

Acht Tipps für gute Kontakte mit Behörden

1. Ihre richtige Ansprechpartnerin/Ihr richtiger Ansprechpartner

Rufen Sie einfach an! Größere Behörden haben im Telefonbuch meist auch ihre verschiedenen Arbeitsbereiche aufgeführt.

Im Internet finden Sie Homepages des Landratsamtes und aller Stadt- und Gemeindeverwaltungen, oft auch mit den Stichworten „Behördenwegweiser“, „Bürgerservice“ oder „Suche“.

2. Termine

Vereinbaren Sie mit den Ansprechpartnern/innen einen Termin. In vielen Bereichen ist das möglich. Fragen Sie nach. Mit einem Termin sind Sie sicher, dass ein bestimmter Zeitraum für Ihr Anliegen eingeplant wurde.

3. Unterlagen

Bitte fragen Sie vor dem Termin, welche Unterlagen nötig sind. Bringen Sie diese Unterlagen möglichst vollständig und sortiert mit. So hat Ihre Ansprechpartnerin/Ihr Ansprechpartner rasch einen Überblick und mehr Zeit für die Beantwortung Ihrer Fragen und die Erledigung ihrer Anliegen.

4. Was genau ist Ihr Wunsch?

Überlegen Sie vor Ihrem Termin, welche Fragen und Anliegen genau Sie beschäftigen. Viele Bürgerinnen/Bürger notieren sich zu Hause ihre Fragen und bringen sie ins Amt mit. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Behörden können dann sofort und vollständig auf Ihre Anliegen eingehen.

5. Der erste persönliche Kontakt

Manchmal kommt es vor, dass Sie unfreundlich empfangen werden, wenn Sie ins Büro Ihrer zuständigen Ansprechpartnerin/Ihres zuständigen Ansprechpartners kommen. Bitte bedenken Sie: Mitarbeiter/innen in Behörden haben vor Ihnen vielleicht schon 5 oder sogar 15 andere Kontakte gehabt. Es strengt sehr an, sich immer wieder in rascher Folge auf neue Menschen und deren Anliegen einzustellen. Es gibt leider auch Besucherinnen und Besucher im Amt, die sich sehr schlecht benehmen.

6. Sie sind gestresst

Sie selbst kommen, aus welchen Gründen auch immer, „geladen“ und gestresst ins Amt. Sagen Sie es bitte. Nur wenn Ihr Gegenüber davon weiß, kann er/sie darauf Rücksicht nehmen.

7. (Fast) Nichts geht?

Gesetze werden von Gremien geschaffen, die Bürgerinnen und Bürger gewählt haben. Diese Gesetze sind Ursache dafür, dass eine Behörde Ihre Wünsche manchmal nicht oder nur teilweise erfüllen kann. Dann erleben Sie sich als Verlierer - obwohl Ihre zuständige Ansprechpartnerin/Ihr zuständiger Ansprechpartner Sie lieber als Gewinnerin/Gewinner gesehen hätte. Wenn Sie dann mit Grund zornig werden, schimpfen Sie über die Fakten, aber bitte nicht über unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

8. Schlecht behandelt?

Erleben Sie sich tatsächlich und ohne Grund von Ihrer Ansprechpartnerin/Ihrem Ansprechpartner schlecht behandelt, bitten sie deren zuständige Vorgesetzte oder die Bürgerhilfsstelle der Behörde um Unterstützung.