

VERMERK

für Landrat Schuster zur Anfrage der Abgeordneten Ohnacker in der letzten Sitzung des HFWO.

Auszug aus der Niederschrift der letzten Sitzung des HFWOs mit der Bitte um Beantwortung:

***Frau Ohnacker** konnte heute etwas früher als sonst da sein und sie konnte einen Moment im Empfangsbereich verweilen. Sie kam mit der Dame an der Infotheke ins Gespräch. Es entstand bei Frau Ohnacker der Eindruck, dass die Dame sehr überlastet sei. Dadurch dass die Ausländerbehörde nur schriftliche Termine vergeben würde, habe sie eine große Menge an Publikumsverkehr. Dadurch sei sie überfordert, die Menschen unzufrieden und würden ihren Frust an der Empfangsdame auslassen. Gibt es irgendeine Möglichkeit um dies zu entzerren? Könne eine zweite Person oder ein Mitarbeiter der Ausländerbehörde sich mit zu der Dame an die Infotheke setzen um die Situation zu entzerren?*

***Vorsitzender Berns** merkt an, dass er etwa zur gleichen Zeit wie Frau Ohnacker das Gebäude betreten habe. Zu dieser Zeit hätten zwei Personen an der Infotheke gesessen. Er bittet um Beantwortung der Frage von seitens der Verwaltung.*

„Die Infotheke im Kreishaus in Wetzlar ist zu den Servicezeiten der Kreisverwaltung grundsätzlich mit 2 Personen besetzt. Die Mitarbeitenden des Empfangsbereiches sind keineswegs überfordert, sie schaffen es vielmehr tagtäglich in hervorragender Weise den Kundinnen und Kunden der Kreisverwaltung kompetent und freundlich, zielgerichtet und lösungsorientiert bei Ihren Anliegen weiter zu helfen. Selbstverständlich entstehen an dieser Stelle auch Konfliktsituationen, wenn – trotz aller Bemühungen – keine für die Kunden zufriedenstellende Lösung gefunden werden kann.

Gerade die angesprochene Situation im Zusammenhang mit der bekannten verlängerten Wartezeit auf Termine bei der Ausländerbehörde führt immer wieder im Empfangsbereich zu Verärgerung bei den Kunden. Die Mitarbeitenden müssen insbesondere immer wieder deutlich machen, dass eine Vorsprache bei der Ausländerbehörde ohne vorherige Terminvereinbarung nicht möglich ist. Gleichwohl erhalten die Kunden von den Empfangsmitarbeitenden Hilfsmittel an die Hand, die Informationen enthalten, auf welchen Wegen Termine vereinbart werden können – eine Hotline für dringende Angelegenheiten ist ebenfalls eingerichtet.

Es ist nicht von der Hand zu weisen, dass der Ton im Umgang mit den Beschäftigten des öffentlichen Dienstes im Allgemeinen und damit auch an so exponierten Arbeitsplätzen wie dem Empfang bei der Kreisverwaltung rauer geworden ist. In den allermeisten Fällen schaffen wir es aber, die Bürgerinnen und Bürger davon zu überzeugen, dass wir alle uns zur Verfügung stehenden Möglichkeiten nutzen, um sie bei ihren Anliegen zu unterstützen.

Für die seltenen Fälle, in denen Situationen im Empfangsbereich eskalieren, sind die Mitarbeitenden dazu angewiesen die Teamleitung aus dem Backoffice-Bereich oder die

Abteilungsleitung zur Unterstützung hinzu zu ziehen. Diese Vorgehensweise hat sich in der Vergangenheit bewährt.

Bei dem Lahn-Dill-Kreis existiert seit einigen Jahren eine Dienstvereinbarung zum Schutz der Bediensteten vor Gewalt am Arbeitsplatz. Hierin wird zunächst deutlich gemacht, dass der wertschätzende, transparente und höfliche Umgang mit den Kundinnen und Kunden auch in schwierigen Situationen für die Beschäftigten eine sehr hohe Priorität hat. Gleichzeitig stellt der Verwaltungsvorstand hierin aber auch klar, dass er jegliche Form von Gewalt gegenüber Beschäftigten oder auch gegenüber Kundinnen und Kunden der Kreisverwaltung ächtet und nicht toleriert. Hierzu gibt es beim Lahn-Dill-Kreis eine Prozesskette mit abgestuften geeigneten Maßnahmen zum Schutz vor Gewalt (nicht nur im Empfangsbereich), die letztendlich repressiv mit Strafanzeigen oder Hausverboten im Einzelfall geahndet werden.

Vor dem Hintergrund, dass die Mitarbeitenden in vielen Bereichen der öffentlichen Verwaltung zunehmend bewusst unangepasstem und unhöflichem Verhalten, verbalen Attacken oder gar Drohungen ausgesetzt sind, die im Bezug zu deren Arbeit stehen und die die Gesundheit, die Sicherheit oder das Wohlbefinden der Beschäftigten beeinträchtigen, ist es wenig hilfreich, – aufgrund der Beobachtung einer Situation, die von der Mitarbeitenden selbst auf Nachfrage als Alltagssituation beschrieben wurde -, von einer **Überforderung** derselben zu sprechen.„

Jörg Kring
Abteilungsleiter 11