

Stefan Klein, SPD
Markus Brinkmann, SPD
Marco Brunotte, SPD
Ulla Groskurt, SPD
Matthias Möhle, SPD
Uwe Schwarz, SPD
Petra Tiemann, SPD
Ulrich Watermann, SPD

Hannover, den 14.09.2009

Kleine Anfrage zur mündlichen Beantwortung gemäß
§ 47 der Geschäftsordnung des Niedersächsischen Landtages

Nachlassende Servicequalität der Landessozialverwaltung: Vernachlässigt die Landesregierung Kundenorientierung und Beratungswünsche?

Im Leitbild des Niedersächsischen Landesamtes für Soziales, Jugend und Familie (LS) steht die Kundenorientierung im Mittelpunkt. Dies gelte insbesondere für die Anforderungen und Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden. Weiter wird dort aufgeführt, dass dies „sowohl das Angebot von kundenfreundlichen Servicezeiten, eine flexible Präsenz vor Ort und Außensprechtage als auch die Nutzung moderner Kommunikationsmittel“ beinhalte. Das Landesamt legt laut Leitbild „großen Wert auf hohe Qualität der Leistungen“ und auf eine sachgerechte Beratung, zeitnahe Entscheidungen und eine verständliche Begründung.

Mit diesem Leitbild gewann die Landessozialverwaltung im Jahr 2000 den Wettbewerb "Innovative Behörde" der Landesregierung.

Nun stellt sich die Situation mittlerweile so dar, dass sich die kritischen Stimmen aus der Bevölkerung über die Ausgestaltung der Außensprechtage mehren.

Bei diesen Außensprechtagen soll es folgende Serviceleistungen für die Bürgerinnen und Bürger geben:

- Verlängerung von Schwerbehindertenausweisen,
- Beratung bezüglich SGB IX (Schwerbehindertengesetz),
- Fragen zum Bundesversorgungsgesetz (Kriegsopferversorgung) und OEG (Opferentschädigung),
- Ausfüllen der Antragsvordrucke für und mit den Antragsstellern,
- Aufnahme von Widersprüchen.

Bisher waren bei den Beratungen offenbar alle oben genannten Leistungen schnell durch den Sachbearbeiter zu erledigen. Nun können die Beschäftigten des Landesamtes aber scheinbar so gut wie keine direkten Auskünfte mehr geben. Es bedarf häufig telefonischer Nachfragen, bevor Informationen der Hilfesuchenden überprüft werden und konkrete Auskünfte gegeben werden können. Es soll keine Informationen über Briefwechsel beispielsweise zu den behandelnden Ärzten geben. Es soll kaum noch Möglichkeiten geben, den Bürgerinnen und Bürgern kompetent Auskunft über die in ihrem Fall vorhandenen oder eben nicht vorhandenen Voraussetzungen zu den einzelnen Merkzeichen zu erteilen.

Ausweisverlängerungen sollen länger dauern und Erläuterungen anhand der festgestellten Mängel scheinen kaum noch möglich zu sein.

Die Sachbearbeiter scheinen über ihren Laptop diese Informationen in einer Vielzahl von Fällen nicht mehr abrufen zu können. Sie müssen sich telefonisch bei Kolleginnen und Kollegen erkundigen und erreichen diese offenbar nur selten direkt.

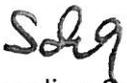
Die Kundinnen und Kunden kritisieren zunehmend scharf diese Verschlechterungen der Servicequalität.

Wir fragen deshalb die Landesregierung:

1. Aus welchen Gründen hat sich die Qualität des Services des LS bei den Außensprechtagen massiv verschlechtert?
2. Wie kann die Landesregierung diese Verschlechterung mit dem Anspruch in Einklang bringen, dass der Kunde des LS im Mittelpunkt stünde, dass in dessen Leitbild von zeitnahen Entscheidungen, sachgerechten Beratungen und verständlichen Begründungen gesprochen und die Nutzung moderner Kommunikationsmittel besonders hervorgehoben wird?
3. Welche organisatorischen und personellen Veränderungen im LS plant die Landesregierung, um die früher gute Beratungsqualität wieder herzustellen und den Hilfesuchenden unmittelbar und kompetent sowie ohne großen logistischen Aufwand Rat, Hilfe und kompetente Beratung zu garantieren?

Gez. Stefan Klein
Markus Brinkmann
Marco Brunotte
Ulla Groskurt
Matthias Möhle
Uwe Schwarz
Petra Tiemann
Ulrich Watermann

F.d.R.


Dr. Cornelius Schley
Fraktionsgeschäftsführer

Antwort der Landesregierung auf die Kleine Anfrage Nr. 32 der Abg. Klein, Brinkmann, Brunotte, Groskurt, Möhle, Schwarz, Tiemann und Watermann (SPD) zum Thema „Nachlassende Servicequalität der Landessozialverwaltung: Vernachlässigt die Landesregierung Kundenorientierung und Beratungswünsche?“

Im Jahr 2008 lebten in Niedersachsen 1,2 Millionen behinderte Menschen mit einem Grad der Behinderung (GdB) zwischen 20 und 100. Im gleichen Zeitraum wurden rd. 153.000 Anträge auf Ausstellung eines Schwerbehindertenausweises gestellt. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Landessozialverwaltung erbringen für die behinderten Menschen in Niedersachsen engagiert und mit großer Leistungsbereitschaft und großem Einsatz eine anhaltend hohe Arbeitsleistung.

Die Landessozialverwaltung hat im Jahr 2008 in 60 niedersächsischen Kommunen 550 Außensprechtage abgehalten. Mehrere tausend Besucherinnen und Besuchern haben diesen Service genutzt. Zur Servicequalität gehört, dass eine Projektgruppe aktuell Vorschläge zur Optimierung der Bürgerfreundlichkeit im „Feststellungsverfahren Schwerbehindertenausweise“ erarbeitet hat, die jetzt schrittweise umgesetzt werden. Vorgesehen sind z. B. der Ausbau der Außensprechtage und die Einführung eines „langen Donnerstags“. Mit dem Schwerbehinderten-Online-Portal bietet die Landessozialverwaltung seit Februar 2007 außerdem eine zusätzliche bequeme und schnelle Möglichkeit der Antragstellung über das Internet. Die Bürgerfreundlichkeit hat einen anhaltend hohen Standard und wird sich durch die Nutzung moderner Kommunikationsmittel weiter verbessern.

Dies vorausgeschickt beantworte ich die Fragen namens der Landesregierung wie folgt:

Zu 1. und 3.:

Aus Datenschutzerfordernissen ist der Datenzugriff auf Laptops, die bei Außensprechtagen eingesetzt werden, begrenzt. Die Qualität des Auskunfts- und Beratungsservices bei Außensprechtagen ist davon jedoch nicht beeinträchtigt. Entweder werden Informationen, die auf den Laptops nicht aufgespielt sind, von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Landessozialverwaltung vor Ort telefonisch eingeholt oder später aus dem Amt heraus nachgeliefert.

Aktuell wird der Einsatz von wirksamen Verschlüsselungstechniken auf Laptops der Landessozialverwaltung vorbereitet. Daher können die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei den Außensprechtagen in absehbarer Zeit auf gesicherter Basis über sensible Daten vor Ort verfügen.

Zu 2.:

Die Datenschutzsicherungsmaßnahmen beeinflussen die Bearbeitungsdauer und die Servicequalität nicht. Der Nutzung moderner Kommunikationsmittel kommt auch weiterhin eine wesentliche Rolle zu. Hierbei muss eine bürgerfreundliche Verwaltung jedoch auch die sensiblen Daten der Antrag stellenden Bürgerinnen und Bürger schützen.