

Personalisierte Behördenauftritte im Internet

Prof. Dr. Annette Guckelberger

Im Interesse einer bürgerfreundlichen Verwaltung werden bei Behördenauftritten im Internet zunehmend die konkreten Ansprechpartner mit Name, Vorname, Funktionsbezeichnung, Telefonnummer und E-Mail-Adresse angegeben. Erstaunlicherweise sind der sog. Mitarbeiterdatenschutz und der Ausgleich gegenläufiger Interessen bislang kaum ins Blickfeld gerückt. Richtigerweise kann sich das Verwaltungspersonal in dieser Hinsicht auf das Grundrecht auf informationelle Selbstbestimmung berufen. Der missverständlich formulierte § 11 Abs. 2 IFG steht personalisierten Behördenauftritten nicht entgegen. Mangels Zugehörigkeit der Daten zu den Personalakten gilt nicht das dortige Datenschutzregime. Basisdaten von Mitarbeitern mit Außenkontakt können grundsätzlich im Internet veröffentlicht werden, sofern sich nicht ausnahmsweise aus Fürsorgegesichtspunkten Abweichendes ergibt.

I. Ausgangssituation

Das Internet ist zu einem unerschöpflichen Informationsmedium avanciert, in dem jeder zumeist ohne größeren Aufwand benötigte Informationen recherchieren kann.¹ Dies erklärt die zunehmende Präsenz staatlicher Einrichtungen im Internet. Für die Bürger werden unter anderem Angaben zu den Aufgaben der jeweiligen Behörden, ihren Öffnungszeiten sowie weitere Informationen, Materialien und Formulare zum Abruf bereitgehalten.² Oft werden in großem Umfang Informations- und Geschäftsverteilungspläne, Telefonverzeichnisse, Aufgabenlisten sowie ähnliche Unterlagen mit Wegweiserfunktion ins Internet eingestellt.³ Während in § 11 Abs. 2, 3 IFG noch die herkömmliche Vorstellung zum Ausdruck kommt, dass Organisations- und Aktenpläne „ohne Angaben personenbezogener Daten“

elektronisch allgemein zugänglich zu machen sind, ist die Realität längst darüber hinweg geschritten. Vielfach enthalten die über das Internet abrufbaren Seiten neben dem Familien- und Vornamen der Behördenmitarbeiter ihre dienstliche Telefonnummer, Funktionsbezeichnung sowie weitere auf sie bezogene Angaben.⁴ Erst jüngst klagte ein Bibliotheksmitarbeiter vor den Verwaltungsgerichten wegen der Veröffentlichung seiner behördlichen Kontaktdaten im Internet.⁵

II. Personalisierte Behördenauftritte

Für „personalisierte“ Behördenauftritte⁶ ist kennzeichnend, dass die Namen von Behördenmitarbeitern mit ihren Kontaktdaten und gegebenenfalls weiteren Angaben anlässlich der Darstellung staatlicher Einrichtungen im Internet veröffentlicht werden. Sie stehen in engem Zusammenhang mit einem gewandelten Verwaltungsverständnis. Da Staat und Verwaltung im Dienste der Bürgerinnen und Bürger stehen, hat sich in den letzten Jahren ein bedeutsamer Perspektivenwechsel vollzogen: Die Verwaltung wird heute nicht mehr nur von innen, sondern zugleich von außen betrachtet. Auch wenn es zugegebenermaßen problematisch erscheint, alle Personen, egal in welcher Beziehung sie zur Verwaltung stehen, als ihre „Kunden“ zu bezeichnen,⁷ orientiert sich die Verwaltung zunehmend an ihren Bedürfnissen.⁸ Die Einrichtung von Bürgerämtern oder der Gebrauch einer verständlicheren Verwaltungssprache sind Beispiele für das Bemühen, Barrieren für den Zugang zur Verwaltung abzubauen.⁹

1. Zu den Motiven personalisierter Behördenauftritte

Es gibt diverse Gründe für ein personalisiertes Auftreten der Behörden im Internet. Stellt man auf die Perspektive des Bürgers ab, sollen Angaben der Kontaktdaten der zuständigen Sachbearbeiter zu einer besseren und schnelleren Erreichbarkeit der Verwaltung beitragen.¹⁰ Beispielsweise wird der Zeitaufwand des Bürgers minimiert, wenn er die für seinen Sachverhalt zuständige Person aufgrund der angegebenen Durchwahlnummer sofort erreichen kann und der Erfolg seines Begehrens nicht von der Weiterleitung in der Behörde abhängt.¹¹ Es wirkt sich positiv auf das Verhältnis des Bürgers zur Verwaltung aus, wenn er weiß, dass er sich an den richtigen Ansprechpartner wendet und nicht mit einer Stelle kommunizieren muss, die mit seiner Angelegenheit nicht vertraut ist. Muss der Einzelne die Behörde als solche anschreiben, bleibt für ihn das weitere Procedere ungewiss und die Verwaltung erscheint ihm als anonymes, schwer zu durchschauendes Gebilde. Die Kontaktaufnahme wird erleichtert, wenn jeder erfahren kann, wer für seine Angelegenheit zuständig und wie die betreffende Person anzusprechen ist. Dazu trägt die Nennung des Vornamens des jeweiligen Sachbearbeiters bei. Bei mehreren Mitarbeitern mit demselben Nachnamen innerhalb der Behörde kann der Einzelne erkennen, ob er es mit derselben oder einer anderen Person zu tun hat.¹² Durch die Angabe der Amtsbezeichnung wird erkennbar, wo sich der Beamte nach seiner Stellung innerhalb des Ämtergefüges befindet.¹³ Ähnliches trifft auf Funktionsbezeichnungen zu.¹⁴ Darüber hinaus kann die Öffentlichkeit infolge entsprechender Angaben im Internet bestimmten Amtswaltern Handlungen zuordnen und Verfahrensabläufe besser verfolgen. Personalisierte Behördenauftritte fördern deshalb

1) Heckmann, jurisPR-ITR/2007 Anm. 4; s. auch Kube, in: Isensee/Kirchhof, HdbStR IV, 3. Aufl., 2006, § 91 Rn. 1, 6.

2) Groß, DÖV 2001, S. 159 (161); Hebel, Verwaltungspersonal, 2007, S. 50; Lopacki, PersV 2005, S. 134.

3) Nedden, in: Bieler/Schwartzing, e-Government, 2007, Rn. 269; Kube (Fn. 1), § 91 Rn. 63.

4) Nedden (Fn. 3), Rn. 269; s. auch VG Neustadt/W, Urteil vom 11.2.2008 – 4 K 1537/07.NW – JURIS Rn. 25.

5) VG Neustadt/W, DuD 2007, S. 470 f.; OVG Koblenz, RiA 2008, S. 78 ff.; BVerwG, ZTR 2008, S. 406 f.; s. auch LAG Schleswig-Holstein, Urteil vom 23.1.2008 – 3 Sa 305/07 – JURIS.

6) So die Bezeichnung des OVG Koblenz, RiA 2008, S. 78 (79).

7) S. dazu Baer, in: Hoffmann-Riem/Schmidt-Aßmann/Voßkuhle, Grundlagen des Verwaltungsrechts I, 2006, § 11 Rn. 33; Pippke/Gourmelon/Meixner/Mersmann, Organisation, 2. Aufl., 2007, S. 203.

8) S. dazu Hill, BayVBl 2008, S. 389 (390 f.); Pitschas, BayVBl 2000, S. 97 (99 f.).

9) Hill, BayVBl 2008, S. 389 (390); zu den Bürgerämtern Hebel (Fn. 2), S. 47 ff.; Müller, DÖD 2000, S. 16 ff.; zur Sprache Margies, der gemeinderat 9/2006, S. 42 f., 48 f.; Hebel, DÖD 2007, S. 273 (277).

10) OVG Koblenz, RiA 2008, S. 78 (79); s. auch Nedden (Fn. 3), S. 329.

11) LAG Schleswig-Holstein, Urteil vom 23.1.2008 – 3 Sa 305/07 – JURIS Rn. 25; OVG Koblenz, RiA 2008, S. 78 (79).

12) S. zur Ansprache Bull, MMR 7/1999, S. V f.; Nedden (Fn. 3), S. 330.

13) S. zur amtsangemessenen Bezeichnung BVerfGE 38, 1 (11 ff.); Sumner, PersV 1993, S. 342 ff.

14) Diese ist auf das Amt im funktionellen Sinne bezogen, s. Wichmann/Langer, Öffentliches Dienstrecht, 6. Aufl., 2007, Rn. 239.