



## Antrag

der Fraktion Bündnis 90 / DIE GRÜNEN

### Bürgerfreundliche Behörden

Der Landtag wolle beschließen:

Der Landtag fordert die Landesregierung auf, gemeinsam mit Landes- und kommunalen Behörden unter Einbezug der Bürgerbeauftragten für soziale Angelegenheiten Standards für Bürgerfreundlichkeit und Kundenorientierung verbindlich zu vereinbaren. Zusätzlich sollen modellhaft in verschiedenen Behörden Beschwerdestellen mit standardisierten Beschwerdemanagement erprobt werden. Über Umsetzung und Ergebnisse soll dem Landtag jährlich berichtet werden.

#### Begründung:

Sozialverbände und die Bürgerbeauftragte für soziale Angelegenheiten berichten in Schleswig-Holstein über zunehmende Verschlechterungen im Umgang von Behörden mit hilfesuchenden BürgerInnen – angefangen von faktischer Nichterreichbarkeit über unfreundliche Behandlung bis hin zur Leistungsverweigerung und Falschberatung. Die Bürgerfreundlichkeit von Behörden ist aber eine zentrale Kategorie bei der Ausgestaltung sozialer Gerechtigkeit

Deshalb dürfen BürgerInnen nicht als „lästige Bittsteller“ und „ärgerliche Kostenverursacher“ gesehen werden. BürgerInnen sind vielmehr die „Auftraggeber“ des Staates und haben einen Rechtsanspruch auf umfassende Information, unterstützende Beratung und Gewährung ihrer Leistungsansprüche. Die Landesregierung muss dies gemeinsam mit den Kommunen sicher stellen.

Monika Heinold  
und Fraktion