

Marmorierte Tage

Über Pflege, Verwaltung und politische Kultur

Am Anfang stand ein Brief an eine Sachbearbeiterin bei der Pflegeversicherung.

Sie hatte uns wiederholt gebeten, genau anzugeben, wie viele Stunden meine Frau und ich meine Eltern in der Woche pflegen. Meine Frau hatte eine konkrete Zahl genannt. Ihre Situation ließ sich noch einigermaßen beschreiben: Sie ist berufstätig und hat ihre Arbeitszeit reduziert, um sich an der Pflege zu beteiligen. Bestimmte Aufgaben übernimmt sie aufgrund ihrer medizinischen und pharmazeutischen Kenntnisse. Das Stellen der Medikamente gehört dazu, manches Gespräch über ärztliche Befunde, manches Abwägen, ob eine Veränderung harmlos ist oder medizinisch abgeklärt werden sollte.

Ihre Pflegezeit lässt sich deshalb wenigstens annähernd von ihrer beruflichen Tätigkeit und ihrer übrigen Lebenszeit abgrenzen.

Bei mir ist das anders.

Ich bin pensioniert. Ich bin der Sohn. Meine Eltern leben in unserem Haus. Meine 93-jährige Mutter ist dement, mein 96-jähriger Vater an Parkinson erkrankt. Die Pflege liegt nicht als klar umrissener Arbeitsblock in meinem Tagesablauf. Sie beginnt nicht morgens um acht und endet nicht um zwölf. Sie marmoriert meinen Tag.

Dieses Bild ist mir wichtig geworden.

Ein roter Faden ließe sich verfolgen. Man könnte zeigen, wo er beginnt, wo er verläuft und wo er wieder verschwindet. Eine Marmorierung dagegen ist in das Material eingegangen. Sie lässt sich nicht herausziehen, ohne den Stein selbst zu zerstören. Sie ist einmal kräftiger, einmal schwächer sichtbar, aber sie gehört zur Gestalt des Ganzen.

So verhält es sich mit der Pflege meiner Eltern.

Andere Tätigkeiten kann ich nur beginnen, wenn ich sie jederzeit unterbrechen kann. Ich kann schreiben, lesen, im Garten arbeiten oder etwas am Computer erledigen. Aber alles muss so angelegt sein, dass ich spontan auf Pause drücken und zwanzig oder neunzig Minuten später wieder einsteigen kann. Das Haus zu verlassen, ist nur möglich, wenn ich zuvor geklärt habe, wer im Notfall erreichbar ist. An den Tagen, an denen meine Frau arbeitet, sind bestimmte Unternehmungen von vornherein ausgeschlossen.

Manchmal geschieht stundenlang wenig. Dann brennt meiner Mutter das Essen an, weil ihr Zeitgefühl sie verlassen hat. Mein Vater braucht Hilfe. Ein Arzt ruft zurück. Eine Versicherung hat geschrieben. Eine Frist ist einzuhalten. Ein Formular muss gesucht, erklärt, ausgefüllt oder weitergeleitet werden. Meine Eltern sind beunruhigt und müssen erst einmal verstehen, was überhaupt geschehen ist. Und manchmal lässt sich gerade das nicht mehr vollständig erklären. Dann geht es darum, ihnen wieder das Gefühl zu geben, dass die Welt nicht plötzlich aus den Fugen geraten ist.

Welche dieser Tätigkeiten ist Pflege?

Ist die Unterstützung beim Kochen eine Pflegeleistung? Oder erst dann, wenn meine Mutter einen Schwächeanfall hat? Zählt das Schneiden der Nägel? Wie lange darf es dauern? Gehört die Fahrt zum Arzt dazu? Hier auf dem Land „geht“ man nicht mal eben zum Arzt. Ein Termin kann einen halben Tag binden. Um einen Vertrag zur Verhinderungspflege für beide Eltern zu unterschreiben, muss ich vormittags nach Bochum fahren. Ist diese Fahrt Pflegezeit? Gehört die Stunde dazu, die ich täglich für Post, Versicherungen, Anträge und Rückfragen benötige? Und wie erfasse ich die Zeit, in der ich meine Eltern nach einem behördlichen Schreiben beruhige, das mit Kürzungen, Fristen oder möglichen Konsequenzen droht?

Es geht nicht nur um Handgriffe. Es geht darum, dass zwei hochbetagte Menschen weiterhin in ihrer Wohnung leben können und nicht bloß als Fälle von einer Stelle zur nächsten geschoben werden. Es geht darum, ihnen eine Form des Alters zu ermöglichen, in der sie trotz Krankheit und Abhängigkeit noch als die Menschen erkennbar bleiben, die sie ihr Leben lang gewesen sind.

Aber wie viele Stunden sind das?

Die Pflegeversicherung verlangt eine Zahl. Ich verstehe, dass sie eine Zahl benötigt. Leistungen müssen begründet, Zuständigkeiten geklärt und Versicherungsbeiträge nachvollziehbar eingesetzt werden. Ohne Formulare und Verfahren gäbe es wahrscheinlich keine Pflegeleistungen, keine Rentenansprüche für pflegende Angehörige und keine überprüfbare Verteilung öffentlicher Mittel.

Doch zwischen der notwendigen Zahl und unserem wirklichen Leben liegt eine Übersetzungsarbeit. Und mit dieser Übersetzungsarbeit werden wir weitgehend alleingelassen.

Wir sollen eine Genauigkeit herstellen, deren Regeln wir nicht kennen. Uns liegt kein Katalog vor, in dem erklärt wird, welche Tätigkeiten anzurechnen sind, wie Bereitschaftszeiten bewertet werden und wie sich ein gemeinsamer Alltag von Pflege unterscheiden lässt. Die Verwaltung fordert Eindeutigkeit, ohne uns ihre fachliche Kompetenz zur Herstellung einer brauchbaren Eindeutigkeit anzubieten.

Eigentlich müsste diese Kompetenz von der anderen Seite kommen.

Dort sitzen Menschen, die mit den Begriffen, Formularen und rechtlichen Unterscheidungen vertraut sind. Dort müsste erklärt werden, welche Tätigkeiten gemeint sind, welche Schätzungen zulässig sind und wo Unschärfen unvermeidbar bleiben. Ein einziger erläuternder Absatz könnte aus einer kommentarlosen Forderung eine Zusammenarbeit machen:

Berücksichtigen Sie bitte die unmittelbaren Pflegehandlungen, die notwendige Beaufsichtigung, Arztfahrten, Medikamentenorganisation und pflegebedingte Verwaltungsarbeit. Eine realistische Schätzung ist ausreichend. Überschneidungen zwischen mehreren Pflegepersonen können erläutert werden.

So etwas würde uns nicht von der Aufgabe entbinden, Angaben zu machen. Aber es würde uns ermöglichen, sie verantwortlich zu machen.

Stattdessen gerät man leicht in eine Haltung ständiger Vorsicht. Man fragt sich, welche Formulierung später als ungenau, widersprüchlich oder unzulässig gelten könnte. Man beginnt, das eigene Leben nach Kategorien abzusuchen, die aus ihm selbst nicht hervorgehen. Man zerlegt Beziehungen in Leistungen, Aufmerksamkeit in Minuten und Sorge in abrechenbare Verrichtungen.

Dabei besteht die Schwierigkeit nicht nur darin, dass Pflege kompliziert ist. Sie besteht darin, dass sich mehrere Verwaltungswelten gleichzeitig über dieses Leben legen.

Ein Antrag auf Anerkennung einer Schwerbehinderung wird zu einer kleinen Seminararbeit. Schon die Bestätigung, dass der Antrag überhaupt eingegangen ist, dauert einen Monat. Dann folgt ein schroff formulierter Hinweis, Passbilder in Papierform würden nicht mehr akzeptiert.

Nein, das wussten wir nicht.

Ich hatte beim Rathaus nachgefragt. Ich hatte meine Eltern zu einem Elektrowarenhändler gebracht, der offiziell zugelassene Lichtbilder anfertigen durfte. Auch dort wusste niemand, dass die Bilder auf elektronischem Weg unmittelbar an eine bestimmte Stelle übermittelt werden sollten. Wir hatten uns erkundigt. Wir hatten getan, was man vernünftigerweise von uns erwarten konnte. Und dennoch blieb am Ende der Eindruck, wir hätten etwas versäumt, das selbstverständlich hätte bekannt sein müssen.

Die Angaben des Medizinischen Dienstes müssten erst geprüft werden, hieß es. Die ärztlichen Angaben ebenfalls.

Natürlich müssen Angaben geprüft werden. Doch auch ein notwendiger Prüfungsvorgang hat einen Ton. Er kann erklären, was geschieht und weshalb es Zeit braucht. Oder er kann dem Empfänger zunächst vermitteln, dass noch nichts geglaubt wird.

Mein Landesamt für Besoldung und Versorgung schreibt mir, ich müsse mit Konsequenzen rechnen, falls ich meinen Rentenbescheid nicht umgehend einreiche. Die Rentenversicherung wiederum schickt mir ein Formular mit dem aussagekräftigen Namen „R0821“. Zunächst muss ich telefonisch klären, worum es darin überhaupt geht.

Die Antwort lautet sinngemäß: Das steht doch dort.

Unten, in kleiner Schrift, findet sich das Feld „Siegel der ausfüllenden Stelle“. Für die Sachbearbeiterin ist offenbar selbstverständlich, dass damit meine Krankenkasse gemeint ist. Für mich ist es das nicht. Die Krankenkasse selbst erledigt die Sache schnell. Sie bestätigt, dass ich bei ihr versichert bin, schickt mir das Formular zurück, ich leite es an die Rentenversicherung weiter. Danach ist dort erst einmal Sendepause. Inzwischen treffen aus Düsseldorf die nächsten Mahnungen ein.

Jede Stelle betrachtet ihren Vorgang. Jede Stelle kennt ihre Frist. Jede Stelle weist auf mögliche Folgen hin.

Nur ich erlebe alle Vorgänge gleichzeitig.

Zur Pflege meiner Eltern gehört inzwischen, dass ich in einem elektronischen Postfach regelmäßig nachsehe, ob eine Behörde neue Fragen eingestellt hat. Dazu gehören Benutzername, Passwort und die Verantwortung, nichts zu übersehen. Der Medizinische Dienst schreibt meinen Eltern, ihre Leistungen könnten halbiert und später ganz gestrichen werden, falls nicht innerhalb bestimmter Fristen ein Beratungstermin vereinbart werde. Einen konkreten Anlass für diesen alarmierenden Brief kann ich nicht erkennen.

Ein Teil meiner Pflegearbeit entsteht inzwischen dadurch, dass ich meinen Eltern die Schreiben derjenigen Institutionen erkläre und ihre Angst vor ihnen auffange, die eigentlich zu ihrer Unterstützung eingerichtet wurden.

Das ist keine bloße Randerscheinung. Es ist eine Form der Marmorierung.

Die Verwaltung legt sich nicht zusätzlich über die Pflege. Sie wird Teil der Pflege. Ihre Briefe erzeugen Erklärungsbedarf, Unruhe, Termine, Fahrten, Telefonate und neue Nachweise. Sie beansprucht Zeit und Kraft und fordert anschließend eine genaue Angabe darüber, wie viel Zeit und Kraft die Pflege beansprucht.

Dabei sind meine Frau, meine Eltern und ich vergleichsweise gut abgesichert. Wir sind auf das Pflegegeld nicht in einer Weise angewiesen, die uns ohne diese Leistung sofort in materielle Not brächte. Es ermöglicht dennoch spürbare Erleichterungen.

Ein langes Edelstahlgeländer führt heute am Aufgang zur Wohnung meiner Eltern entlang. Niemand ersetzt uns diesen finanziellen Aufwand vollständig. Aber das Geländer ist ein Segen. Es gibt meinen Eltern Halt und erweitert den Raum, in dem sie sich noch selbstständig bewegen können.

Manchmal gehen wir gemeinsam essen. Für meine Mutter kann ein solcher Besuch eine spontane und würdevolle Auszeit sein. Sie sitzt dann nicht nur in einer Wohnung, in der alles auf ihre Hilfsbedürftigkeit verweist. Sie ist eine Frau in einem Restaurant. Sie wählt etwas aus. Sie wird bedient. Sie nimmt an einem öffentlichen Leben teil.

Pflegegeld kann Würde ermöglichen.

Und doch kann schon der Weg zu diesem Geld die Würde beschädigen.

Um Leistungen zu erhalten, müssen Defizite beschrieben, Fähigkeiten verneint, Einschränkungen dokumentiert und Krankheiten immer wieder nachgewiesen werden. Man muss sich selbst und die eigenen Angehörigen in der Sprache dessen darstellen, was nicht mehr geht. Das ist sachlich vielfach unvermeidlich. Aber es ist menschlich nicht folgenlos.

Manchmal denke ich: Es wäre leichter, auf das Geld zu verzichten. Wir kämen vielleicht etwas schlechter zurecht, müssten auf manche Erleichterung verzichten, wären dafür aber weniger gezwungen, unser Leben immer wieder in fremde Raster zu pressen.

Doch genau dieser Gedanke zeigt unsere privilegierte Lage. Andere Menschen können nicht verzichten. Sie brauchen jeden Euro. Sie können das Geländer nicht vorfinanzieren. Sie können keinen Fachmann beauftragen, der ihnen bei Anträgen hilft. Sie haben vielleicht nicht die sprachliche Sicherheit, die Zeit oder die Erfahrung, mehrfach nachzufragen. Sie können keinen Vormittag freinehmen, um einer Unklarheit nachzugehen, und keine Stunde Autofahrt investieren, um einen Nachweis persönlich vorzulegen.

Je notwendiger die Leistung ist, desto geringer ist oft die Freiheit, sich gegen unwürdige Verfahren zu wehren.

Auch deshalb prasseln die gut gemeinten Ratschläge auf uns ein: Ihr habt doch euer Leben lang Beiträge gezahlt. Das steht euch jetzt zu. Ihr dürft das Geld nicht verschenken.

Das stimmt. Pflegeleistungen sind keine Almosen. Sie gehören zu einer gesellschaftlich vereinbarten Solidarität. Meine Eltern haben eingezahlt. Wir alle haben eingezahlt. Wer pflegebedürftig wird, soll nicht als Bittsteller erscheinen.

Aber der Satz „Das steht euch zu“ erzeugt auch einen eigentümlichen Druck. Man soll einen Anspruch nicht nur geltend machen dürfen. Man erscheint fast nachlässig, wenn man es nicht tut. Und so begibt man sich in Verfahren, deren Zumutungen man vielleicht lieber vermeiden würde.

Wir haben inzwischen einen Fachmann engagiert, der uns bei manchen Anträgen unterstützt. Er weist stets darauf hin, dass seine Arbeit Geld kostet. Ich sehe zugleich, wie viel Arbeit er hat. Er stellt neue Mitarbeiter ein und expandiert. Zwischen Bürgern und Verwaltung ist ein eigener Markt der Übersetzung entstanden.

Im Einzelfall ist das hilfreich. Gesellschaftlich ist es ein Warnsignal.

Wenn ein allgemein vorgesehener Anspruch nur noch mithilfe bezahlter Fachleute zuverlässig geltend gemacht werden kann, ist er formal vielleicht für alle zugänglich, tatsächlich aber nicht mehr für alle gleichermaßen erreichbar.

Die entscheidende Frage lautet deshalb nicht nur: Wie viel Bürokratie können wir abbauen?

Der Ruf nach Bürokratieabbau ist verständlich. Manche Verfahren sind unnötig kompliziert, manche Nachweise doppelt, manche Zuständigkeiten unübersichtlich. Digitalisierung kann Wege verkürzen und Bearbeitungen beschleunigen.

Aber ein digitaler Drohbrief bleibt ein Drohbrief. Ein Formular mit drei Feldern weniger kann noch immer unverständlich sein. Ein schnelleres Verfahren kann einen Menschen ebenso schnell demütigen.

Es geht nicht allein um die Menge der Bürokratie. Es geht um ihren Umgang mit Menschen.

Wie tief eine administrative Demütigung wirken kann, habe ich an meinem Schwiegervater erlebt. Er war ein stolzer Mann. Als Amtsleiter hatte er den Anspruch, korrekt, gerecht und menschlich zu handeln. Meine Schwiegereltern waren ihr Leben lang begeisterte Bahnfahrer. Der öffentliche Verkehr war für sie nicht nur ein Transportmittel, sondern eine Überzeugung.

Im hohen Alter gerieten sie an einem Bahnhof in eine Situation, die sie körperlich nicht mehr bewältigen konnten. Der Zug wurde geteilt. Nur der vordere Teil fuhr weiter, der hintere kehrte um. Meine Schwiegereltern mussten vom hinteren in den vorderen Zugteil wechseln. Meine Schwiegermutter schaffte es gerade noch in die Tür. Sie trug beide Monatskarten in ihrer Handtasche. Laut rufend versuchte sie, das Schließen der Türen zu verhindern.

Niemand hörte sie.

Mein Schwiegervater blieb zurück. Er nahm den nächsten Zug. Er besaß eine gültige Monatskarte, hatte sie nur nicht bei sich. Niemand glaubte seiner Schilderung.

Er wurde zum Schwarzfahrer.

Später musste ich ihn über eine Stunde mit dem Auto zu einer Geschäftsstelle der Deutschen Bahn fahren, damit er die Monatskarte nachträglich vorzeigen konnte. Dort musste er sich zusätzlich etwas anhören.

Der finanzielle Betrag war nicht das Entscheidende. Auch die Fahrt war es nicht. Entscheidend war, dass diesem Mann seine Glaubwürdigkeit genommen wurde. Seine Lebensgeschichte, seine Haltung, seine jahrzehntelange Treue zur Bahn und die nachvollziehbare Überforderung zweier Neunzigjähriger hatten in dem Vorgang kein Gewicht.

Übrig blieb: Fahrgast ohne vorzeigbaren Fahrschein.

Etwas in ihm zerbrach. Sein Vertrauen darauf, sich auch als alter Mensch noch auf einen würdevollen Umgang verlassen zu können, war beschädigt. Von da an zog er sich stärker zurück. Er wurde häufiger ungehalten. Die Öffentlichkeit war für ihn unsicherer geworden.

Eine Institution kann einen Menschen nicht nur für eine Stunde ärgern. Sie kann sein Verhältnis zur Welt verändern.

Gerade im Alter beruht Selbstständigkeit häufig auf einer fragilen Gewissheit: Ich habe mein Leben noch einigermaßen im Griff. Ich bin weiterhin ein vernünftiger und glaubwürdiger Mensch. Ich kann mich draußen bewegen, ohne jederzeit damit rechnen zu müssen, vorgeführt oder wie ein unzuverlässiges Kind behandelt zu werden.

Wer diese Gewissheit beschädigt, nimmt einem Menschen mehr als Geld oder Zeit. Er nimmt ihm einen Teil seines öffentlichen Daseins.

Deshalb ist Verwaltung kein politischer Nebenschauplatz.

An ihr erscheinen die großen Worte unserer Gesellschaft in ihrer alltäglichen Gestalt: Würde, Solidarität, Teilhabe, soziale Sicherheit und Vertrauen. Sie zeigen sich nicht zuerst in Sonntagsreden. Sie zeigen sich in einem Brief, in einem Formular, am Telefon und an einem Schalter.

Dabei habe ich immer wieder erlebt, dass es anders geht.

Im Ausländeramt in Meschede, im Schmallenberger Rathaus, in einer Krankenhausverwaltung und an anderen Stellen bin ich Menschen begegnet, die ihre bürokratische Kompetenz als Hilfe verstanden. Sie kannten die Regeln, aber sie benutzten dieses Wissen nicht, um ihre Überlegenheit zu markieren. Sie erklärten, welcher Schritt notwendig war. Sie sagten, was fehlte und wie es beschafft werden konnte. Sie übersetzten zwischen dem Verfahren und dem Menschen, der vor ihnen saß.

Nach solchen Begegnungen war die Bürokratie nicht verschwunden. Aber ich war wieder handlungsfähig.

Diese Erfahrungen haben mich nicht abgehärtet. Im Gegenteil: Sie haben mich verwundbarer gemacht.

Ich denke dann: Es geht doch. Offenbar verändert sich etwas. Verwaltung kann klar, verbindlich und menschlich sein. Sie kann aus Zuständigkeit Verantwortung und aus Vorschriften einen gangbaren Weg machen.

Man beginnt zu vertrauen. Man lässt innerlich etwas von seiner ständigen Wachsamkeit ab.

Und dann trifft einen das alte Verhalten erneut mit voller Wucht: ein kommentarloser Bescheid, ein schroffer Vorwurf, eine unverständliche Forderung, eine Drohung mit Konsequenzen, bevor überhaupt geklärt ist, ob ein Versäumnis vorliegt.

Früher hätte man vielleicht resigniert gesagt: Behörden sind eben so. Heute weiß ich, dass sie nicht so sein müssen.

Gerade deshalb schmerzt der Rückfall.

Noch schmerzlicher ist, dass er besonders häufig die Verwundbaren trifft: Menschen mit wenig Einkommen, Pflegebedürftige, von schwerer Krankheit Genesende, Berufsanfänger, Menschen mit

geringen Deutschkenntnissen, erschöpfte Angehörige und alte Menschen, die mit digitalen Postfächern, wechselnden Zuständigkeiten und verklausulierten Schreiben nicht mehr zurechtkommen.

Dieselbe Hürde, die für einen gesunden, sprachgewandten und finanziell abgesicherten Menschen nur lästig ist, kann für einen anderen unüberwindbar werden. Derselbe Brief, über den sich der eine ärgert, kann einen anderen in Angst versetzen. Dieselbe Frist, für die ein Mensch schnell einen Fachmann bezahlt, kann für einen anderen den Verlust einer dringend benötigten Leistung bedeuten.

Gute Verwaltung ist deshalb keine freundliche Zugabe zum Sozialstaat. Sie entscheidet darüber, ob seine Hilfe die Menschen tatsächlich erreicht.

Eine Verwaltung muss kontrollieren. Sie muss Gleichbehandlung sichern, Missbrauch verhindern und Entscheidungen rechtssicher treffen. Aber Kontrolle darf nicht ihre einzige Sprache sein. Prüfung darf nicht automatisch Misstrauen bedeuten. Und Rechtssicherheit darf nicht auf Kosten jeder Verständlichkeit gehen.

Eine humane Verwaltung müsste unterscheiden können: zwischen Unwilligkeit und Unkenntnis, zwischen Täuschung und Überforderung, zwischen einem begründeten Verdacht und einer ungewöhnlichen Lebenslage. Sie müsste wissen, dass Menschen ihre Lage nicht immer in den Begriffen beschreiben können, die ein Formular vorsieht. Gerade dort beginnt ihre Fachlichkeit.

Verwaltungskompetenz besteht nicht nur darin, Vorschriften korrekt anzuwenden. Sie besteht auch darin, Übergänge zu erklären, Unschärfen auszuhalten, Zuständigkeiten sichtbar zu machen und Menschen zu befähigen, ihre Rechte wahrzunehmen.

Das ist eine hohe Anforderung. Ich weiß, dass viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter selbst unter schwierigen Bedingungen arbeiten. Personalmangel, wachsende Fallzahlen, widersprüchliche Vorgaben, neue Software, ungeduldige Bürger und politische Versprechen, die auf den Schreibtischen der Verwaltung eingelöst werden sollen, marmorieren wahrscheinlich auch ihre Tage.

Manche Dickfelligkeit ist vermutlich eine Schutzhaut. Wer täglich mit Not, Ärger und Forderungen konfrontiert wird, kann nicht jedes Schicksal vollständig an sich heranlassen.

Aber die notwendige professionelle Distanz darf nicht in Gleichgültigkeit umschlagen. Denn für die Mitarbeiterin am Schreibtisch ist mein Anliegen vielleicht der siebzehnte Vorgang des Vormittags. Für mich kann es der eine Vorgang sein, an dem gerade der Alltag meiner Familie hängt.

Vielleicht wissen Menschen in Verwaltungen nicht immer, wie viel sich in einem einzigen Gespräch mit ihnen entscheidet.

An ihnen erscheint in diesem Augenblick der Staat.

Für den Bürger gibt es dann keinen abstrakten Sozialstaat, kein Rathaus und keine Pflegeversicherung außerhalb dieses Briefes, dieses Telefonats oder dieses Gesprächs. An der Person, die ihm begegnet, entscheidet sich, ob ein Recht als Hilfe oder als Gnade erlebt wird. Ob ein alter Mensch seine Selbstachtung behält. Ob ein erschöpfter Angehöriger Handlungskraft gewinnt oder weitere Kraft verliert. Ob ein junger Mensch versteht, was von ihm erwartet wird. Ob eine Erkrankte nach Monaten medizinischer Behandlung noch die Energie findet, einen Antrag zu stellen. Ob Solidarität ein Wort bleibt oder eine erfahrbare Wirklichkeit wird.

Deshalb möchte ich den manchmal genervten und dickfellig gewordenen Menschen in Verwaltungen ein Bild hinhalten:

Hier, es geht doch.

Ich habe es erlebt. Kolleginnen und Kollegen von Ihnen haben aus Bürokratie echte Hilfe gemacht. Nicht indem sie Regeln übergingen, sondern indem sie sie verständlich machten. Nicht indem sie alles genehmigten, sondern indem sie erklärten, was möglich war. Nicht indem sie jedes Problem persönlich lösten, sondern indem sie einen nächsten Schritt eröffneten.

Und mehr noch: Genau an Ihnen entscheidet sich in diesem Augenblick sehr viel.

An Ihnen entscheidet sich ein Stück weit, ob Menschen noch darauf vertrauen, dass unsere Gesellschaft funktioniert. Ob ein würdevolles Leben auch durch Krankheit, Alter, finanzielle Enge und andere Widrigkeiten hindurch möglich bleibt. Ob Solidarität nur eine absterbende Idee ist oder ein tragfähiges soziales Geflecht.

Diese Bedeutung kann belastend wirken. Sie ist aber auch eine Würdigung.

Verwaltungsarbeit ist nicht bloß das Abarbeiten von Vorgängen. Sie gehört zu den unscheinbaren Orten, an denen eine Gesellschaft täglich zusammenhält oder Risse bekommt.

Damit kehre ich zu meinem Ausgangspunkt zurück: zu der Frage, wie viele Stunden ich meine Eltern pflege.

Ich werde am Ende eine Zahl eintragen müssen. Vielleicht wird sie akzeptiert. Vielleicht folgt eine weitere Nachfrage. Ich werde versuchen, unser Leben so ehrlich wie möglich in das vorgesehene Feld zu übersetzen.

Aber die Zahl wird nicht erzählen, dass ich jede Tätigkeit unter dem Vorbehalt beginne, sie jederzeit unterbrechen zu müssen. Sie wird nicht das Edelstahlgeländer zeigen und nicht meine Mutter im Restaurant. Sie wird nicht die Briefe enthalten, die ich lese, die Telefonate, die ich führe, die Arztwege und die Momente, in denen zwei alte Menschen wieder beruhigt werden müssen. Sie wird nicht erklären, dass meine Frau und ich dasselbe Leben teilen und unsere Tätigkeiten nur fachlich, nicht aber immer zeitlich voneinander zu trennen sind.

Die Zahl wird notwendig sein.

Sie wird dennoch unscharf bleiben.

Eine gute Verwaltung würde diese Unschärfe nicht sofort als verdächtig betrachten. Sie würde sie als Ausdruck einer Wirklichkeit erkennen, die größer ist als das Formular.

Vielleicht ist das der tiefere Zusammenhang zwischen Verwaltung und einer neuen politischen Kultur. Verwaltung marmoriert nahezu alle gesellschaftlichen Bestrebungen: Pflege und Gesundheit, Bildung und Migration, Verkehr und Arbeit, Alter und soziale Sicherheit. Sie ist nicht nur ein Apparat im Hintergrund. Sie ist die alltägliche Berührungsfläche zwischen dem einzelnen Leben und der organisierten Gesellschaft.

An dieser Fläche entsteht Reibung. Dort können Menschen sich klein, verdächtig und ausgeliefert fühlen.

Aber dort kann auch Halt entstehen.

Marmorierung ist keine Beschädigung des Steins. Sie gibt ihm seine besondere Gestalt. So muss Verwaltung nicht nur das sein, was menschliches Leben einengt, zergliedert und in Formulare zwingt. In ihren gelungenen Formen zeigt sie bereits, wie eine andere politische Kultur aussehen könnte: fachlich, verbindlich, erklärend und bereit, im besonderen Menschen mehr zu sehen als eine Abweichung vom vorgesehenen Fall.

Nicht jede Bürokratie lässt sich abbauen.

Aber jede Bürokratie kann sich fragen, ob sie den Menschen lediglich verwaltet oder ihm dabei hilft, sein Recht in Anspruch zu nehmen, ohne dafür seine Würde verpfänden zu müssen.