

Es gilt das gesprochene Wort!

TOP 22 – Bürgerfreundliche Behörden

Dazu sagt die sozialpolitische Sprecherin  
von Bündnis 90/Die Grünen,

**Monika Heinold:**

**Fraktion im Landtag  
Schleswig-Holstein**

Pressesprecherin  
**Claudia Jacob**

Landeshaus  
Düsternbrooker Weg 70  
24105 Kiel

Durchwahl: 0431/988-1503

Zentrale: 0431/988-1500

Telefax: 0431/988-1501

Mobil: 0172/541 83 53

E-Mail: [presse@gruene.ltsh.de](mailto:presse@gruene.ltsh.de)

Internet: [www.sh-gruene.de](http://www.sh-gruene.de)

**Nr. 328.05 / 10.11.2005**

## **Effektivität und Bürgerfreundlichkeit gehören zusammen**

Sozialverbände und die Bürgerbeauftragte für soziale Angelegenheiten berichten über eine zunehmende Verschlechterung des Umgangs von Behörden mit hilfeschuchenden BürgerInnen. Der Beschwerdekatalog reicht von ständig besetzten Telefonen, unregelmäßigen, kurzen und unzumutbaren Öffnungszeiten, stundenlangem Warten und notorischer Unzuständigkeit.

Die Krone der Bürgerunfreundlichkeit sind eklatante Missstände wie Falschberatung, Leistungsverweigerung und abgeschlossene Türen und Gebäude auch während der offiziellen Sprechzeiten. Um diese Missstände zu beheben stellt die grüne Landtagsfraktion den heutigen Landtagsantrag, denn aus unserer Sicht muss die Bürgerfreundlichkeit von Behörden ein zentraler Baustein einer sozial gerechten Gesellschaft sein.

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. Behörden sind für die BürgerInnen da und nicht umgekehrt.

Natürlich müssen Behörden auch effizient arbeiten. Hierzu haben wir unter anderem das Instrument des Bench-Marking, welches seit einigen Jahren zwischen den Sozialämtern der Kommunen stattfindet und im Hinblick auf Effizienz, Effektivität und Kostenreduktion hilfreich sein kann.

Notwendige Effizienz darf aber nicht gegen Kundenorientierung und gegen Bürgerfreundlichkeit ausgespielt werden. Wer sein Interesse ausschließlich auf Zahlen richtet – Fallzahlen, Personalzahlen, Bearbeitungszahlen, Ablehnungszahlen, Kosten und Ausgaben – der verliert schnell den Blick dafür, dass die BürgerInnen zu ihrer Behörde gehen weil sie Beantwortung und Unterstützung benötigen und weil sie meistens auch berechnete Ansprüche haben.

Viele MitarbeiterInnen in den öffentlichen Verwaltungen stehen angesichts der leeren Kassen unter dem enormen Druck, möglichst wenig Steuermittel auszugeben. Wir würdigen ausdrücklich, dass viele MitarbeiterInnen versuchen, mit hohem Engagement und Freundlichkeit in den gegebenen Rahmenbedingungen das Beste für die Menschen zu erreichen. Deshalb ist es so wichtig, dass das Land seine Verantwortung wahr nimmt und darauf achtet, dass trotz aller notwendigen Sparsamkeit die Bürgerfreundlichkeit und die Kundenorientierung erhalten bleibt.

Dieses Signal ist auch für die MitarbeiterInnen der Verwaltung notwendig, welche oft mit großem Engagement versuchen, den Spagat zwischen bestehenden Leistungsansprüchen und verordneter Sparsamkeit zu meistern.

Die grüne Landtagsfraktion fordert die Landesregierung auf, gemeinsam mit Landesbehörden, kommunaler Verwaltung und mit der Bürgerbeauftragten für Soziale Angelegenheiten Standards für Bürgerfreundlichkeit und Kundenorientierung zu entwickeln und verbindlich zu vereinbaren.

Diese verbindlichen Festlegungen sollen dann modellhaft an verschiedenen Behörden in Form von Beschwerdestellen erprobt werden. Dabei soll das vorhandene Potenzial der MitarbeiterInnen genutzt werden, denn wer den Behördenalltag verbessern will, benötigt das Wissen und die Kompetenz der Beschäftigten.

Das Bild des faulen und bürgerverschreckenden Oberamtsrat Clausen aus der RSH-Sendung Baumann und Clausen gehört ins Radio, in einer modernen Verwaltung hat es schon lange nichts mehr zu suchen.

Ich würde mich freuen, wenn die große Koalition unserem Antrag zustimmt und damit deutlich macht, dass auch sie die BürgerInnen als KundInnen ernst nimmt und sie nicht als BittstellerInnen betrachtet.

\*\*\*