

Schriftliche Frage Nr. 142 vom 12. Februar 2021 von Frau Stiel an Herrn Minister Antoniadis zum Dienstleistungsabbau in den Behörden¹

Frage

In seiner Ausgabe vom 30. Januar berichtete das GrenzEcho über den zunehmenden Abbau von Dienstleistungen in verschiedenen Behörden oder Institutionen der DG. (1)

Die Verbraucherschutzzentrale meldet, dass sich im Zuge der Schutzmaßnahmen zur Eindämmung des Corona-Virus immer mehr Menschen Hilfe suchend an sie wenden, da viele Behörden die Türen geschlossen haben und die Mitarbeiter im Home-Office arbeiten. Diese stets fortschreitende Entwicklung der Digitalisierung begünstigt diesen Trend, sodass Dokumente verstärkt online und Dienste vermehrt telefonisch angeboten werden. (1)

Ältere und auch einkommensschwache Menschen verfügen nicht immer über die nötigen Kenntnisse und Geräte, um sich auf digitalem Weg Zugang zu bestimmten Informationen oder Unterlagen zu verschaffen. (1)

Die Verbraucherschutzzentrale führt mehrere konkrete Fälle auf, wo Menschen sich an sie gewandt haben. Diese Beispiele veranschaulichen diese, wie wir finden, besorgniserregende Entwicklung.

So habe sich ein Betroffener an sie gewandt, der zwecks Antragstellung auf eine Sozialwohnung ein Dokument vom Finanzamt benötigte. Er stand jedoch vor verschlossener Tür, wo darauf hingewiesen wurde, dass das besagte Papier entweder online oder telefonisch angefordert werden müsse. Da er weder über Telefon noch über ein anderes Endgerät verfügte, hatte er sich an den Verbraucherschutz gewandt. (1)

Auch das Steueramt bot in 2020 nur noch telefonische Hilfe beim Ausfüllen der Einkommensteuererklärung an. Die Menschen, deren Sprachkenntnisse für eine telefonische Beratung nicht ausreichten, blieben auch hier auf der Strecke. (1)

Ältere Menschen, die mit der Tätigkeit ihrer Überweisungen überfordert sind und auf Hilfestellung des Bankangestellten angewiesen sind, können diese Unterstützung nur noch nach Terminabsprache in Anspruch nehmen. Dabei kommt es oftmals zu Wartezeiten und folglich zu Zahlungsverzögerungen sowie Mahnkosten. (1)

Darüber hinaus stellen die Verbraucherschützer fest, dass zum Beispiel bei der Autokontrolle ausschließlich nur noch eine Kartenzahlung angenommen wird. (1)

Wie eingangs schon erwähnt, erachten wir diesen Trend, der bereits vor Ausbruch der Pandemie zu beobachten war, als sehr bedenklich. In einer Zeit, wo ständig die Rede von Solidarität ist, nimmt die Nähe zum Menschen und der Service am Kunden in den Behörden und Institutionen stetig ab. Wir befürchten, dass sich diese Situation auch nach der Corona-Krise nicht mehr ändern wird, da es unserer Meinung nach vorwiegend um Kosteneinsparung geht und das Virus lediglich als Vorwand dient.

Darüber hinaus teilen wir die Meinung der Verbraucherschutzzentrale, dass ein Präsenzdienst sehr wohl unter Berücksichtigung einiger Schutzmaßnahmen und mit geringem Aufwand möglich sein kann und soll. Da die Beschäftigten im öffentlichen Dienst ihren Lohn weiterhin voll beziehen, sollte unserer Meinung nach doch zumindest eine teilweise Öffnung der Dienste möglich ist sein.

In diesem Zusammenhang haben wir folgende Fragen an Sie:

¹ Die nachfolgend veröffentlichten Texte entsprechen den hinterlegten Originalfassungen.

1. Haben sich in dieser Sache bereits Bürger an das Ministerium gewandt, um Ihren Unmut kund zu tun oder um Hilfestellung zu erhalten? Wenn ja, wie viele Anfragen liegen vor und in welcher Angelegenheit oder Bereich?
2. Wie stehen Sie zu diesem Trend und wie gedenken Sie dem entgegenzuwirken?
3. Wie möchten Sie die verschiedenen Institutionen sensibilisieren, wieder zu einem Dienst am Kunden zurückzukehren?

Antwort, eingegangen am 2. März 2021

Bei mir wurden bisher keine derartigen Beschwerden eingereicht. Darüber hinaus kann ich auch nur Auskünfte in Bezug auf unsere eigene Behörde geben und nicht für Behörden wie das Finanzministerium.

In Bezug auf unsere eigenen Dienste, so wurde der persönliche Empfang der Bürger, gemäß den Vorgaben des Konzertierungsausschusses, ausschließlich in der Periode vom 16. März 2020 bis zum 11. Mai 2020 eingeschränkt. In dieser Periode waren alle Dienste per E-Mail und telefonisch erreichbar. Auch die Mitarbeiter, die sich im Home-Office befanden, wurden technisch ausgestattet, damit deren Erreichbarkeit sichergestellt war.

In Bezug auf die von Ihnen angesprochene Wohnungsbaugesellschaft, handelt es sich nicht um einen öffentlichen Dienst, sondern um eine Handelsgesellschaft (zunächst eine Genossenschaft und jetzt eine GmbH). Darüber hinaus erhalten die beiden Wohnungsbaugesellschaften, bis auf eine Stelle eines Sozialreferenten, keine Personalbeziehung seitens der Gemeinschaft. Demnach waren gewisse Mitarbeiter der Wohnungsbaugesellschaft während 4 - 5 Wochen im März-April 2020 COVID-bedingt technisch arbeitslos.

Bezüglich der Zugänglichkeit der Dienste der Wohnungsbaugesellschaft, so hat die Wohnungsbaugesellschaft, wie andere Betriebe, im März ihren Schalterdienst ausgesetzt. Dennoch standen die Mitarbeiter den Kunden per Telefon und E-Mail zur Verfügung. Darüber wurde täglich die Postkorrespondenz bearbeitet, die persönlich eingeworfen oder per Post zugestellt wurde und dies an allen Standorten.

Es wurden ununterbrochen Wohnungen vergeben und auch Wohnungsbesichtigungen durchgeführt, um den Kunden diese Wohnungen anzubieten. Hierbei wurde mit Nachdruck darum gebeten, die Besuche auf maximal 2 Personen zu beschränken und es wurde darauf verwiesen, dass ein Mund-Nasenschutz zu tragen ist.

Die Handwerker und Fremdbetriebe der Wohnungsbaugesellschaften haben durchgehend ihren Dienst gewährleistet, um technische Pannen zu beheben und Instandsetzungsarbeiten zu gewährleisten.

Zusätzlich zu den gewohnten Piktogrammen sind Aushängeschilder in den Büros und Schaltern der Wohnungsbaugesellschaften angebracht worden und es wurde entsprechend auf der Internetseite veröffentlicht.

Ungeachtet der allgemeinen Maßnahmen der Abstandsregeln haben die Mieter auch persönliche Gesprächstermine abmachen können, wenn es um Schlichtungen, Vertragsunterschriften, Mietkaution, usw. gegangen ist. Der direkte Kundenverkehr hingegen wurde in Zusammenhang mit der Mietkandidatur entsprechend den Vorgaben eingeschränkt, aber ersetzt durch eine Erreichbarkeit über Telefon oder E-Mail, da es dazu nicht unbedingt einen Menschenkontakt bedarf. Anders wurde es mit den Mietern gehandhabt, wo ein direkter Kontakt erforderlich war.