

Fabian Wesselmann • Zur Mühle 7 • 49688 Lastrup

Landrat des Landkreises Cloppenburg
Herrn Johann Wimberg
Eschstraße 29
49661 Cloppenburg

Gruppe GRÜNE | UWG
im Kreistag des Landkreises Cloppenburg

Ihr Ansprechpartner:

Fabian Wesselmann

Kreistagsabgeordneter
Stellv. Gruppensprecher

Zur Mühle 7
49688 Lastrup
Telefon: 04472 2980315
Mobil: 0151 17227121
E-Mail: fabian.wesselmann@k-clp.de
Internet: www.fabian-wesselmann.de

Ihr Zeichen/Ihre Nachricht vom

Unser Zeichen/Unsere Nachricht vom

Datum

17.12.2019

Antrag gem. § 56 NKomVG – Service-Garantie für den Landkreis Cloppenburg

Sehr geehrter Herr Landrat,

gemäß § 56 des Niedersächsischen Kommunalverfassungsgesetzes beantragt die Gruppe „GRÜNE/UWG im Kreistag des Landkreises Cloppenburg“ den folgenden Punkt in die Tagesordnung der Sitzung des Kreisausschusses am 7.1.2020 und in die Tagesordnung der Sitzung des Kreistages am 16.1.2020 aufzunehmen:

„Service-Garantie für den Landkreis Cloppenburg“

Wir stellen unter diesem Tagesordnungspunkt folgenden Beschlussvorschlag zur Abstimmung:

„Die Verwaltung wird beauftragt, Vorschläge für eine Service-Garantie für ihre Verwaltungsleistungen dem Kreistag zur Beschlussfassung vorzulegen.“

Begründung:

Die Anpassung der Verwaltungskostensatzung sollte zum Anlass genommen werden, auch Verbesserungen in der Service-Qualität vorzunehmen. Wir schlagen dazu die Einführung einer „Service-Garantie“ vor. Eine solche Service-Garantie bietet beispielsweise der Landkreis Osnabrück bereits an und erklärt auf seiner Website: „Unter der Überschrift ‚Servicegarantien in der Kommunalverwaltung‘ sagen wir Ihnen, wie viel Zeit wir für eine

Dr. Irmtraud Kannen

Kreistagsabgeordnete
Gruppensprecherin

Rügenstraße 9
49661 Cloppenburg
Telefon: 04471 4562
E-Mail: irmtraud.kannen@k-clp.de

Ulla Thomée

Kreistagsabgeordnete
Stellv. Gruppensprecherin

Gladiolenstraße 18
49661 Cloppenburg
Telefon: 04471 6077
E-Mail: ursula.thomee@k-clp.de

Leistung oder Entscheidung in Ihrer Sache benötigen, und verpflichten uns, diesen Zeitrahmen einzuhalten.“¹

Für viele Verwaltungsdienstleistungen werden den Bürger_innen die Servicezeiten an die Hand gegeben – etwa für Anfragen nach statistischem Datenmaterial ein Tag, für Elterngeldanträge, Unterhaltsvorschussverfahren und die Genehmigung von Wohnbauvorhaben ein Zeitraum von vier Wochen und für BAföG oder Ersatzführerscheine (Verlust) ein Zeitraum von sechs Wochen. Auch der Landkreis Osterholz bietet beispielsweise eine Servicegarantie für Bauvorhaben und verspricht eine Bearbeitungszeit von maximal 30 Tagen bei Einfamilienhäusern.² Mit der Aufzählung dieser Beispiele möchten wir nicht den Eindruck erwecken, eine schnellere Bearbeitung sei im Landkreis Cloppenburg nicht möglich oder die Zeiten sollten exakt so übernommen werden. Welche Service-Zeiten der Landkreis Cloppenburg anbieten kann, bedarf einer Prüfung der Verwaltung.

Keine Service-Garantie kann ausschließen, dass es im absoluten Ausnahmefall einmal nicht gelingt, sie einzuhalten. Wichtig erscheint uns, dass dies dann gegenüber den Kund_innen sofort kommuniziert und begründet wird. Der Landkreis Osterholz führt dazu aus: „Sollte es in äußerst seltenen Fällen einmal passieren, dass wir die Servicegarantie aufgrund besonders schwieriger Umstände im Einzelfall nicht einhalten können, informieren wir Sie umgehend. Wir nennen Ihnen die Gründe und teilen Ihnen den neuen Entscheidungszeitpunkt mit.“³

Solche Service-Garantien machen den Kontakt zur Kreisverwaltung deutlich planbarer, schaffen Transparenz und beugen Frustration vor. Gleichzeitig können sie auch als Mittel zur Evaluation der eigenen Dienstleistungsqualität dienen. Sinnvoll erscheint es, dass die Verwaltung spätestens jeweils zu den Haushaltsplanberatungen dargelegt, ob und falls ja, in welchen Bereichen die Service-Garantie nicht eingehalten werden konnte. Dann kann seitens des Kreistages gegebenenfalls mit zusätzlichem Personal im Stellenplan reagiert werden. Ebenso sollte regelmäßig geprüft werden, ob die garantierten Service-Zeiten verkürzt werden können.

Mit freundlichen Grüßen


Fabian Wesselmann


Dr. Irmtraud Kannen


Ulla Thomée

¹ <https://www.landkreis-osnabrueck.de/der-landkreis/service> (14.12.2019).

² <https://www.landkreis-osterholz.de/portal/seiten/servicegarantie-fuer-bauvorhaben-30-tage-fuer-einfamilienhaeuser-und-garagen-901000585-21000.html> (14.12.2019).

³ <https://www.landkreis-osterholz.de/portal/seiten/servicegarantie-fuer-bauvorhaben-30-tage-fuer-einfamilienhaeuser-und-garagen-901000585-21000.html> (14.12.2019).