

Baumann und Clausen

gehören ins Radio, nicht in

eine moderne Verwaltung

Nr. 297.05 / 25.10.2005

Zum Antrag der Fraktion Bündnis 90/Die Grünen für die November-Tagung des schleswig-holsteinischen Landtages mit dem Titel „Bürgerfreundliche Behörden“ erklärt die sozialpolitische Sprecherin **Monika Heindl**:

Oberamtsrat Alfred Clausen ist vermutlich kein Grün-Wähler. Das macht nichts. Ich lache trotzdem, wenn ich die R.SH-Beamtenparodie höre. Säße ich allerdings in seiner Amtsstube, um mir meinen Geräteschuppen genehmigen zu lassen, würde mir das Lachen vergehen.

Und so geht es einer steigenden Zahl von BürgerInnen in Schleswig-Holstein. Denn Sozialverbände und die Bürgerbeauftragte für soziale Angelegenheiten berichten über eine zunehmende Verschlechterung im Umgang von Behörden mit hilfeschuchenden BürgerInnen. Der Beschwerdekatalog reicht von ständig besetzten Telefonen, unregelmäßigen und/oder unzumutbaren Öffnungszeiten, stundenlangem Warten und notorischer Unzuständigkeit bis hin zu eklatanten Missständen wie Falschberatung oder Leistungsverweigerung.

Die Bürgerfreundlichkeit von Behörden ist ein zentraler Bestandteil von sozialer Gerechtigkeit. BürgerInnen sind AuftraggeberInnen des Staates und haben ein Anrecht darauf, als KundInnen behandelt und nicht wie „lästige Bittsteller“ oder „ärgerliche Kostenverursacher“ abgefertigt zu werden. Sie haben einen Rechtsanspruch auf umfassende Information, unterstützende Beratung und die Gewährung von Leistungsansprüchen.

Die Landesregierung steht in der Verantwortung, diese Dienstleistungspflicht der öffentlichen Verwaltung gemeinsam mit den Kommunen durchzusetzen. Daher fordert meine Fraktion die Landesregierung in einem Antrag für die November-Tagung des Landtages auf, gemeinsam mit Landesbehörden und kommunaler Verwaltung gemeinsam mit der Bürgerbeauftragten für soziale Angelegenheiten Standards für Bürgerfreundlichkeit und Kundenorientierung zu vereinbaren. Diese verbindlichen Festlegungen sollen modellhaft an verschiedenen Behörden in Form von Beschwerdestellen erprobt werden.

Dass die Große Koalition BürgerInnen als KundInnen und nicht als BittstellerInnen betrachtet, kann sie mithilfe unseres Antrages beweisen!
