



19.06.2008 | Nr. 241/08

## Heike Franzen: zu TOP 29 zum Bericht der Bürgerbeauftragten

Sperrfrist: Redebeginn

Es gilt das gesprochene Wort

Gemäß § 6 des Gesetzes über die Bürgerbeauftragte oder den Bürgerbeauftragten für soziale Angelegenheiten des Landes Schleswig-Holstein liegt uns heute der Tätigkeitsbericht unserer Bürgerbeauftragten Frau Wille-Handels vor. Dafür möchte ich mich zunächst einmal bei Frau Wille-Handels persönlich aber auch bei Ihren Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen bedanken. Ebenso für die von Ihnen geleistete Arbeit am Bürger.

Der Bericht macht deutlich, dass 79,5 % der Bürgerinnen und Bürger, die sich an die Bürgerbeauftragte wenden zum Telefon greifen, um ihre Fragen und Anliegen zum Ausdruck zu bringen. 11,5% wenden sich schriftlich an sie und lediglich 9% sprechen bei ihr persönlich vor. Vor diesem Hintergrund würde mich interessieren – und wir werden uns ja auch im Sozialausschuss noch einmal mit dem Bericht befassen – wie die regelmäßigen Außensprechstage der Bürgerbeauftragten angenommen werden.

Die Anzahl der Eingaben an die Bürgerbeauftragte sind gegenüber dem vorherigen Berichtsjahr um weitere 13,45% angestiegen und der Schwerpunkt der Eingaben bildeten immer noch Fragen und Beschwerden zum Sozialgesetzbuch II. Umso erfreulicher ist es, dass die Anregung der Bürgerbeauftragten in den Behörden und Verwaltungen ein kommunales Ideen- und Beschwerdemanagement einzuführen auf Resonanz gestoßen ist. So haben sich im Jahr 2006 Vertreterinnen und Vertreter aus unterschiedlichen Kommunen wie Norderstedt, Segeberg, Eutin, Glinde, Büdelsdorf und Lübeck auf Initiative und unter der Leitung der Fachschule für Verwaltung und Dienstleistung auf den Weg gemacht und den Arbeitskreis Ideen- und Beschwerdemanagement gegründet. Seit 2007 liegt nun ein gemeinsam erarbeiteter Leitfaden zum Ideen- und Beschwerdemanagement vor und steht allen Kommunen zur Verfügung. Jetzt gilt es diesen Leitfaden auch mit Leben zu erfüllen. Ob es dazu einer Modellregion, wie von der Bürgerbeauftragten gefordert bedarf vermag ich heute noch nicht abschließend zu beurteilen. Wichtig ist mir, dass Behörden und Verwaltungen eine innere Einstellung entwickeln die den Menschen in den Mittelpunkt ihrer Arbeit stellen und sich als Dienstleister verstehen. Die uns nicht sagen, was alles nicht möglich ist und das bestens begründen können, sondern uns sagen was möglich ist und wie es möglich ist. Leider ist dem Bericht der Bürgerbeauftragten an vielen Stellen zu entnehmen, dass es hier noch eine Menge zu tun gibt.

Manchmal haben erfreuliche Entwicklungen auch Schattenseiten. So hat die gute Entwicklung am schleswig-holsteinischen Arbeitsmarkt dazu geführt, dass die Agenturen für Arbeit den Vermittlungsbereich teilweise personell aufgestockt haben, so dass der Betreuungsschlüssel verbessert und somit die Kundenkontaktdichte erhöht wurde. Das ist die erfreuliche Entwicklung. Allerdings stieg mit der höheren Zahl der Kundengespräche auch die Anzahl der streitigen Kundengespräche und somit auch die Anzahl der Eingaben bei der Bürgerbeauftragten in diesem Bereich um rund 13%. Positiv ist bei der Arbeitsvermittlung und –beratung zu bewerten, dass wohl inzwischen mit den Betroffenen Eingliederungsvereinbarungen getroffen werden. Allerdings ist der Inhalt was Ziele, Förderung, Fortbildungswünsche der Betroffenen und die Beratung über die Rechte und die Hilfsmöglichkeiten betrifft noch einiges verbesserungsbedürftig.

Sehr ärgerlich ist aber, dass Hilfesuchenden, die kein Arbeitslosengeld I oder II beziehen, aber dennoch einen Rechtsanspruch auf Vermittlungsleistungen haben oder auch Berufsrückkehrerinnen, bereits am Empfang der Arbeitsagenturen mit dem Hinweis abgewiesen werden, dass sie keine Leistungen, also auch keine Vermittlungsleistungen von der Arbeitsagentur erhalten würden. Das im Bericht genannte Beispiel einer 25jährigen verheirateten Rollstuhlfahrerin mit Fachhochschulabschluss die so abgewiesen worden ist, macht deutlich, dass wir uns volkswirtschaftlich ein solches Verhalten der Agentur für Arbeit nicht leisten können. Einmal ganz abgesehen davon, dass hier einem Menschen ein gesetzlich verbrieftes Recht versagt werden sollte. Wir werden zukünftig jeden gut ausgebildeten Menschen in unseren Betrieben brauchen. Allein schon vor dem Hintergrund der demografischen Entwicklung in unserem Land. Dieser Zustand muss so schnell wie möglich geändert werden.

Kindergeld und Kinderzuschlag haben uns in der Vergangenheit immer wieder beschäftigt. Selbst der Ministerpräsident hat mit der Situation der Familienkassen seine Erfahrungen gemacht. Er hatte, aufgrund einer Anfrage einer jungen Frau, die seit Monaten auf ihr Geld wartete und so dringlich darauf angewiesen war, versucht den Sachverhalt zu klären und wurde von einer Dienststelle zur nächsten weitergereicht. Darauf hin hat er sich sowohl an die Familienministerin Frau von der Leyen als auch die Bundeskanzlerin Frau Merkel gewandt. Umso erfreulicher ist es jetzt zu sehen, dass sein Engagement offensichtlich Wirkung gezeigt hat und in 2007 die Eingaben in diesem Bereich zurückgegangen sind. Im Bericht steht dazu: „Damit scheint die Trendwende zum Besseren endlich geschafft worden zu sein, nachdem die Eingabenzahl zum Kindergeld seit 2004 ständig gestiegen waren.“ Für die Familienkasse in Flensburg, die immer noch den Spitzenplatz bei den Eingaben hält, ist die Anzahl immerhin um 50% gesunken mit weiter sinkender Tendenz.

Erfreulich ist auch der weitere Rückgang der Eingaben im Bereich der Sozialhilfe. Seit der Einführung der Grundsicherung für Arbeitssuchende sind hier die Eingaben stetig zurückgegangen.

Für den Teilbereich der Eingliederungshilfe weist der Bericht schwerpunktmäßig auf die Kostenübernahme für heilpädagogische Leistungen in Kindertagesstätten und der Finanzierung von Hilfsmitteln, insbesondere Kraftfahrzeugen hin. Diese Hinweise sollten wir aufnehmen und im Rahmen der Beratungen des Sozialausschusses im

Zusammenhang mit der großen Anfrage zur Situation von Menschen mit Behinderungen in Schleswig-Holstein noch einmal hinterfragen. Ebenso wie den Hinweis im Kapitel 3.4 (Kinder- und Jugendhilfe) wo als einer der Schwerpunkte der Eingaben der Bereich der Eingliederungshilfe für seelisch behinderte Kinder und Jugendliche benannt wurde.

Aufgrund des neuen Schulgesetzes gab verstärkt Eingaben die sich auf die Gewährung von Nachteilsausgleichen bei Leistungsnachweisen, zu den Verfahren zur Feststellung von sonderpädagogischem Förderbedarf und zu den nicht mehr stattfindenden Zurückstellungen vom Schulbesuch. Hier wäre es für uns sicherlich gut zu erfahren, um welche Probleme es sich dabei konkret gehandelt hat und welche Maßnahmen wir hier im Hause vielleicht ergreifen können um eventuell Abhilfe zu schaffen.

Das persönliche Budget ist ein neues Instrument der Eingliederungshilfe, dass es behinderten Menschen ermöglichen soll individuelle Hilfen in Anspruch zu nehmen. Wie immer, wenn etwas neues eingeführt wird, klappt das nicht reibungslos und so weist die Bürgerbeauftragte zurecht in ihrem Bericht auf die damit verbundenen Probleme hin und auf die noch zu leistenden Abstimmungsprozesse. Was allerdings besonders ärgerlich ist, ist der Umstand, dass offensichtlich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Behörden außerhalb der bereits bestehenden Modellregionen teilweise gar nicht oder nicht ausreichend über die Inhalte und Regelungen des persönlichen Budgets geschult waren. Und das, obwohl es seit langem bekannt war, dass diese Regelungen zum 1. Januar 2007 in Kraft treten würden. Die Folge davon war, dass Hilfesuchende in der Regel davon absahen das persönliche Budget zu beantragen, weil sie Vor- und Nachteile nicht abschätzen konnten. So wurden auch außerhalb der zwei Modellregionen Segeberg und Schleswig-Flensburg bis Juli 2007 lediglich 2 persönliche Budgets bewilligt. Im Sinne der Menschen mit Behinderung muss hier dringend Abhilfe geschaffen werden, damit sich die Hilfestellungen auch an den tatsächlich vorhandenen Bedürfnissen orientieren können. Das persönliche Budget kann hier das richtige Instrument sein, wenn es denn mit Leben erfüllt wird und nicht nur in den Paragraphen eines Gesetzbuches steht.

Die eindeutig meisten Eingaben bei der Bürgerbeauftragten gingen zum Thema Grundsicherung für Arbeitssuchende ein. Im Jahresdurchschnitt 2007 lebten 81.715 Menschen in Schleswig-Holstein von der Grundsicherung. Davon wandten sich 1.305 mit Eingaben an die Bürgerbeauftragte. Immer noch gibt es Probleme bei den Fragen der Leistungsgewährung, insbesondere in der Nachvollziehbarkeit der Leistungsberechnung und zur Höhe der Regelleistung, ebenso wie zu Mehrbedarfen und einmaligen Beihilfen. In vielen Beispielen zeigt der Bericht auf wo die Probleme im Einzelnen liegen. Dabei tauchen immer wieder die Begriffe Unverständlichkeit, mangelnde Transparenz und fehlende Erklärungen auf. Ich bin schon der Auffassung, dass Bescheide von Behörden zum einen lesbar und verständlich formuliert sein müssen, dass klar zu erkennen sein muss wie es zu einer Entscheidung gekommen ist und dass zusätzliche Erklärungen enthalten sein müssen. Das erleichtert zum einen unseren Bürgerinnen und Bürgern den Umgang mit der Verwaltung und würde auch bei den Behörden zu zeitlichen Einsparungen führen, da Widersprüche damit zumindest eingegrenzt werden könnten. Vermutlich würde es auch zu einem

entspannteren Klima zwischen Bürger und Behörde führen.

Erfreulich finde ich die Ergebnisse der Petentenumfrage, die gleich am Anfang des Berichtes zu finden ist. Die Petenten, die auf die Umfrage geantwortet haben sind offenbar mit der Arbeit der Bürgerbeauftragten zufrieden. Schade nur, dass die Umfrage nicht repräsentativ ist, da von den 3382 Eingaben nur 217 befragt werden konnten und sich davon 115 Petenten also gerade einmal 3,4% zu der Arbeit der Bürgerbeauftragte geäußert haben.