

OMBUDSFRAU

Die Ombudsfrau der Berliner Zeitung hilft Leserinnen und Lesern, die Probleme mit Firmen oder Behörden haben und allein nicht weiterkommen. Das Wort Ombudsmann stammt aus dem



Karin Stemmler
hilft Ihnen weiter.

Schwedischen und steht dort für jemanden, der Rechte gegenüber Behörden wahrnimmt. Bitte vergessen Sie nicht, Ihre Telefonnummer anzugeben, wenn Sie der Berliner Zeitung schreiben. Die Adresse:

Redaktion Ombudsfrau/Leserbriefe
Karl-Liebknecht-Straße 29
10178 Berlin

Telefon: 030/23 27 58 60

Fax: 030/23 27 54 30

E-Mail: blz-ombudsfrau@berliner-zeitung.de
leserbriefe@berliner-zeitung.de

In der Warteschleife

Verwaltung brauchte sechs Monate zur Antragsbearbeitung

Kennen Sie das, wenn man einen Antrag stellt und die Bearbeitung in der Verwaltung dauert und dauert und dauert?

So erging es auch unserem Leser Heinz Bergmann. Auf Empfehlung der Ärzte stellte er im Sommer vergangenen Jahres einen Antrag beim Landesamt für Gesundheit und Soziales (Lageso) auf Zuerkennung der Merkmale G und B im Schwerbehindertenausweis. Hinter G verbirgt sich die starke Beeinträchtigung der Bewegungsfähigkeit im Straßenverkehr; B impliziert die Berechtigung zur Mitnahme einer Begleitperson.

Sofort besorgte sich Heinz Bergmann die notwendigen Formulare und beeilte sich mit der Antragstellung, um dem Winter nicht gänzlich hilflos ausgeliefert zu sein. Kaum war der Antrag eingereicht, wurde unser Leser vom Versorgungsamt darüber informiert, dass es mit der Bearbeitungszeit etwas länger dauern könne.

Um sich über den Bearbeitungsstand zu erkundigen, griff Herr Bergmann zum Telefon als Alternative zum nicht vorhandenen Internetanschluss. Der Verbleib in der Warteschleife wurde untermalt mit



angenehmer Musik. Das war es dann aber auch. Einen Ansprechpartner fand er nie.

Der Warterei überdrüssig, kontaktierte er die Ombudsfrau der Berliner Zeitung.

Diese wandte sich schriftlich an das Landesamt für Gesundheit und Soziales und fragte höflich, wie es um die Bearbeitung des Antrages des Mannes stehe. Nach knapp zwei Wochen erhielt die Ombudsredaktion dann folgenden Bescheid: „Das medizinische Votum hinsichtlich der neuen Einschätzung und Beurteilung“ sei erfolgt. Man gehe davon aus, so hieß es, dass ein Bescheid in den nächsten Tagen kommen werde. Und dieser kam dann auch wirklich – nach insgesamt sechs Monaten.

Aber, liebe Verwaltung, warum hat das mit der Bearbeitung so lange gedauert?

Die Antwort: „Die Einführung einer neuen Betriebssoftware im Schwerbehindertenrecht und immer wieder auftretende Personalengpässe führten zu einer Verlängerung der Bearbeitungszeit. Diese bedauere ich sehr und bitte Ihren Leser hierfür um Entschuldigung“, schrieb der Lageso-Mitarbeiter über die lange Verzögerung. (xtri.)