



KANTONSRATSPROTOKOLL

Sitzung vom 14. September 2021
Kantonsratspräsident Bossart Rolf

A 454 Anfrage Berset Ursula und Mit. über die Schaffung einer Anlaufstelle in Verwaltungsangelegenheiten / Staatskanzlei

Ursula Berset ist mit der Antwort des Regierungsrates teilweise zufrieden und verlangt Diskussion.

Ursula Berset: Dass man sich an eine zentrale Anlaufstelle wenden kann, wenn man ein Anliegen, Fragen oder Probleme mit der Verwaltung hat, ist ein Thema, das in diesem Rat schon seit Jahren diskutiert wird. Angestossen worden ist diese Diskussion vom heutigen Regierungsrat Guido Graf im Jahr 2009. Er hatte damals vor allem eine Anlaufstelle für die Sorgen der Bevölkerung gefordert. Seit dem 1. März 2017 haben wir eine gesetzliche Grundlage für eine Anlaufstelle für das Verwaltungspersonal. Im Aufgaben- und Finanzplan (AFP) 2017–2020 sind die nötigen Finanzen zwar eingestellt, aus Spargründen ist das Projekt aber wieder gestoppt worden. Ob im aktuellen AFP die Mittel eingestellt sind, wird aus der Antwort des Regierungsrates nicht klar. Aber er hat auf jeden Fall versprochen, nach den Sommerferien die Ausschreibung der externen Stelle an die Hand zu nehmen. Ich verstehe natürlich, dass die Staatskanzlei coronabedingt in den vergangenen Monaten viel ausserordentliche Arbeit geleistet hat. Auch die personellen Abgänge haben hier sicher nicht geholfen. Aber insgesamt entsteht für mich der Eindruck, dass diese Anlaufstelle für Verwaltungsmitarbeitende nicht sehr weit oben auf der Prioritätenliste der Regierung steht. Das ist in meinen Augen schade oder eigentlich sogar ein Fehler. Eine solche Anlaufstelle ist ein niederschwelliges Angebot, wo sich Mitarbeitende melden können, wenn sie ihre Aufgabe nicht so erfüllen können, wie sie es für richtig befinden. Mitarbeitende, die sich mit ihrer Aufgabe identifizieren und sich engagieren, wollen wir nicht nur behalten, wir wollen sie auch hören. Wir wollen wissen, was sie zu sagen haben, damit sich die Verwaltung weiterentwickeln kann. Dies ist ein wichtiges Element in einer lernenden Organisation. Wieso betone ich das hier so? Wir stehen am Anfang einer digitalen Transformation, darin sind wir uns hier im Saal wohl alle einig. Die Verwaltung wird ihre Dienstleistungen für die Bevölkerung neu denken müssen. Sie wird sich aber auch intern neu aufstellen müssen. Die Führung von Mitarbeitenden wird sich verändern, es werden neue Formen der Zusammenarbeit ausprobiert, nicht zuletzt mit dem neuen Verwaltungsgebäude am Seetalplatz. Weil vieles neu ist, wird die Verwaltung Fehler machen. Sie wird Schritte wagen, welche die Bevölkerung oder das Personal nicht versteht. Eine neutrale Anlaufstelle kann ein wichtiges Ventil bilden, wenn sich jemand nicht verstanden oder gehört fühlt. Im AFP sind für die Anlaufstelle leider nur 20 000 Franken eingestellt. Ob das reicht, wird sich zeigen. Obwohl am Anfang der Diskussion eine Anlaufstelle für die Bevölkerung gefordert wurde, ist diese leider auf Antrag des Regierungsrates und aus finanziellen Gründen bei der Debatte über die Botschaft B 33 gestrichen worden. In der Antwort auf meine Anfrage führt die Regierung aus, dass die Bevölkerung ihre Anliegen direkt bei den Departementen und Dienststellen platzieren kann. Natürlich gibt es diese Möglichkeit, aber es ist keine neutrale

Anlaufstelle. Die GLP ist immer noch der Ansicht, dass es auch eine Anlaufstelle für die Bevölkerung braucht. Wir können uns aber auch vorstellen, dass dies in Form eines digitalen Briefkastens erreicht werden kann. Die eingegangenen Anfragen würden dann immer noch von den Departementen und Dienststellen beantwortet, aber man hätte dann an einer zentralen Stelle zumindest die Übersicht, welche Fragen und Themen der Bevölkerung am Herzen liegen. Wir sind gespannt, was sich die Regierung hier im Rahmen der Digitalisierung der Verwaltung zu diesem Thema einfallen lässt.

Noëlle Bucher: Die G/JG-Fraktion freut sich nicht zuletzt im Hinblick auf das neue Verwaltungsgebäude am Seetalplatz, in welchem voraussichtlich ab Januar 2022 den Mitarbeitenden der kantonalen Verwaltung eine Anlaufstelle für Personalangelegenheiten zur Verfügung steht. Wir begrüßen es, dass die Anlaufstelle als externes Mandat vergeben wird. Die Vorteile einer externen Stelle liegen auf der Hand. Fühlt sich eine Mitarbeiterin von ihrem Abteilungsleiter missverstanden und unkorrekt behandelt, wendet sie sich vermutlich lieber an eine externe Stelle als an ihren Vorgesetzten. Hat ein Mitarbeiter das Gefühl, nicht zu seinem Recht zu kommen, kann auch hier eine externe Anlaufstelle unabhängiger und neutraler vermitteln. Die Freude wird bei uns etwas getrübt durch die verpasste Chance, die externe Stelle auch für Anliegen aus der Bevölkerung zu konzipieren. Hat Herr Müller eine Entscheid oder eine Verfügung nicht verstanden oder fühlt er sich ungerecht behandelt, dann wendet er sich heute zuerst an die verantwortliche Person in der Verwaltung. Wenn sich das Problem dann nicht löst, geht er vielleicht zum Dienststellenleiter oder zur Dienststellenleiterin. Wir sind der Meinung, dass eine extern mandatierte Stelle effizienter, neutraler und unabhängiger vermitteln könnte. Darüber hinaus kann es natürlich einen Interessenkonflikt darstellen, wenn die Verwaltung bei Beanstandungen durch die Bevölkerung prüfen muss, ob sie selbst rechtmässig und angemessen gehandelt hat. Darum würden wir es auch begrüßen, wenn eine unabhängige Verwaltungskontrolle eingerichtet werden würde, welche es nicht nur Verwaltungsangestellten, sondern auch der Bevölkerung ermöglichen würde, Wahrnehmungen über eine ungenügende Verwaltungstätigkeit oder sehr komplizierte Administrativaufwände zu melden, genau so wie es bereits vor 14 Jahren gefordert wurde.

Roger Zurbruggen: Die Antworten des Regierungsrates sind zum einen ungeschönt sachlich, und zum anderen zeigen sie, dass die Umsetzung aufgegleist ist. Diese Antwort ist deshalb vollumfänglich zu würdigen. Nun kann man den geschilderten Hergang des Geschäftes mit seinen Haltestellen und Umwegen in der Rückschau kritisieren, aber vergessen wir nicht, dass die damalige Finanzkrise, die aktuelle Corona-Krise und die verschiedenen personellen Wechsel äussere Umstände schufen, die jeweils neue Dringlichkeiten zur Priorität machten. Trotzdem behielt der Regierungsrat die Sache auf seinem Radar und blieb dran, und ein gutes Ende ist in einem halben Jahr absehbar, ganz nach dem Sprichwort: Was lange währt, wird endlich gut.

Marianne Wimmer-Lötscher: Gut Ding will Weile haben. Obwohl bereits 2017 die gesetzlichen Grundlagen geschaffen wurden, sehen wir nun endlich einen Silberstreifen am Horizont. Die Gründe dafür, weshalb sich die Schaffung einer Anlaufstelle so verzögert hat, wurden in der Antwort des Regierungsrates ausgeführt. Auch wenn die SP den langwierigen, fast zehnjährigen Prozess äusserst bedauert, so sehen wir den jetzigen Schritt als richtungsweisend an. Die SP bezweifelt jedoch, dass die eingestellten Ressourcen von 20 000 Franken für die Errichtung einer Anlaufstelle genügen werden, wie sie verlangt wird. Gemäss den Erfahrungen der Stadt Luzern und anderer Kantone mit Anlaufstellen, nehmen Fragen und Beschwerden von Mitarbeitenden und der Bevölkerung in Verwaltungsangelegenheiten zu. Die Corona-Krise, die Lohngleichheitsanalyse, der Fachkräftemangel und der finanzielle Druck werden den Bedarf tendenziell noch erhöhen. Ich erlaube mir betreffend Anlaufstelle für die Bevölkerung anzumerken, dass ich eine Probe aufs Exempel machte und feststellen musste, dass ich als Bürgerin entgegen der Antwort des Regierungsrates vergebens nach leicht zugänglichen Koordinaten für Beschwerden in Verwaltungsangelegenheiten gesucht habe. Vielleicht bekomme ich dazu noch einen Tipp, wie ich vorzugehen hätte, und finde künftig auch eine entsprechende Information auf der

Webseite des Kantons.

Irene Keller: Ursula Berset stellt berechnigte Fragen. Grundsätzlich kann man sagen, dass die Antworten für die Zeit von 2014 bis heute den Tatsachen entsprechen. Ob diese gut sind oder nicht, steht auf einem anderen Blatt geschrieben. Wir wissen, dass die Anlaufstelle noch nicht umgesetzt ist. Wie ich aber die heutige Leitung der Staatskanzlei kenne, darf man darauf vertrauen, dass die längst fällige Umsetzung der externen Anlaufstelle für die Verwaltung in Angriff genommen oder schon bis 2022 umgesetzt wird. Ob dies dann finanziell genügen wird und ob der Information und der Sensibilisierung der Verwaltung genügend Beachtung geschenkt wird, muss sich zuerst zeigen. Als SPK-Mitglied, aber ganz besonders als AKK-Präsidentin anerkenne ich die Wichtigkeit der Anlaufstelle. Dieses Thema ist in verschiedenen Zusammenhängen in der AKK immer wieder sehr aktuell, nicht nur in Bezug auf die Verwaltung, sondern auch in Bezug auf die Bevölkerung, und es belastet die bekanntlich sehr ungenügenden Ressourcen der Kommission. Die Schaffung der Anlaufstelle für die Verwaltung kann da entlasten. Die Frage zu einer Anlaufstelle für die Bevölkerung, nach der Ursula Berset ebenfalls fragt, kann an dieser Stelle nicht genau beantwortet werden. Man kann aber festhalten, dass sich die Zeiten sehr geändert haben und sich noch weiter ändern werden. Vor allem durch Social Media ist bei der Bevölkerung eine ganz andere Wahrnehmung von Informationen und des Umgangs damit entstanden. Ob die Reaktionen auf diese Informationsflut dann immer richtig sind oder ob es auch eine gewisse Aufmüpfigkeit ist, kann hier nicht geklärt werden. In dieser Anfrage geht es primär um die in der Botschaft B 31 im Jahr 2016 beschlossene externe Anlaufstelle für die Verwaltung. Die Umsetzung auf 2022 ist zu befürworten.

Inge Lichtsteiner-Achermann: Ich spreche hier als Geschäftsführerin des Staatspersonalverbandes, und ich möchte betonen, dass wir bereits ein niederschwelliges Angebot für Mediationen in Zusammenarbeit mit der Hochschule unterstützen. Selbstverständlich begrüßen wir die Anlaufstelle für die kantonale Verwaltung, welche für 2022 geplant ist. Es wird sich zeigen, ob die 20 000 Franken wirklich reichen werden. Wie gesagt arbeiten wir an einem niederschwelligen Angebot. Es handelt sich um eine Anschubfinanzierung, die bereits in Arbeit ist.

Für den Regierungsrat spricht Bildungs- und Kulturdirektor Marcel Schwerzmann.

Marcel Schwerzmann: Ich verzichte darauf, die ganze Geschichte zu wiederholen. Wir haben diese transparent dargelegt. Ja, es hat Verzögerungen gegeben, die Gründe haben wir schriftlich aufgezeigt. Ich habe gehört, dass man hoffe, dass die Anlaufstelle im Jahr 2022 kommt. Die Staatskanzlei hat mit der Ausschreibung begonnen. Es geht um eine externe Stelle. Das geht etwas schneller als eine interne Stelle, denn man hat keine Kündigungsfristen, weil es sich um ein Mandat handelt. Wir dürfen also darauf vertrauen, dass die Anlaufstelle für die Verwaltung 2022 funktionieren wird. Eine Anlaufstelle für Bürgerinnen und Bürger ist selbstverständlich eine Möglichkeit, aber gerade das Beispiel, das wir von Kantonsrätin Noëlle Bucher gehört haben, zeigt etwas auf: Wenn jemand mit einer Verfügung nicht einverstanden ist, dann muss er sich nicht an eine neutrale Stelle wenden. Es gibt eine Rechtsmittelbelehrung. Man kann entweder die Stelle kontaktieren, welche die Verfügung ausgestellt hat, oder man muss die Stelle anrufen, die in der Rechtsmittelbelehrung der Verfügung genannt wird. Keine neutrale Stelle wird sich in ein laufendes Verfahren einmischen wollen, können oder dürfen. Das muss man gut auseinanderhalten. Ich bin noch Präsident der Universität, und dort haben wir eine solche Anlaufstelle. Diese funktioniert gut, aber es zeigt sich, dass es sich einspielen muss, was dort alles gemeldet werden darf. Dann reduziert sich das ganz schnell. Deshalb scheinen die 20 000 Franken für ein externes Mandat plausibel zu sein. Damit kommen wir gut voran.