

VERWALTUNG

# Im Dickicht der Bürokratie



Abgestempelt. BürgerInnen klagen über unfreundliche Beamte.

(Foto: woxx)

**Eine Flut von Beschwerden ist beim Ombudsmann Marc Fischbach eingegangen. Sein erster Bericht bietet einen wenig schmeichelhaften Einblick in die Arbeit der Behörden.**

Zimmerpflanzen geht es gut in luxemburgischen Amtsstuben: Da treibt ein Gewächs exotischer Provenienz zahlreiche Knospen, ein anderes blüht, als wäre es im amazonischen Urwald zu Hause. Der zuständige Beamte ist auf den ersten Blick nicht zu sehen. Erst nachdem sich der Besucher durch ein Räusperrn bemerkbar gemacht hat, hebt sich hinter der Zeitung ein Kopf. Mürrisch fragt der Staatsdiener nach dem Anliegen des ungebetenen Gastes.

So erging es dem Autor bei einem Ämtergang hier zu Lande. Ein anderes Mal erkundigte er sich nach Französischkursen. Die lapidare Antwort am anderen Ende der Telefonleitung: "Nehmen Sie doch einen Kompass und fahren nach Frankreich. Dort lernen Sie bestimmt Französisch."

Beides hat sich in Luxemburg ereignet. Wo genau, soll nicht verraten werden - zum Schutz des Autors. Denn der hat bestimmt bald wieder mit Staatsbeamten zu tun. Rund 25.000 Funktionären, Angestellten und ArbeiterInnen beschäftigt der Staat.

Das Klagelied über die StaatsdienerInnen entspricht einem Klischee. Das betrifft nicht nur Luxemburg. In schöner Regelmäßigkeit sind Beamte der Häme ausgeliefert. Attribute wie Unflexibilität werden ihnen angehängt, mit gehässigen Ausdrücken wie "Sesselfurzer" werden sie verhöhnt. Die Beamten ihrerseits fühlen sich ungerecht behandelt. Sie fühlen sich missverstanden und verweisen auf die ständige personelle Unterbesetzung ihrer Behörden. Dass sich aber hinter jedem Klischee auch ein Körnchen Wahrheit verbirgt, bestätigt der Zwischenbericht von Ombudsmann Marc Fischbach. Dieser hat sein Amt als erster Mediateur zwischen BürgerInnen und Behörden am 3. Mai

angetreten. Sein Rapport nach fünf Monaten, den er vergangene Woche vorgestellt hat, ist alles andere als schmeichelhaft für die hiesigen Verwaltungen.

Von Mai bis Ende September gingen 587 Beschwerden in Fischbachs Dienststelle ein, 425 Fälle haben seine acht MitarbeiterInnen bis zum Ende des Erfassungszeitraums abgeschlossen. In mehr als hundert stellten sie fest, dass die Verwaltung nicht gut funktioniert hat - die Entscheidungen wurden korrigiert.

"Mich interessieren die Ursachen", sagt Fischbach. Die sind seiner Meinung nach oft Fehleinschätzungen seitens der Staatsbeamten. "Das ist aber menschlich", verteidigt der Ombudsmann diese. Auf mangelnde Schulung könne man dies jedenfalls nicht zurückzuführen. Eher liege es in der Berufsethik begründet.

## Unterbesetzt oder ignorant?

Ob es am falschen Berufsethos lag, als vor zwei Jahren ein Beamter die Arbeitserlaubnis eines polnischen Au-Pair-Mädchens ablehnte und die Antragstellerin als "Polackin" beschimpfte? Oder war womöglich die personelle Unterbesetzung des Justizministeriums der Grund dafür, dass eine andere Immigrantin Monate lang auf ihre Aufenthaltsgenehmigung wartete?

Samira M.\* war verzweifelt: Ohne ihre Papier durfte sie nicht arbeiten. Dann stellte sich heraus, dass ihre Dokumente schon seit zwei Monaten unterschrieben im Ministerium lagen. Sie waren nur nicht abgeschickt worden. Informiert hatte Samira M. auch niemand. Als sie ihre Fremdenkarte erhielt, gab die zuständige Sachbearbeiterin im Bürgerzentrum der jungen Frau, die aus einem Nicht-EU-

Land stammt und mit einem EU-Bürger verheiratet ist, eine falsche Auskunft. Sie habe kein Recht, in Luxemburg zu arbeiten. Samira M. hatte sich jedoch gut vorbereitet: Sie zog eine Kopie des betreffenden Gesetzestextes aus der Tasche - die Beamte erblasste.

Schlendrian? Unkenntnis? Zumindest im ersten Fall kann man von Fremdenfeindlichkeit sprechen. "Nicht alle Beamte sind xenophob, aber es gibt einige Fälle, die mir bekannt sind", stellt Franco Barillozzi fest, Generalsekretär des Comité de liaison et d'Action des Etrangers (Clae).

Ausländerhilfsorganisationen wie der Clae oder die Association de soutien aux travailleurs immigrés (Asti) sind immer wieder auch Anlaufstellen von ImmigrantInnen, die zu lange auf eine Aufenthaltsgenehmigung oder Arbeitserlaubnis warten müssen. "Die Verwaltungsprozeduren sind zu kompliziert. Da fehlt es an Transparenz", erklärt Barillozzi und fügt hinzu: "Oft sind mehrere Behörden und Sachbear-

beiter betroffen." Der Clae-Chef fordert deshalb nicht nur vereinfachte Prozeduren, sondern verlangt, dass das Ausländergesetz von 1972 überarbeitet werden müsse.

Das weiß auch Marc Fischbach, der in seinem Bericht auf die dringende Notwendigkeit des Gesetzes hinweist.

ImmigrantInnen wenden sich allerdings mit ihren Fragen eher an Ausländerhilfsorganisationen als an den Ombudsmann. "Ein Médiateur - nie gehört" - so oder ähnlich lautete die Antwort von ImmigrantInnen, die von der woxx spontan gefragt wurden, ob sie das Amt des Ombudsmannes kennen. Das Staatsbeamtenum bleibt zudem den LuxemburgerInnen vorbehalten - die Klientel ist dagegen oft nicht-luxemburgisch. Den ImmigrantInnen fehlt es aber oft an den nötigen Beziehungen, um im Behörden-Dschungel schneller voranzukommen.

Bei der Staatsbeamtengewerkschaft CGFP dürfte der Bericht kaum Begeisterung ausgelöst haben. Eine Stellungnahme gab die CGFP, die den Ombudsmann zuvor mehrfach kritisiert und ihn als überflüssig bezeichnet hatte, trotz woxx-Anfrage bisher aber nicht ab. Dabei sieht sich Fischbach als "Partner und Berater der Verwaltungen und nicht als Kontrolleur". An den Beamten selbst kann es ihm zufolge weniger liegen, dass so viele Beschwerden bei ihm eingegangen sind. "Es sind eher punktuelle Probleme", sagt Fischbach.

## In der Warteschleife

Ob es sich bei denjenigen, die Beschwerden einreichten, mehr um LuxemburgerInnen oder um Nicht-LuxemburgerInnen handelt, hat seine Dienststelle allerdings nicht registriert. Dagegen ordnete sie die einzelnen Fälle den jeweiligen Behörden zu: Die meisten Beschwerden gingen auf die Sozialkassen ein (142 Fälle, die Kindergeld, Krankenkassen oder Renten betreffen), gefolgt von Gemeindeverwaltungen (102, darunter vor allem

Baugenehmigungen) und Steuerfragen (65). In immerhin 60 Fällen ging es um Arbeits- und Aufenthaltsgenehmigungen.

Vor allem die langen Antwortfristen stehen in der Kritik der BürgerInnen. "Für eine gut funktionierende Verwaltung ziemt es sich, schnell und transparent zu sein", so Fischbach, "Nicht zuletzt, weil es sonst keine Rechtssicherheit für den Bürger gibt."

Auch eine lres-Umfrage über die Zufriedenheit mit den Behörden ergab schlechte Noten für die Beamten wegen zu langer Wartezeiten. Eine weitere Erhebung des Meinungsforschungsinstituts ergab dieses Jahr, dass 46 Prozent der LuxemburgerInnen in der administrativen Korruption ein Problem sehen.

Im Fischbach-Bericht werden zudem Beispiele genannt, bei denen AntragstellerInnen von Behörden falsch informiert wurden oder sie von den Sozialkassen zu wenig ausgezahlt bekommen hatten. Gänzlich unbekannt war dem Ombudsmann der Fall Delvaux-Mpia. Die belgische Familie hatte sich mehr als zwei Jahre um die Genehmigung für eine Autowerkstatt bemüht. Am Ende war sie finanziell ruiniert. Maggy Delvaux-Mpia reagierte verzweifelt: Sie über-goss sich mit Benzin und zündete sich an. In ihrem Todeskampf rief sie, sie sei ein Opfer von Rassismus.

Fälle von Fremdenfeindlichkeit und Rassismus seien ihm nicht aufgefallen, sagt Fischbach. Er nimmt die luxemburgischen Verwaltungen in Schutz. Nach den Worten des Ombudsmannes kooperierten sie bereitwillig mit seiner Dienststelle. Nur die Kommission für Wohnungszuschüsse lieferte die angeforderten Informationen nicht, und die Zusammenarbeit mit den Gerichten bereitete dem Ex-Justizminister und Ex-Richter Schwierigkeiten. Sie verweigerten dem Médiateur die angeforderten Informationen, weil sich die Generalstaatsanwaltschaft auf das Untersuchungsgeheimnis berief. "Diese Haltung ist nicht annehmbar", urteilt Fischbach.

Acht Empfehlungen hat der Médiateur an die Regierung formuliert. Dazu gehört: Wer einen Antrag für eine Aufenthaltserlaubnis stellt, kann vor das Verwaltungsgericht gehen - vorausgesetzt, die Behörden haben nach drei Monaten nicht geantwortet. Darüber hinaus sollen die aus Nicht-EU-Ländern stammenden EhepartnerInnen von LuxemburgerInnen in Zukunft von einer Arbeitserlaubnis befreit werden.

Fischbach trifft sich am kommenden Freitag mit Claude Wiseler, dem für die Fonction Publique zuständigen Minister. Dieser wollte bis dahin zu dem Rapport des Ombudsmannes nicht Stellung nehmen.

Stefan Kunzmann

\*(Name geändert)

