschiedlicher Mind- und Skillsets zusammen, um in einer lockeren und kreativen Atmosphäre neue, innovative Ideen zu entwickeln. So tüfteln auf Initiative des Bürgerbeauftragten Studierende der TUM 24 Stunden an KI-Verfahren wie Machine Learning, Chat-Bots, intelligenten Sucherverfahren und Wissensdatenbanken. Holetschek, der die Aufgaben des Bürgerbeauftragten modern und zeitgemäß interpretiert, verdeutlicht: „Gerade in der öffentlichen Verwaltung spielen rechtliche, ethische und soziale Aspekte eine große Rolle. IT-Spezialisten müssen technische Lösungen Hand in Hand mit der Politik entwickeln.“ Die HfP bringt dafür wie keine andere Einrichtung Kompetenzen aus dem Bereich Politik und Computerwissenschaften zusammen. „Die öffentliche Meinung funktioniert heute einfach anders und wirft grundlegende Fragen mit Blick auf demokratische Prozesse auf. Ich freue mich, dass der Bürgerbeauftragte diese wichtige Kooperation zwischen Wissenschaft und Politik weiter vorantreibt“, unterstreicht Prof. Dr. Simon Hegelich. Die erarbeiteten Hackathon-Projekte werden gemeinsam mit Staatsminister Eisenreich und dem Bürgerbeauftragten Holetschek im Bayerischen Landtag präsentiert.

## **Dienstplicht für alle – Bayerns Bürgerbeauftragter begrüßt die Diskussion**

München, den 7. August 2018

Die aktuelle Diskussion über die Einführung eines allgemeinen gesellschaftlichen Dienstes ruft auch den **Bürgerbeauftragten der Bayerischen Staatsregierung, Klaus Holetschek, MdL**, auf den Plan. „Die Frage danach, ob sich junge Menschen nach dem Schulabschluss zunächst eine gewisse Zeit gesellschaftlich engagieren sollten, bevor sie ihren beruflichen Lebensweg beschreiten, halte ich durchaus für diskutabel“, so der Bürgerbeauftragte. Klaus Holetschek, den in seiner Funktion als Bürgerbeauftragter der Bayerischen Staatsregierung seit Mai bereits mehr als 500 Eingaben von Bürgerinnen und Bürgern erreichten, hält fest: „Viele Themen, die an mich herangetragen werden, drehen sich um die auf uns in Pflege, Betreuung und Sicherheit zukommenden gesellschaftlichen Herausforderungen“. Vielleicht kann die aktuelle Debatte nun dazu beitragen, das soziale Engagement, zu welchem sich viele weiterhin freiwillig verpflichtet fühlen, mehr zu würdigen. Klaus Holetschek ist sich sicher: „Hinsichtlich dieser Fragen ist eine breite Diskussion, die mit allen gesellschaftlichen Gruppen zu führen ist, notwendig“. Sie ist letztlich auch eine Chance, über die Werte und die Wertschätzung in unserer Gesellschaft nachzudenken. Dazu gehören unzweifelhaft auch Solidarität und Verantwortung“.

## Bürgersprechstunden:

### **„Auf ein Wort“ in Bayreuth mit dem Bürgerbeauftragten der Bayerischen Staatsregierung**

München, den 19. Juli 2018

Erst jüngst hat der Bürgerbeauftragte der Bayerischen Staatsregierung, Klaus Holetschek, MdL, nach 100 Tagen im Amt betont: „Das Wichtigste ist die Bürgernähe!“ Den Worten sind Taten gefolgt. So hat Holetschek bereits in den ersten Wochen seiner Amtszeit gemeinsam mit Ministerpräsident Dr. Markus Söder, MdL, zu Bürgersprechstunden in vier verschiedenen Regierungsbezirken eingeladen. Nun kam der Bürgerbeauftragte heute nach Bayreuth, um gemeinsam mit Regierungspräsidentin Heidrun Piwernetz in persönlichen Einzelgesprächen die Anliegen der Bürgerinnen und Bürger zu besprechen. Holetschek versprach, sich stark zu machen für die Themen, die die Bürgerinnen und Bürger vor Ort bewegen: „Jedes Anliegen hat es verdient, individuell bearbeitet zu werden. Als unabhängiger Fürsprecher und Vermittler setze ich mich bis ´ganz oben` ein und spreche die Themen an, bei denen Handlungsbedarf besteht.“

Die Bandbreite an Themen war groß und ging von Fragen zur örtlichen Wasserversorgung über diverse Bauvorhaben bis zu Fördermöglichkeiten. Zudem wurden Gespräche zu den Themen Ortsumgehung, geplante Funkmasten, Steuererklärung für Vereine sowie Anerkennung von Ausbildung geführt. "Die Bürgersprechstunde ist ein echter Gewinn für die Bürgerinnen und Bürger Oberfrankens. Denn hier haben sie die Möglichkeit, über ihre Anliegen direkt mit dem Bürgerbeauftragten der Bayerischen Staatsregierung zu sprechen", bekräftigte Regierungspräsidentin Piwernetz.

Auch das Zentrum Bayern Familie und Soziales (ZBFS) hat seinen Sitz in Bayreuth. Deshalb hat sich der Bürgerbeauftragte im Anschluss an die Bürgersprechstunde direkt vor Ort ein Bild gemacht, welche Themenvielfalt durch die zentrale Landesbehörde für soziale Leistungen des Freistaats Bayern abgedeckt wird. So unterstützt das ZBFS mit Landesmitteln bayerische Familien mit dem Elterngeld, stellt in besonderen Krisensituation eine Familienpflege zur Seite und betreibt Fachstellen für pflegende Angehörige. Der Präsident des ZBFS, Dr. Norbert Kollmer, hob dabei die Bürgersprechstunde als wichtiges Instrument hervor, um die Leistungserfüllung optimal an den Bürgerinnen und Bürgern auszurichten: „Wir sind eine ambitionierte und menschnahe Behörde in der bayerischen Verwaltungslandschaft, für die das Gespräch mit den Menschen sehr wichtig ist.“

In Bayreuth kamen Bürgerinnen und Bürger dazu heute mit dem Bürgerbeauftragten auf ein Wort zusammen und genau das wünscht sich Holetschek: „Ich will Politik im direkten Dialog mit den Menschen gestalten und werde dazu auch künftig das offene Wort suchen und Bürgersprechstunden anbieten.“

## **„Auf ein Wort“ in Regensburg mit dem Bürgerbeauftragten der Bayerischen Staatsregierung**

München, den 23. Juli 2018

Erst jüngst hat der Bürgerbeauftragte der Bayerischen Staatsregierung, Klaus Holetschek, MdL, nach 100 Tagen im Amt betont: „Das Wichtigste ist die Bürgernähe!“ Den Worten hat er Taten folgen lassen. Bereits in den ersten Wochen seiner Amtszeit hat Holetschek gemeinsam mit Ministerpräsident Dr. Markus Söder, MdL, zu Bürgersprechstunden in vier verschiedenen Regierungsbezirken eingeladen. Nun stattete der Bürgerbeauftragte heute auch Regensburg und damit der Oberpfalz einen Besuch ab, um sich gemeinsam mit Regierungspräsident Axel Bartelt und Bezirkstagspräsident Franz Löffler in persönlichen Einzelgesprächen den Anliegen der Bürgerinnen und Bürger zu widmen. Holetschek versprach, sich stark zu machen für die Themen, die die Bürgerinnen und Bürger vor Ort bewegen: „Jedes Anliegen hat es verdient, individuell bearbeitet und beantwortet zu werden. Als unabhängiger Fürsprecher und Vermittler lege ich den Finger in die Wunde und spreche Themen auch ‘ganz oben’ an.“

Die Bandbreite an Themen am heutigen Tag war groß und ging von Fragen zur Entwicklung im ländlichen Raum über bezahlbaren Wohnraum vor Ort bis hin zur Zukunft der Energieversorgung. Zudem wurden Gespräche zur Verkehrsstruktur, zum Netzausbau sowie zu Verbesserungen in der Patientenversorgung geführt. „Wir nehmen die Anliegen und Probleme unserer Bürgerinnen und Bürger in der Oberpfalz ernst. Für die Regierung der Oberpfalz heißt das, mit den Menschen zu sprechen und im Rahmen der einschlägigen Gesetze nach Lösungen für den konkreten Einzelfall zu suchen“, bekräftigte Regierungspräsident Bartelt.

Bezirkstagspräsident Löffler lobte die Bürgersprechstunden als wichtiges Instrument, um die Politik nah an den Bürgerinnen und Bürgern auszurichten: „Die Oberpfalz ist sozial gerecht, lebenswert und attraktiv, gerade weil wir den Problemen der Menschen auf den Grund gehen und versuchen, Lösungen zu finden. Mich freut es, dass die Sorgen und Wünsche der Menschen nun auch im gemeinsamen Gespräch mit der Staatsregierung Gehör finden.“

Genau das ist das Ziel von Holetschek: „Ich will Politik im direkten Dialog mit den Menschen gestalten und werde dazu auch künftig das offene Wort suchen und Bürgersprechstunden anbieten.“

## **„Auf ein Wort“ in Nürnberg mit dem Bürgerbeauftragten der Bayerischen Staatsregierung**


München, den 14. September 2018

„Politik ist für die Menschen da und deshalb muss die Politik auch zu den Menschen kommen!“ – mit dieser Überzeugung setzt sich der Bürgerbeauftragte der Bayerischen Staatsregierung, Klaus Holetschek, MdL, für die Anliegen der Bürgerinnen und Bürger im Freistaat ein. Bereits in den ersten Wochen seiner Amtszeit hat Holetschek gemeinsam mit Ministerpräsident Dr. Markus Söder, MdL, zu Bürgersprechstunden in vier verschiedenen Regierungsbezirken eingeladen. Nun stattete der Bürgerbeauftragte heute auch Nürnberg und damit Mittelfranken einen Besuch ab, um sich gemeinsam mit Regierungsvizepräsident Dr. Eugen Ehmann in persönlichen Einzelgesprächen den Sorgen und Wünschen der Bürgerinnen und Bürger zu widmen. „Hinhören, verstehen, handeln – darum geht es mir in meiner Arbeit“, betonte der Bürgerbeauftragte.


Die Bandbreite an Themen am heutigen Tag war groß und ging von Fragen zur inneren Sicherheit über staatliche Unterstützungen für Alleinerziehende bis hin zu visionären Wohnkonzepten im Alter. Zudem wurden Gespräche zur Verkehrsstruktur, zum Denkmalschutz sowie zu Verbesserungen für Menschen mit Behinderung geführt. „Verwaltungshandeln darf nicht in anonymen Büroräumen stattfinden. Deswegen sucht die Regierung von Mittelfranken schon immer den direkten Kontakt mit der Bevölkerung. Mittelfranken steht für Bodenständigkeit. Was einmal besprochen ist, das gilt. Die gemeinsame Bürgersprechstunde mit dem Bürgerbeauftragten der Staatsregierung ist dabei ein wichtiges Instrument, um aktuelle Fragen vor Ort direkt an die politische Spitze zu spiegeln“, bekräftigte Regierungsvizepräsident Dr. Ehmann.

Im Anschluss an die Bürgersprechstunde stattete der Bürgerbeauftragte dem Zentrum für Seltene Erkrankungen (ZSEER) an der Universitätsklinik Erlangen einen Besuch ab. „Es ist wichtig, gerade auch den Menschen eine Stimme zu geben, die selbst nicht dazu in der Lage sind oder deren Themen nicht über eine breite gesellschaftliche Basis verfügen. Gerade diejenigen, die am meisten im Leben zu kämpfen haben, können sich oftmals kein Gehör verschaffen“, so Holetschek. Dabei sind seltene Erkrankungen weit verbreiteter als es auf den ersten Blick erscheinen mag wie Prof. Dr. Beate Winner, Sprecherin des ZSEER, verdeutlicht: „In Deutschland leiden etwa vier Millionen Menschen an einer seltenen Erkrankung. Bislang sind uns bereits rund 7.000 heterogene und hochkomplexe Krankheitsbilder bekannt.“ Mit dem ZSEER besteht seit 2017 eine interdisziplinäre und individuelle Anlaufstelle für Menschen mit ungeklärten Symptomen. Forschung wie Patienten aber brauchen weiterhin die Unterstützung der Politik. „Ich freue mich, dass sich der Bürgerbeauftragte für Patienten mit seltenen Erkrankungen einsetzt“, so Prof. Winner. Genau dafür steht Holetschek: „Ich will möglichst alle Bürgerinnen und Bürger im Freistaat erreichen und mit ihnen gemeinsam Politik gestalten. Dabei schaue ich gerade dorthin, wo andere vielleicht wegschauen, um das gesellschaftliche Verständnis für Menschen mit Auffälligkeiten zu stärken und auch Randthemen in der Öffentlichkeit ein Gesicht zu geben.“

# Programm Konferenz „Bürgerkommunikation #neumitdenken“ vom 26.09.2018:



## EINLADUNG



---

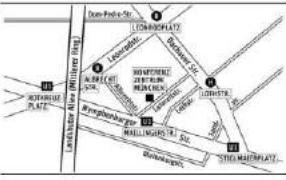
### TAGUNGSHINWEISE

Anmeldung bitte per Antwortbogen, Fax +49(0)89 1258-469 oder E-Mail [ref0205@hss.de](mailto:ref0205@hss.de) unter Angabe des Veranstaltungstitels/Projektnummer 02/05/18/011 und Ihrer Adresse bis spätestens 21. September 2018. Ihre Anmeldung gilt als angenommen, wenn Sie keine Absage erhalten. Bei Verhinderung bitten wir Sie – auch kurzfristig – um Nachricht. Eine Haftung bei An-/Rückreise sowie am Tagungsort kann von der Hanns-Seidel-Stiftung nicht übernommen werden.

Personenbezogene Daten werden nach Maßgabe des Bundesdatenschutzgesetzes (§ 28 Abs. 4 BDSG) behandelt.

Wir weisen darauf hin, dass während der Veranstaltung fotografiert wird und Protokolle, auch mittels Tonaufzeichnung, erstellt werden. Mit der Anmeldung erklären Sie Ihr Einverständnis für die unentgeltliche und freie Verwendung im Rahmen einer Tagungsdokumentation (Printmedien und ggf. Internet).

### SO ERREICHEN SIE DEN TAGUNGSTORT



Konferenzzentrum München der Hanns-Seidel-Stiftung, Lazarettstr. 33, 80636 München  
Tel. +49 (0)89 1258-0 [www.konfmuc.de](http://www.konfmuc.de)

**Öffentlich:** Von München Hbf mit der Linie U1 /U7 Richtung Olympia-Einkaufszentrum bzw. Westfriedhof bis Haltestelle Mailingerstraße, Ausgang Lazarettstraße, Fußweg ca. 300m zum Konferenzzentrum München der Hanns-Seidel-Stiftung.


**Mit dem Auto:** Von der Nymphenburger Straße oder Dachauer Straße in die Lazarettstraße einbiegen. In der Tiefgarage stehen begrenzt Parkplätze zur Verfügung. Gebührenpflichtige, öffentliche Parkplätze entlang der Lazarettstraße. Wegen der eingeschränkten Parkmöglichkeiten wird eine öffentliche Anreise empfohlen.

Symposium der Akademie für Politik und Zeitgeschehen und des Bürgerbeauftragten der Bayerischen Staatsregierung

## Bürgerkommunikation #neumitdenken!

Was bedeutet die digitale Revolution für Bürger im Dialog mit Politik und Verwaltung?

Mittwoch, 26. September 2018  
10.00 bis 18.00 Uhr  
Konferenzzentrum München

Der Bürgerbeauftragte der Bayerischen Staatsregierung 

Hanns-Seidel-Stiftung e.V. | Festlich 10.00 ME | 80636 München  
Vorstand: Prof. Ursula Mäntle, Staatsministerin a.D., | Geschäftsführer: Dr. Peter Wittenlauf

[www.hss.de](http://www.hss.de)

[www.hss.de](http://www.hss.de)

Digitale Technologien transformieren unsere Welt und die Art und Weise, wie wir miteinander kommunizieren. Als *digital citizens* spielt sich ein beträchtlicher Teil unseres Alltags in den sozialen Medien ab. Politische Kommunikation findet heute auf allen Kanälen statt. Welchen Einfluss aber hat der technische Wandel auf die öffentliche Meinungsbildung und politische Teilhabe? Haben Facebook, Twitter, YouTube und Co. demokratisierendes Potential oder birgt die fortschreitende Digitalisierung und Technologisierung unserer Gesellschaft vielmehr unkontrollierbare Gefahren für unsere Demokratie? Die Politik ist aufgefordert, hierzu einen effizienten Handlungsrahmen zu gestalten, indem sie modern denkt und zeitgemäß handelt. Ziel der Tagung ist es, mit Experten aus Politik und Wissenschaft verschiedene Perspektiven der digitalen Revolution zu beleuchten, um weitsichtige Schlüsse zu ziehen und zukunftsweisende Handlungsimpulse zu setzen. Dazu laden wir Sie herzlich ein, gemeinsam mit uns zu diskutieren!

**Klaus Holetschek, Mdl.**  
Bürgerbeauftragter der Bayerischen Staatsregierung

**Prof. Dr. Reinhard Meier-Walser**  
Leiter der Akademie für Politik und Zeitgeschehen der Hanns-Seidel-Stiftung

**Maximilian Rückert, M.A.**  
Referent für Digitalisierung und Politik, Medien der Hanns-Seidel-Stiftung

Diskutieren Sie online mit!

[www.hss.de/online-dialog](http://www.hss.de/online-dialog)

Welche Chancen oder Risiken sehen Sie durch die Digitalisierung für den Dialog zwischen Gesellschaft und Politik? Der Bürgerbeauftragte bietet Ihnen gemeinsam mit der Beteiligungsplattform Beteiligung in die Möglichkeit, bereits jetzt Fragen und Kommentare zur Diskussion zu stellen. Diese werden nach Möglichkeit auch in die Veranstaltung vor Ort aufgenommen. auch auf Twitter: #neumitdenken und Facebook: <https://de-de.facebook.com/holetschek>

Der Bürgerbeauftragte der Bayerischen Staatsregierung 

### Mittwoch, 26. September 2018

09.30 Uhr	Begrüßungskaffee und Eintragung in die Anwesenheitsliste		
10.00 Uhr	Eröffnung und Begrüßung <b>Prof. Ursula Mäntle</b> Vorsitzende der Hanns-Seidel-Stiftung <b>Staatsminister Dr. Florian Herrmann, Mdl.</b> Leiter der Staatskanzlei, Staatsminister für Bundesangelegenheiten		
10.30 Uhr	Einführung in das Thema <b>Klaus Holetschek, Mdl.</b> Bürgerbeauftragter der Bayerischen Staatsregierung	15.30 Uhr	Kaffeepause
10.45 Uhr	Vorträge „Social Media als Radar für Bürgeranliegen – Chancen und Herausforderungen“ <b>Prof. Dr. Jürgen Pfeffer</b> Lehrstuhl Computational Social Science, Hochschule für Politik, TU München  „Digitales Potential der öffentlichen Verwaltung und die Macht der Zukunftstechnologien“ <b>Arne Baltissen</b> Vorstandsmitglied der MACH AG	16.00 Uhr	Podiumsdiskussion „Herausforderungen und Chancen politischer Teilhabe in Europa“ <b>Mag. Marie Luise Berger</b> Volkskämmerin, Tirol  <b>Dr. Dr. (h.c.) Claudia Kaufmann</b> Präsidentin der Vereinigung der Parl. Ombudspersonen, Schweiz  <b>Klaus Holetschek, Mdl.</b> Bürgerbeauftragter der Bayerischen Staatsregierung
12.30 Uhr	Mittagsimbiss	17.00 Uhr	„Citizens' participation at the EU level – the role of the European Ombudswoman“ Expertengespräch mit <b>Emily O'Reilly</b> Europäische Bürgerbeauftragte
		18.00 Uhr	Ende der Veranstaltung

**Tagungsleitung:**  
Elisabeth Wessner  
Bayerische Staatskanzlei

Maximilian Rückert  
Hanns-Seidel-Stiftung

Projekt-Nr. 02/05/18/011



## Symposium Bürgerkommunikation #neumitdenken!

München, den 26. September 2018

Was bedeutet die digitale Revolution für die Kommunikation zwischen Politik und Gesellschaft und wie verändert Künstliche Intelligenz die öffentliche Verwaltung? Auf Initiative des Bürgerbeauftragten der Bayerischen Staatsregierung, Klaus Holetschek, MdL, kam heute ein hochkarätiges Expertengremium aus Politik und Wissenschaft im Konferenzzentrum der Hanns-Seidel-Stiftung zusammen, um gemeinsam mit interessierten Bürgerinnen und Bürgern „neumitzudenken“.

Der Generalsekretär der Hanns-Seidel-Stiftung (HSS), Dr. Peter Witterauf, eröffnete die Veranstaltung mit den Worten: „Unsere Demokratie lebt von aktiver Beteiligung. Gerade die Digitalisierung und neue Kommunikationsformen wie z. B. soziale Medien bieten hier viele Möglichkeiten, bergen aber auch Gefahren. Die Möglichkeiten sinnvoll zu nutzen, die Gefahren aber nicht aus dem Auge zu verlieren, ist unser Antrieb. Daher setzt sich die HSS dafür ein, die digitale Mündigkeit und Medienkompetenz der Bevölkerung zu stärken.“ Auch der Leiter der



Klaus Holetschek (links) mit Staatsminister und Leiter der Bayerischen Staatskanzlei Dr. Florian Herrmann (Mitte) sowie dem Generalsekretär der Hanns-Seidel-Stiftung Dr. Peter Witterauf (rechts).

Staatskanzlei und Staatsminister für Bundesangelegenheiten, Dr. Florian Herrmann, MdL, begrüßte die Gäste mit klaren Worten: „Eine Gesellschaft funktioniert dann am besten, wenn sie mit wenigen Regeln auskommt. Ein effektiver Handlungsrahmen der Politik für den Dienst am Bürger im digitalen Zeitalter braucht Transparenz und Vertrauen.“

Prof. Jürgen Pfeffer vom Lehrstuhl Computational Social Science der Hochschule für Politik München befasste sich eingangs mit Facebook, Twitter und Co. als Social Media Radar, um Bürgeranliegen frühzeitig zu erkennen. Holetschek betonte: „Politische Kommunikation findet heute nicht mehr nur in Bierzeltveranstaltungen statt, sondern auch digital. Populistische Feinde der Demokratie gibt es in Politik wie Gesellschaft, online wie offline. Die Menschen sind aufgefordert, zu denken bevor sie klicken.“ „Statt hasserfüllten Monologen brauchen wir wieder konstruktiven Dialog mithilfe einer politischen Bildung, die sich auch als Medien-erziehung versteht“, unterstrich Maximilian Rückert, Leiter des Referats Digitalisierung und Politik, Medien der HSS.

Die ständige Verfügbarkeit des Internets erhöht auch die Erwartung an die Reaktionsgeschwindigkeit der Politik. Christopher Stephan, Geschäftsführer bei Accenture, einer der weltweit größten Technologiedienstleister, zeigte daher in seinem Vortrag auf, wie Intelligente Chatbots für Bürgeranliegen ähnlich wie bei Live-Chat-Support von Kundendiensten helfen können, Fragen unmittelbar zu beantworten.

Auch die öffentliche Verwaltung selbst unterliegt den Veränderungskräften der digitalen Revolution. Arne Baltissen, Vorstandsmitglied der MACH AG, einer der führenden

Softwarepartner des öffentlichen Sektors, zeigte auf: „Die Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung hat mit neuen Gesetzesgrundlagen, wie dem Onlinezugangsgesetz, Fahrt aufgenommen. Neue Technologien wie Künstliche Intelligenz, Blockchain oder Augmented Reality haben großes Potential, die Verwaltung für die Anforderungen der Zukunft zu rüsten.“

Die Podiumsdiskussion, moderiert von Prof. Ludwig Hilmer, Medienwissenschaftler der Hochschule Mittweida, zeigte, dass die Crux der Kommunikation in sozialen Medien in der Abwägung zwischen eindimensionalem Populismus und vielschichtiger Kritik am politischen System liegt. Dr. Claudia Kaufmann, Ombudsfrau der Stadt Zürich und Präsidentin der Vereinigung der Parlamentarischen Ombudspersonen der Schweiz betonte: „Wir leben in einer pluralistischen Demokratie, die dann funktioniert, wenn Bürgerinnen und Bürger sich im Alltag auch tatsächlich auf sie berufen können. Zugang zum Recht, gesellschaftliche Teilhaberechte und staatliche Transparenz stehen daher genauso wie die Umsetzung der Menschenrechte im Fokus der Ombudstätigkeit. Die Digitalisierung in der Verwaltung trägt diesen Ansprüchen am besten Rechnung, wenn sie die Anwenderinnen und Anwender bzw. deren Bedürfnisse von Anfang an in die Planung und Entwicklung einbezieht.“ Freiheit und Rechtstaatlichkeit nehmen aber auch die Bürgerinnen und Bürger selbst in die Pflicht. So stellte die Landesvolksanwältin von Tirol, Mag. Marie Luise Berger, fest: „Zurecht fordern die Menschen mehr Mitsprache und Beteiligung. Die modernen Kommunikationsmittel dürften aber nicht zum Ausschluss eines erheblichen Bevölkerungsanteils führen.“

Die Europäische Bürgerbeauftragte, Emily O'Reilly, verdeutlichte: „Bürger vertrauen Regierung und öffentlichem Dienst, wenn politische Abläufe, Gesetzgebung und der Einfluss von Interessensvertretern transparent gestaltet werden. Dabei spielen neue Technologien, Social Media, Open Government und E-Partizipation eine große Rolle.“ „Dabei dürfen wir die Zukunft unserer Demokratie nicht nur den Maschinen überlassen und einigen wenigen, die es verstehen, diese zu steuern“, gab Bayerns Bürgerbeauftragter zu bedenken und fasste die zentrale Botschaft der Tagung zusammen: „Rat suchende Bürgerinnen und Bürger brauchen keine Maschine, sondern einen Menschen als Ansprechpartner. Technologien können unterstützen, aber nur wenn sie verantwortungsvoll eingesetzt werden. Die Digitalisierung darf nicht zu einer Bedrohung für unsere Demokratie werden. Auch im Internet müssen die Grundrechte uneingeschränkt gelten. Deshalb setze ich mich dafür ein, dass die wichtigsten Akteure nicht länger die großen Konzerne und einflussreichen Verbände sind, sondern die Bürgerinnen und Bürger.“



Die Teilnehmer der Podiumsdiskussion v.l.n.r.:  
Bernd Kramer, Accenture Strategy;  
Mag. Marie Luise Berger, Landesanwältin von Tirol;  
Dr. Claudia Kaufmann, Ombudsfrau der Stadt Zürich;  
Emily O'Reilly, Europäische Bürgerbeauftragte;  
Klaus Holetschek, Bayerns Bürgerbeauftragter;  
Prof. Dr. Ludwig Hilmer, Rektor der Hochschule Mittweida.