



138/2013

Kiel, 27. Dezember 2013

Bürgerbeauftragte: Bürger klagen über mangelnde Erreichbarkeit und unzureichendes Beratungsangebot der Behörden

Kiel (SHL) – Zum Ende des Jahres stellt die Bürgerbeauftragte, Birgit Wille, fest: Immer mehr Bürgerinnen und Bürgern wird die notwendige persönliche Beratung durch Behörden vorenthalten. Die Bürgerbeauftragte kritisiert die schlechte Erreichbarkeit und das mangelnde Beratungsangebot der Behörden.

Zum Ende eines sehr intensiven Arbeitsjahres muss die Bürgerbeauftragte feststellen, dass dem Anspruch vieler hilfesuchender Bürgerinnen und Bürger nach einer umfassenden persönlichen Beratung durch die Sozialbehörden immer weniger nachgekommen wird. Eine zeitnahe und unbürokratische Klärung von Fragen und Sachverhalten ist daher oft nicht möglich. Dies führt zu Konflikten und Schwierigkeiten, die durch eine konsequente Ausrichtung der Behörden auf die Bedürfnisse der Bürgerinnen und Bürger vermieden werden könnte.

So sind u.a. die Agenturen für Arbeit, die Familienkassen oder auch einige Jobcenter telefonisch oft nur über Servicecenter zu erreichen. Andere Behörden, wie beispielsweise die Deutsche Rentenversicherung Nord, fahren ihre Beratungsangebote in der Fläche deutlich zurück. In Schleswig-Holstein sind z. B. die Beratungsstellen in Itzehoe oder Eutin geschlossen worden. „Es ist offensichtlich, dass hier aus Kostenerwägungen die Service- und Beratungsangebote zurückgefahren werden“, so Birgit Wille.

Zudem ist immer stärker zu beobachten, dass die Ratsuchenden auf Broschüren und Internetseiten verwiesen werden. Nach Ansicht der Bürgerbeauftragten ist „Beratung aber mehr als eine gepflegte Internetseite“. Sie erwartet, dass sich Behörden wieder verstärkt an den Interessen der Hilfebedürftigen orientieren und das persönliche Beratungsgespräch die Regel wird. Darüber hinaus hält sie ein Eingreifen des Gesetzgebers für erforderlich und plädiert nochmals dafür, ein Recht auf „Gute Verwaltung“ in die Landesverfassung aufzunehmen.

Das Büro der Bürgerbeauftragten im Karolinenweg 1 in Kiel steht den Ratsuchenden werktags von 9 bis 15 Uhr offen, mittwochs zudem bis 18.30 Uhr. Informationen zur Anreise stehen auf der Website des Landtages (www.landtag.ltsh.de/beauftragte/bb/). Die Bürgerbeauftragte ist aber auch per Post, Telefon, Fax und E-Mail zu erreichen (Postfach 7121, 24171 Kiel; Tel.: 0431-988-1240; Fax: 0431-988-1239; buergerbeauftragte@landtag.ltsh.de).