



Bürgeranliegen im Arbeitsbereich des Beauftragten für die Belange von Menschen mit Behinderungen sowie Seniorinnen und Senioren

02. SEPTEMBER 2026 | TOP 6.5

AUSSCHUSS FÜR SOZIALES, GESUNDHEIT UND RECHTE FÜR MINDERHEITEN

Dr. Normen Franzke

Beauftragter für die Belange von Menschen mit Behinderungen

Beauftragter für die Belange von Seniorinnen und Senioren

1. Bürgeranliegen als wichtiger Teil der Beauftragtenarbeit

Die Beratung und Unterstützung von Bürgerinnen und Bürgern gehört zu den wesentlichen Bestandteilen der Arbeit eines Beauftragten. Dabei geht es häufig nicht allein um die Beantwortung einer konkreten Frage. Menschen wenden sich insbesondere dann an die Beauftragtenstelle, wenn sie mit bestehenden Zuständigkeiten nicht weiterkommen, Unterstützung bei der Einordnung ihres Anliegens benötigen, Barrieren erleben oder sich in ihren Teilhabemöglichkeiten eingeschränkt sehen.

Die Anliegen reichen von vergleichsweise schnell lösbaren Fragen bis hin zu komplexen Einzelfällen, bei denen mehrere Fachbereiche, Behörden, Leistungsträger oder externe Institutionen beteiligt sind. Das Beauftragtenwesen ist dabei keine Leistungsbehörde und ersetzt keine Fachverwaltung. Es übernimmt vielmehr eine beratende, vermittelnde, koordinierende und – soweit erforderlich – auch eine Ombudsfunktion.

2. Umfang der Bürgeranliegen

Zeitraum → 01.01. bis 31.12.2025:

Beauftragter für die Belange von Menschen mit Behinderungen

- 91 Bürgeranliegen + 41 schriftliche Stellungnahmen

Beauftragter für die die Belange von Seniorinnen und Senioren

- 76 Anliegen + 19 schriftliche Stellungnahmen

Zeitraum → 01.01. bis 30.06.2026

Beauftragter für die Belange von Menschen mit Behinderungen

- 59 Bürgeranfragen + 34 schriftliche Stellungnahmen

Beauftragter für die die Belange von Seniorinnen und Senioren

- 32 Anliegen + 11 schriftliche Stellungnahmen



3. Welche Anliegen erreichen den Beauftragten für die Belange von Menschen mit Behinderungen?

Die Bürgeranliegen sind sehr unterschiedlich. Dennoch lassen sich aus der täglichen Arbeit wiederkehrende Themenfelder erkennen.

3.1 Barrierefreiheit im öffentlichen Raum

Ein regelmäßig wiederkehrendes Thema sind Barrieren im öffentlichen Verkehrs- und Bewegungsraum. Hierzu gehören beispielsweise:

- nicht oder nur eingeschränkt nutzbare Gehwege,
- fehlende oder unzureichende Bordabsenkungen,
- fehlende taktile Orientierungsmöglichkeiten,
- Probleme an Straßenquerungen,
- Hindernisse auf Gehwegen,
- eingeschränkte Erreichbarkeit von Einrichtungen,
- Probleme an Haltestellen des öffentlichen Personennahverkehrs sowie
- nicht ausreichend berücksichtigte Anforderungen der Barrierefreiheit bei Planungen.

Für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen, Rollstuhlnutzende, Menschen mit Sehbehinderungen oder blinde Menschen können vermeintlich kleine bauliche Hindernisse darüber entscheiden, ob ein Weg selbstständig zurückgelegt werden kann. Aus Bürgerhinweisen entstehen deshalb teilweise konkrete Prüfungen vor Ort, Abstimmungen mit den zuständigen Fachbereichen oder Stellungnahmen zu Planungen.

3.2 E-Roller und andere Hindernisse auf Gehwegen

Ein zunehmend wahrgenommenes Thema sind falsch bzw. ungünstig abgestellte E-Roller. Werden Roller auf Gehwegen, im Bereich von Querungsstellen, vor abgesenkten Bordsteinen oder innerhalb notwendiger Bewegungsflächen abgestellt, können sie für Menschen mit Behinderungen zu erheblichen Barrieren werden. Besonders betroffen sind unter anderem:

- blinde und sehbehinderte Menschen,
- Rollstuhlnutzende,
- Menschen mit Rollatoren sowie
- ältere Menschen mit Mobilitätseinschränkungen.

Die Frage ist deshalb nicht nur, ob ein E-Roller ordnungsrechtlich „falsch“ abgestellt wurde. Aus Sicht der Teilhabe ist entscheidend, ob ein sicherer und selbstständiger Bewegungsraum erhalten bleibt.

3.3 Wohnen und selbstständige Lebensführung

Ein besonders schwieriges Themenfeld ist die Suche nach geeignetem und gleichzeitig bezahlbarem Wohnraum. Barrierefreier Wohnraum ist auf dem Wohnungsmarkt nur eingeschränkt verfügbar. Besonders schwierig wird die Situation, wenn Menschen gleichzeitig auf staatliche Transferleistungen angewiesen sind. Ein aktueller Beratungsfall verdeutlicht diese Problematik:



- Eine Familie lebt in einem mehrgeschossigen Wohngebäude. Aufgrund der individuellen Situation des Kindes ist das Verlassen der Wohnung bzw. des Hauses nur mit erheblicher Unterstützung möglich. Die Mutter ist regelmäßig darauf angewiesen, Nachbarinnen und Nachbarn um Hilfe zu bitten, damit das Kind über bestehende Barrieren getragen werden kann.

Der Fall zeigt exemplarisch, dass die Frage der Barrierefreiheit nicht allein eine bauliche Frage ist. Sie berührt unmittelbar: Wohnen, soziale Sicherung, Pflege und Unterstützung, Mobilität, Familienhilfe und gesellschaftliche Teilhabe.

3.4 Mobilität und öffentlicher Personennahverkehr

Mobilität ist eine wesentliche Voraussetzung gesellschaftlicher Teilhabe. Bürgeranliegen betreffen daher regelmäßig:

- die Zugänglichkeit von Haltestellen,
- barrierefreie Ein- und Ausstiegsmöglichkeiten,
- Wege zu Haltestellen,
- Orientierungssysteme sowie
- die Nutzbarkeit ÖPNV.

Die Erfahrungen aus Bürgeranliegen fließen auch in Stellungnahmen zu konkreten Planungsmaßnahmen ein. Ein aktuelles Beispiel ist die Befassung mit dem Ausbau verschiedener Straßenbahnhaltestellen entlang der Vetschauer Straße. Hier wurden Fragen der Barrierefreiheit gemeinsam mit Betroffenen und dem Beirat für Menschen mit Behinderungen betrachtet und entsprechende Stellungnahmen gegenüber Cottbusverkehr abgegeben.

3.5 Zugang zu Gebäuden und Einrichtungen

Bürgerinnen und Bürger berichten immer wieder über Schwierigkeiten beim Zugang zu Gebäuden und Einrichtungen. Ein defekter Aufzug kann beispielsweise für viele Menschen lediglich eine Unannehmlichkeit darstellen. Für eine Person, die auf einen Rollstuhl angewiesen ist, kann derselbe Aufzugsausfall bedeuten, dass eine Einrichtung überhaupt nicht mehr erreichbar ist. Ähnliche Schwierigkeiten können sich ergeben aus:

- Stufen,
- schweren Türen,
- fehlender Orientierung,
- ungeeigneten Sanitäranlagen,
- fehlenden Sitzmöglichkeiten oder
- nicht barrierefreien Informationsangeboten.

3.6 Beratung im Sozialleistungs- und Unterstützungssystem

Viele Bürgeranliegen lassen sich nicht einem einzigen Rechts- oder Verwaltungsbereich zuordnen. Menschen benötigen beispielsweise gleichzeitig Unterstützung aus den Bereichen Eingliederungshilfe, Pflege, Grundsicherung, Wohnen, Kinder- und Jugendhilfe, Krankenversicherung oder Schwerbehindertenrecht.



Für Bürgerinnen und Bürger ist häufig nur schwer nachvollziehbar, welche Stelle für welchen Teil ihres Problems zuständig ist. In diesen Fällen besteht ein erheblicher Teil der Arbeit darin, zunächst gemeinsam mit den Betroffenen den Sachverhalt zu strukturieren.

3.7 Diskriminierung und Ombudsfunktion

In mehreren Bürgeranliegen wurden auch konkrete Diskriminierungssachverhalte bzw. subjektiv wahrgenommene Benachteiligungen vorgetragen. Solche Anliegen erfordern eine besonders sensible Bearbeitung. Nicht jede als Benachteiligung empfundene Situation stellt rechtlich automatisch eine Diskriminierung dar. Gleichzeitig müssen entsprechende Hinweise ernst genommen und geprüft werden.

4. Welche Anliegen erreichen den Beauftragten für die Belange von Seniorinnen und Senioren?

Auch im Bereich der Seniorinnen und Senioren zeigt sich ein breites Spektrum an Anliegen. Dabei bestehen zahlreiche Überschneidungen zum Bereich Menschen mit Behinderungen. (siehe Punkt 3) Dies betrifft insbesondere Mobilität, Wohnen, Pflege und Barrierefreiheit. Wiederkehrende Themen sind unter anderem:

- Pflege und Unterstützungsbedarf,
- Fragen zur Versorgung im Alter,
- bezahlbarer und geeigneter Wohnraum,
- Mobilität,
- Barrieren im Wohnumfeld,
- soziale Kontakte und Einsamkeit,
- Orientierung innerhalb vorhandener Hilfsangebote,
- Erreichbarkeit von Beratungsstellen,
- finanzielle und soziale Problemlagen sowie
- Möglichkeiten gesellschaftlicher Teilhabe.

Gerade ältere Menschen benötigen teilweise nicht zwingend ein neues Angebot. Häufig besteht zunächst das Problem darin, dass vorhandene Angebote nicht bekannt oder nicht leicht auffindbar sind. Cottbus/Chósebusz verfügt über eine Vielzahl von Angeboten für ältere Menschen.

Neben klassischen Verwaltungsfragen erreichen die Beauftragtenstelle auch Lebenssituationen, bei denen soziale Isolation eine wesentliche Rolle spielt. Gerade bei älteren Menschen können:

- der Tod der Partnerin oder des Partners,
- gesundheitliche Einschränkungen,
- fehlende familiäre Kontakte oder
- der Verlust bisheriger sozialer Strukturen

dazu führen, dass gesellschaftliche Teilhabe erheblich abnimmt. Nicht jedes dieser Probleme kann durch Verwaltung gelöst werden.



5. Die besondere Bedeutung niedrigschwelliger Beratung

Eine wichtige Erfahrung aus der täglichen Arbeit ist, dass Menschen häufig nicht mit einem klar definierten „Verwaltungsproblem“ kommen. Sie kommen mit einer Lebenssituation. Erst im Gespräch zeigt sich, welche Themen dahinterstehen und welche Stellen möglicherweise beteiligt werden müssen. Eine niedrigschwellige Ansprechmöglichkeit ist deshalb von besonderer Bedeutung.

Die Bearbeitung von Bürgeranliegen hat neben der unmittelbaren Unterstützung der Betroffenen noch eine zweite wichtige Funktion. Sie ist ein Seismograf für strukturelle Probleme. Wenn beispielsweise wiederholt Beschwerden zu:

- bestimmten Barrieren,
- fehlendem barrierefreiem Wohnraum,
- schwer verständlichen Zuständigkeiten,
- Problemen bei Mobilität und ÖPNV,
- fehlenden Unterstützungsstrukturen oder
- der Zugänglichkeit von Angeboten

auftreten, stellt sich die Frage, ob nicht nur der einzelne Fall, sondern die dahinterliegende Struktur betrachtet werden muss. Aus einzelnen Bürgeranliegen können deshalb Stellungnahmen, Vor-Ort-Begehungen, Gespräche mit Fachbereichen, Themen für die Beiräte, politische Beratungen oder längerfristige Projekte entstehen.

6. Zusammenarbeit mit Beiräten und Fachverwaltung

Die Bearbeitung vieler Anliegen wäre ohne eine enge Zusammenarbeit innerhalb und außerhalb der Stadtverwaltung nicht möglich. Von besonderer Bedeutung sind dabei:

- die zuständigen Fachbereiche der Stadtverwaltung,
- der Beirat für Menschen mit Behinderungen,
- der Seniorenbeirat,
- Beratungsstellen,
- Sozialleistungsträger,
- Wohnungsunternehmen,
- Verkehrsunternehmen,
- Pflege- und Gesundheitsakteure,
- freie Träger sowie
- ehrenamtliche Strukturen.

7. Was kann der Beauftragte leisten – und was nicht?

Für die Erwartungshaltung gegenüber der Beauftragtenstelle ist eine klare Abgrenzung wichtig.

Die Beauftragtenstelle kann: beraten, zuhören, Sachverhalte strukturieren, vermitteln, Fachstellen einbeziehen, Stellungnahmen abgeben, auf Barrieren aufmerksam machen, Interessen vertreten, Beteiligung ermöglichen und strukturelle Probleme gegenüber Verwaltung und Politik sichtbar machen.



Die Beauftragtenstelle kann nicht: Leistungsbescheide erlassen, gesetzliche Zuständigkeiten ersetzen, fehlenden Wohnraum schaffen, finanzielle Leistungen bewilligen oder Entscheidungen anderer zuständiger Behörden aufheben.

8. Erkenntnisse aus der Beratungspraxis

Aus den Bürgeranliegen lassen sich einige übergreifende Erkenntnisse ableiten:

Erstens: Barrierefreiheit ist eine Querschnittsaufgabe. Sie betrifft nicht nur den Sozialbereich, sondern ebenso Stadtentwicklung, Verkehr, Wohnen, Digitalisierung, Kultur, Bildung und Verwaltung.

Zweitens: Frühzeitige Beteiligung ist regelmäßig einfacher und wirtschaftlicher als eine nachträgliche Korrektur. Dies gilt insbesondere für Bau- und Verkehrsplanungen.

Drittens: Die vorhandene Unterstützungslandschaft ist für Bürgerinnen und Bürger teilweise schwer überschaubar. Eine Lotsenfunktion bleibt daher wichtig.

Viertens: Bezahlbarer barrierefreier Wohnraum entwickelt sich zunehmend zu einem zentralen Teilhabefaktor.

Fünftens: Mobilität entscheidet wesentlich darüber, ob Menschen selbstständig am gesellschaftlichen Leben teilnehmen können.

Sechstens: Viele Probleme älterer Menschen und von Menschen mit Behinderungen überschneiden sich. Dies betrifft insbesondere Wohnen, Mobilität, Pflege, Erreichbarkeit und soziale Teilhabe.

Siebtens: Einzelfälle sollten nicht ausschließlich als Einzelfälle betrachtet werden. Wiederkehrende Anliegen können Hinweise auf strukturellen kommunalen Handlungsbedarf geben.

Cottbus/Chósebus, 28.08.2026

gez. Franzke
BHBA / SBA