



Presseinformation

Nr. 196/2008

Kiel, Donnerstag, 19. Juni 2008

Sperrfrist: Redebeginn

Es gilt das gesprochene Wort!

Soziales/Bürgerbeauftragte/Bericht 2007

Heiner Garg: Bürgernähe und Bürgerfreundlichkeit muss oberstes Ziel für Verwaltungen sein

In seinem Redebeitrag zu **TOP 29** (Tätigkeitsbericht der Bürgerbeauftragten für 2007) sagte der stellvertretende Vorsitzende der FDP-Fraktion im Schleswig-Holsteinischen Landtag, **Dr. Heiner Garg**:

„Die Jahr für Jahr deutlich steigenden Eingaben an die Bürgerbeauftragte zeigen wieder einmal, dass das Engagement der Bürgerbeauftragten und ihrer Mitarbeiter vom ratsuchenden Bürger mehr denn je gebraucht wird. Die erfolgreiche Hilfe, das hohe Engagement bei hoher Qualität in der Beratung werden allein schon dadurch deutlich, dass bei mittlerweile fast 3.400 Neueingaben den betroffenen Bürgerinnen und Bürgern in über 80% der Fälle auch geholfen werden konnte.

Für dieses Engagement danke ich Ihnen im Namen meiner Fraktion ganz herzlich.

Dass das Büro der Bürgerbeauftragten ein niedrighschwelliges Angebot ist, das vom Bürger auch angenommen wird, zeigt sich allein schon dadurch, dass in fast 80% die Kontaktaufnahme per Telefon erfolgte. Außensprechtag, Beratungsangebote über die regulären Sprechzeiten hinaus und die Möglichkeit der Kontaktaufnahme per e-mail runden diesen Eindruck weiter ab.

Diese Möglichkeit ist auch sinnvoll – sind es gerade die von Behörden verunsicherten Bürgerinnen und Bürger, die keine weitere Verwaltung ihres Anliegens erwarten, sondern konkrete und oftmals schnelle Hilfe. Genau das wird erreicht, wie das Ergebnis der Befragung der Petenten zeigt¹.

Der Bericht greift einzelne Tätigkeitsbereiche heraus.
Ein Beispiel ist die immer noch ansteigende Zahl der Eingaben und Beschwerden zur Umsetzung des SGB II und SGB III.

¹ Tätigkeitsbericht 2007, Drs.: 16/2022, Petentenumfrage 2007, S. 10

Wolfgang Kubicki, MdL
Vorsitzender

Dr. Heiner Garg, MdL
Stellvertretender Vorsitzender

Dr. Ekkehard Klug, MdL
Parlamentarischer Geschäftsführer

Günther Hildebrand, MdL

www.fdp-sh.de

Entgegen allen Prognosen und Hoffnungen sind diese Beschwerden nicht gesunken, sondern sogar weiter angestiegen.

Die Bearbeitung der Beschwerden machen mittlerweile mehr als ein Drittel der Arbeit der Bürgerbeauftragten aus.

Deutlich dabei wird, dass manche Probleme in diesem Bereich, von denen die Bürgerbeauftragte in den letzten Jahren immer wieder berichtet hat, sich nicht verbessert, sondern scheinbar verfestigt haben.

Das betrifft vor allem den Bereich der Antragstellung, der Bearbeitung und Bescheidung der Anträge.

Die Forderungen der Bürgerbeauftragten sollten eine Selbstverständlichkeit sein:

- Herstellung eines für jedermann verständlichen Antrages auf Leistung zur Sicherung.
- Betreuung der Betroffenen durch einen persönlichen Ansprechpartner.
- Ausstellung eines für jedermann verständlichen, nachvollziehbaren und lesbaren Bescheids über die gewährten Leistungen.

Die Realität sieht zu oft noch anders aus:

Beispielsweise versinken Antragsteller auf Arbeitslosengeld II in einen Wust an Formularen und Vordrucken:

Neben einem 4-seitigen Hauptantrag sind je nach der individuellen Situation weitere Anträge zu stellen:

Von der Anlage WEP (zur Eintragung weiterer Personen der Bedarfsgemeinschaft ab 15 Jahren) bis hin zur Anlage UF (dem Unfallfragebogen zum Antrag auf Leistungen nach SGB II mit Schweigepflichtentbindungserklärung) verbunden mit einer 11-seitigen Erläuterung der Anträge werden an den Antragsteller Anforderungen gestellt, die dem Aufwand, der beim Ausfüllen einer Steuererklärung entsteht, bei weitem übersteigen.

Kein Wunder also, dass sich die Bürgerinnen und Bürger damit nicht nur überfordert – sondern dann durch das Ergebnis der Antragsbearbeitung auch noch übervorteilt fühlen, weil die Bescheide für sie nicht lesbar und nicht verständlich sind.

Bei allem Verständnis dafür, dass der nicht abreißende Strom von Gesetzesänderungen und Reformen, die Mitarbeiter in der den Verwaltungen erheblich belasten, so dass in vielen Fällen individuelle Anliegen nicht sachgerecht und in Ruhe abgearbeitet werden können:

Ist es denn so schwierig, Bescheide zu erlassen, die auch ein normaler Mensch verstehen kann?

Wenn Bescheide nicht nur unübersichtlich aufgebaut, sondern wegen fehlender Berechnungsgrundlage, mangelnder Erläuterung und womöglich nicht vorhandener Rechtsbehelfsbelehrung nicht mehr nachzuvollziehen sind - dann darf man sich nicht wundern, wenn sich die Betroffenen dagegen wehren.

Juristisch schwierige Sachverhalte lassen für den Laien durchaus auch verständlich darstellen, ohne, dass dabei rechtlich relevante Aspekte vernachlässigt werden.

Ansonsten wird der Eindruck vermittelt – ob beabsichtigt oder nicht – dass Betroffene auf die ihnen zustehenden Rechte ungewollt verzichten müssen, nur, weil sie den Leistungsbescheid nicht verstehen.

Bürgernähe und Bürgerfreundlichkeit muss – bei aller Komplexität des rechtlichen Sachverhaltes – heißen, dass der Bürger erwarten darf, korrekt informiert und beraten zu werden.

Das ist der berechnete Anspruch eines jeden Bürgers an die grundsätzliche Arbeitsweise einer Verwaltung.

Die Bürgerbeauftragte hatte in ihrem Tätigkeitsbericht für 2005 dem Thema „*Bürgernähe und gute Verwaltungspraxis*“ sogar ein eigenes Kapitel gewidmet.

In dem jetzigen Tätigkeitsbericht fehlt zwar ein solches Kapitel – im Ergebnis wird aber deutlich, dass die seinerzeit aufgezeigten Probleme durchaus noch weiter bestehen.

Der vorgelegte Tätigkeitsbericht bietet auch einige überraschende Erkenntnisse: Im Kapitel zur Arbeitsförderung² berichtet die Bürgerbeauftragte, dass der Betreuungsschlüssel im Bereich der Arbeitsvermittlung verbessert und damit die sog. Kundenkontaktdichte erhöht wurde. Die Folgen dieser besseren Betreuung waren aber nicht etwa zufriedener Kunden – sondern eine höhere Zahl an strittigen Kundengesprächen, die wiederum zur mehr Eingaben bei der Bürgerbeauftragten geführt haben.

Die Ursachen hierfür sind leider nicht ganz klar geworden.

Liegt es daran, dass diese Kunden zwar intensiver betreut werden – aber nicht so, wie diese sich das vorstellen?

Die Klagen der Petenten, dass sie zu wenig über Rechte und Hilfsmöglichkeiten beraten worden seien und zu wenige Vermittlungsvorschläge durch die Bundesagentur erfolgt sind, könnte eine Erklärung sein.

In diesem Zusammenhang ist dann unverständlich, dass die Personengruppe der sog. „Nichtleistungsempfänger“, die einen Rechtsanspruch auf Vermittlungsleistung durch die Bundesagentur für Arbeit hat, darum kämpfen muss, überhaupt einen Termin bei einem solchen Vermittler zu bekommen.

Deutlich wird aber aus dem Bericht, dass dies nicht an den Vermittlern selber liegt, sondern vor allem daran, dass die Kommunikation zwischen den Mitarbeitern in der Eingangszone und den Vermittlern nicht stimmt.

Das Beispiel zeigt, dass oftmals einfache verwaltungsinterne Maßnahmen reichen würden, um die zu Recht von den Bürgern eingeforderte gute Verwaltungspraxis wieder herzustellen.

Umso mehr freue ich mich, dass einige engagierte Kommunen hier aktiv geworden sind: Die Bürgerbeauftragte hatte bereits 2003 die Einführung eines kommunalen Ideen- und Beschwerdemanagements³ angeregt.

Ein Modellprojekt hierzu konnte bisher trotz der Unterstützung aus dem Innenministerium nicht realisiert werden.

Dennoch haben einige Kommunen, darunter auch die kreisfreien Städte, diese Anregung in einem Arbeitskreis aufgegriffen und einen Leitfaden hierzu ausgearbeitet, der seit 2007 allen Kommunen zur Verfügung steht.

Die Aufforderung der Bürgerbeauftragten an uns Landespolitiker, die Kommunen bei der praktischen Umsetzung dieses Leitfadens zu unterstützen sollten wir deshalb sehr ernst nehmen.

Wir alle haben in der Vergangenheit immer wieder betont, dass die Arbeit der Bürgerbeauftragten mehr denn je gebraucht wird.

Wenn wir ihre wichtige Arbeit als eine notwendige Rückkoppelung der Praxis an die Politik verstehen, dann sind wir aufgefordert, die geschilderten Missstände wo immer es geht, abzustellen.

Die Unterstützung der Kommunen durch das Land bei einer landesweiten Einführung eines solchen Beschwerdemanagements wäre ein erster Schritt dahin.

Wir haben uns mit gutem Grund für die Einrichtung der Institution einer Bürgerbeauftragten entschieden – dann dürfen wir den Bericht nicht nur zur Kenntnis nehmen, sondern müssen auch Konsequenzen daraus ziehen.

Der Bericht ist deshalb eine unmissverständliche Aufforderung an die Politik, durch einfachere, verständlichere und praxisgerechtere Gesetze dafür zu sorgen, dass der Bürger erst gar nicht die Bürgerbeauftragte aufsuchen muss.

Denn nicht die hohe Anzahl von Eingaben an die Bürgerbeauftragte ist ein Beleg für eine bürgerfreundliche Politik in Schleswig-Holstein, sondern genau das Gegenteil.“

² Tätigkeitsbericht 2007, Drs.: 16/2022, Kapitel 3.1 Arbeitsförderung, S. 21

³ Tätigkeitsbericht 2007, Drs.: 16/2022, Kapitel 2.1 Kommunales Ideen- und Beschwerdemanagement, S. 15