

Home-Office falsch verstanden



Abb.: TassenKing

Technisch möglich ist folgendes: Die Nummer eines Bürotelefons kann umgeleitet werden auf den Telefonanschluss im Home-Office. Alternativ kann vom privaten Anschluss der dienstliche Anrufbeantworter abgehört werden, was mehrfach am Tag geschehen sollte. Dienstliche E-Mails können vom privaten Computer zu Hause abgerufen werden. Wenn all das möglich ist, warum macht man es dann nicht? Warum bekommt man Mails wie diese: „Aufgrund der aktuellen Infektionslage ist der Dienstbetrieb bis auf Weiteres auf das Notwendigste eingeschränkt. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass Ihr Anliegen derzeit nur verzögert bearbeitet werden kann.“

Nein, ich habe kein Verständnis dafür. Es gibt nach wie vor das Missverständnis, dass der Bürger für die Verwaltung da ist und nicht die Verwaltung für den Bürger. Was ist das „Notwendigste“? Ich rufe in einer Behörde nicht an, um nach der Uhrzeit zu fragen. Sondern, weil ich etwas für mich Notwendiges klären will. Home-Office kann nur als Standortalternative gelten, nicht aber zu Einschränkungen im „Dienstbetrieb“ führen. Es muss für den Bürger egal sein können, ob er einen bestimmten Sachbearbeiter im Büro oder zu Hause erreicht. Wichtig ist, er muss ihn erreichen können, und zwar zu den regulären Sprechzeiten.

Auch muss man erwarten können, dass E-Mails zeitnah beantwortet werden. Unter zeitnah sind maximal drei Tage zu verstehen. Wenn ein Vorgang innerhalb von drei Tagen nicht geklärt werden kann, muss der Bürger zumindest unverzüglich eine Eingangsbestätigung erhalten, in der ihm der Zeitrahmen für die Beantwortung aufgezeigt wird. Es ist völlig inakzeptabel, dass die Verwaltung in Pandemiezeiten ihre Arbeit einschränkt. Uns hat eine Pandemie ereilt,

kein Tsunami, der Rathäuser und Rechenzentren zerstört hat. Home-Office ist nicht Wellness.

Sascha Ballach, Experte für Zielerreichung, Willensstärkung und Prokrastination (Aufschub, Vertagung), sagt: „Zuhause kann man sich so richtig schön gehen lassen: erst mal ausschlafen, und ausgiebig frühstücken. Schick machen muss man sich auch nicht. Denn es interessiert ja schließlich niemanden, ob man im Bademantel arbeitet, oder im löchrigen Schlabberpulli. Zu leger sollte es aber nicht zugehen. Viele Menschen neigen dazu, sich dann gehen zu lassen.“

Ballach rät, „sich selbst feste Arbeitszeiten zu setzen. Und sich so zu kleiden, wie man sich auch für das Büro anziehen würde. Einfach um in die entsprechende Stimmung zu kommen. Die ist notwendig. Normalerweise verbringt man Zuhause seine Freizeit und ist entsprechend konditioniert. Daraus erwächst die Gefahr, dass man sich allzu leicht ablenken lässt. Denn wenn man schon daheim ist, kann man doch gleich die Lampe aufhängen, die Wohnung putzen, oder sich was Leckeres zu essen kochen.“

Alles richtig, aber auch falsch. Nein, man kann sich nicht selbst feste Arbeitszeiten setzen, sondern muss in vorgegebenen Zeitrahmen erreichbar sein, für seinen Arbeitgeber, sprich Dienststelle, vor allem aber für die Kunden, sprich Bürger. Home-Office ist nicht beliebig oder individuell gestaltbar. Home-Office ist der Arbeitsplatz an einem anderen Ort.

Natürlich kommt es darauf an, was zu tun ist. Wer eine Präsentation vorzubereiten hat, Berichte schreiben muss oder was auch immer, kann das auch von zu Hause aus zu welcher Zeit auch immer tun. Das trifft aber nicht auf Mitarbeiter zu, die erreichbar sein müssen. Es gibt Beispiele ohne Ende, wo E-Mails oder Telefonate tagelang nicht beantwortet werden. Und das geht nicht. Natürlich ist es angenehm, sich morgens und abends nicht im ÖPNV tummeln zu müssen. Als Gegenleistung darf aber erwartet werden, dass das Home-Office erreichbar ist. Dennoch kann Home-Office keine Dauereinrichtung sein. Der Kontakt zu Kollegen und Bürgern kann nicht allein digital erfolgen, sonst brauchen wir sehr bald mehr Psychiater als Virologen.

„Und es gibt noch ein weiteres Problem: Wenn sich ein Mitarbeiter im Büro einen Kaffee holt und stürzt, ist das ein Arbeitsunfall. Wenn dem Mitarbeiter das Malheur aber auf dem Weg von der heimischen Küche zum Schreibtisch passiert, hat er Pech gehabt. Darauf macht das Infocenter der R+V Versicherung aufmerksam.“ Quelle: INGENIEUR.de

Ed Koch