



Nr. 32 / 13. November 2019

## **Bürgerbeauftragte: Der Konflikt mit dem Bürger - Was kann die Behörde tun?**

**Eines der Ergebnisse der am 11.11.2019 durchgeführten Fachtagung, die sich mit dem Thema „Komplexe Beschwerden, Konflikte mit Bürger\*innen - Eine Herausforderung für Sozialbehörden“ befasste war, dass komplexen Anträgen und Beschwerden von Bürger\*innen mit einer sorgfältigen Konflikt- und Ursachenanalyse sowie einer durchdachten Strategie begegnet werden sollte. Der Fachvortrag wurde von Herrn Valentijn Crijns gehalten, der sich im Rahmen einer wissenschaftlichen Studie mit der Problematik befasst hatte.**

Die Grundproblematik kennt jede Behörde: Es gibt in Einzelfällen Anträge oder Beschwerden von Bürger\*innen, die auch nach zum Teil jahrelanger Bearbeitung keinem guten, nachhaltigen Abschluss zugeführt werden können. Diese Fälle binden jedoch oft enorme personelle, sachliche und finanzielle Mittel, weil sie zu Dauerkonflikten ausarten können. In aller Regel ist dann das Vertrauensverhältnis zwischen Bürger\*innen und Behörden nachhaltig zerstört, was für beide Seiten belastend ist. Bei jedem weiteren Antrag herrscht zudem gleich von Beginn an ein Klima aus gegenseitigem Misstrauen und Vorurteilen vor. Was kann getan werden?

Dieser Frage ist Herr Crijns in seiner Studie nachgegangen und schlägt u. a. eine sorgfältige Konflikt- und Ursachenanalyse, das Entwerfen einer durchdachten Strategie sowie eine stringente Steuerung und Koordination des gesamten Verwaltungsverfahrens vor. Die Kommunikation mit dem / der Bürger\*in sollte, soweit möglich, nur von einer / einem Mitarbeiter\*in geführt werden. Diese sollte klar und sachlich sein. Zudem sollte in der gesamten Kommunikation genau zwischen der Sache und dem Verhalten der Person unterschieden und nur über realisierbare Ergebnisse gesprochen werden. Wichtig sei es ferner, bereits bei den ersten Hinweisen auf einen komplexen Fall, sehr zeitnah zu reagieren. Zum Ende seines Vortrages riet Herr Crijns den anwesenden Behördenvertreter\*innen: „Behalten Sie die Kontrolle über den Antrag und das gesamte Verwaltungsverfahren.“ Ein Problem sei aber immer wieder auch die fehlende Flexibilität der Behörden und die fehlende kommunikative Schulung der behördlichen Mitarbeiter\*innen, die mit der Situation oft überfordert seien.

Die Bürgerbeauftragte für soziale Angelegenheiten, Samiah El Samadoni, machte in der sich anschließenden Diskussionsrunde deutlich, dass „diese wichtige Fragestellung noch weiter wissenschaftlich mit dem Ziel untersucht werden sollte, die gesundheitliche Belastung für die Beschäftigten zu reduzieren und den Ressourceneinsatz der Behörden zu optimieren. Zudem muss auch der Umgang mit den Bürger\*innen so gestaltet werden, dass beide Seiten möglichst gut miteinander auskommen.“

Dabei bleibt es aus Sicht der Bürgerbeauftragten wichtig, zur Vermeidung von Konflikten die Kommunikation der Behörde mit den Bürger\*innen zu verbessern. „Es sollte immer darauf geachtet werden, dass eine verständliche Sprache in Schreiben und Bescheiden sowie in der Beratung verwendet wird“, appellierte die Bürgerbeauftragte.

Deutlich wurde im Rahmen der Podiumsdiskussion, dass es überwiegend bei den Behörden noch keine speziellen Prozesse und Strukturen für diese besondere Beschwerdebearbeitung gibt.