



Nr. 156 / 17. Oktober 2018

Amtshaftung bei schlechter Beratung – Bürgerbeauftragte mahnt Verwaltung zu verständlicher und umfassender Beratung

Die Bürgerbeauftragte des Landes Schleswig-Holstein, Samiah El Samadoni, appelliert an die Verwaltung, ihre gesetzlichen Informations- und Beratungspflichten bürgerfreundlich umzusetzen. „Ich beobachte zunehmend und mit großer Sorge, dass sich immer mehr Bürgerinnen und Bürger vom Staat im Stich gelassen fühlen“, sagte El Samadoni heute (Mittwoch) in Kiel.

Auskünfte und Bescheide der Behörden seien von den Betroffenen häufig nicht zu verstehen, weil zum Beispiel eine viel zu komplizierte Amtssprache verwendet werde oder Entscheidungsgründe gar nicht erst erklärt würden, so die Bürgerbeauftragte. „Mir begegnen aber auch zunehmend Menschen, die von Behörden überhaupt nicht über ihre Ansprüche informiert und unterstützt werden“, betonte El Samadoni. Das könne einen den ohnehin schon bestehenden Konflikt zwischen Staat und Bürger verschärfen.

Die Bürgerbeauftragte hob hervor, dass insbesondere Sozialleistungsträger nicht nur zur Beratung, sondern darüber hinaus zur Betreuung der Betroffenen verpflichtet sind. „Der Bundesgerichtshof hat dies am 2. August 2018 mit überraschend scharfen Worten bestätigt und ich begrüße das Urteil außerordentlich“, führte El Samadoni aus. Der Entscheidung des Gerichts zufolge seien die sozialen Sicherungssysteme mittlerweile so kompliziert, dass ein Träger nicht nur bei konkreten Fragen oder Bitten informieren müsse, sondern von sich aus eine umfassende Fürsorge- und Betreuungspflicht bezüglich aller denkbaren Sozialleistungen habe.

„Nach meinen Erfahrungen erhalten Betroffene aber oft nicht einmal auf Nachfragen richtige und verständliche Antworten“, äußerte die Bürgerbeauftragte. „Wird eine Leistung abgelehnt, gibt es regelmäßig auch keine Hinweise zu möglichen Alternativen.“ Die Verwaltung müsse verstehen, dass sie im Dienst der Menschen stehe und nicht gegen sie arbeite. Ein bürgerfreundliches, verständliches und transparentes Verwaltungshandeln müsse daher höchste Priorität haben.