

Überbetriebliche Kurse

Block 2 – Semester 2 – Tag 05

Kauffrau/Kaufmann EFZ BOG

Branche «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica»

Wissensbaustein

Handlungskompetenz: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren

Branchenspezifische Arbeitssituation: Gesuchseingänge auf Zuständigkeit und Vollständigkeit überprüfen

Handlungskompetenz: Kaufmännische Unterstützungsprozesse koordinieren und umsetzen

Branchenspezifische Arbeitssituation: Apostillen, Beglaubigungen, Bewilligungen, Zulassungen und Ausweispapiere ausstellen

Handlungskompetenz: Finanzielle Vorgänge betreuen und kontrollieren

Branchenspezifische Arbeitssituation: Gebühren, Abgaben, Rückforderungen, Bussen verrechnen sowie Debitoren-/Kreditorenbuchhaltung führen

Handlungskompetenz: Markt- und betriebsbezogene Statistiken und Daten auswerten und aufbereiten

Branchenspezifische Arbeitssituation: Wahlen und Abstimmungen organisieren

Inhaltsverzeichnis

Los geht's.....	3
Stellen Sie sich vor,	3
Ihre Herausforderungen.....	3
Gesuchseingänge auf Zuständigkeit und Vollständigkeit überprüfen	5
Auf einen Blick.....	5
Zweck von Gesuchen.....	6
Gesuchseingang verarbeiten.....	6
Fazit	13
Apostillen, Beglaubigungen, Bewilligungen, Zulassungen und Ausweispapiere ausstellen	14
Auf einen Blick.....	14
Die Begrifflichkeiten	15
Apostillen.....	15
Beglaubigungen.....	16
Bewilligungen	17
Zulassungen.....	18
Ausweispapiere	19
Fazit	25

Los geht's

Um Sie aufs Thema einzustimmen, unternehmen wir zuerst einen Ausflug in die Praxis und zeigen Ihnen, in welchen Situationen Sie die Grundlagen aus diesem Wissensbaustein brauchen.

Stellen Sie sich vor, ...

... Sie arbeiten auf dem Hochbauamt. Eine Einwohnerin Ihrer Gemeinde hat ein Baugesuch für ihr leerstehendes Grundstück eingereicht. Sie prüfen den Gesuchseingang, klären die Zuständigkeit ab, leiten das Gesuch allenfalls an andere Stellen weiter und informieren die Einwohnerin über das weitere Vorgehen.

...Sie arbeiten bei der kantonalen Stipendienstelle. Eine Studentin beantragt Ausbildungsbeiträge für ihr Studium.

...Sie arbeiten beim kantonalen Migrationsamt. Ein Drittstaatsangehöriger möchte aufgrund eines Arbeitsortwechsels von der Deutschschweiz in die Romandie ziehen.

... Sie arbeiten bei den Einwohnerdiensten. Eine Zuzügerin aus einem benachbarten Land möchte sich in der Schweiz anmelden. Sie überprüfen, ob die Zuzügerin die Voraussetzungen erfüllt, sich in der Schweiz niederzulassen, indem Sie die notwendigen Unterlagen einfordern. Sie überprüfen diese und reichen die Dokumente zur Ausstellung der Ausweispapiere an das zuständige Amt weiter.

... Sie arbeiten auf dem städtischen Amt für Wirtschaft. Dort sind Sie für die Ausstellung von Gebührenrechnungen für Gastwirtschaftsbetriebe zuständig. Eine neue Wirtin hat ein Gesuch eingereicht, um das Traditionslokal «Le Donne» wiederzueröffnen. Sie stellen die Gebührenrechnung gemäss Gebührenverordnung aus und versenden die Rechnung an die Wirtin.

... Sie arbeiten auf der Gemeinde. Dort helfen Sie mit, Abstimmungen und Wahlen vorzubereiten, unterstützen die Organisation am Sonntag und schliessen die Ergebnisermittlung ab.

Ihre Herausforderungen

Gesuchseingänge auf Zuständigkeit und Vollständigkeit überprüfen

Bevor ein Gesuch bearbeitet wird, muss der Gesuchseingang korrekt verarbeitet werden. Dabei müssen Sie verschiedene Schritte zur Prüfung des Eingangs berücksichtigen, z.B.: Wer ist für das Gesuch zuständig? Ist das Gesuch vollständig? Den Überblick über das korrekte Vorgehen zu behalten, um alle gesetzlichen Vorschriften einzuhalten, ist dabei zentral.

Apostillen, Beglaubigungen, Bewilligungen, Zulassungen und Ausweispapiere ausstellen

Um Dokumente Ihrer Behörde auszustellen, ist eine sorgfältige Überprüfung der eingereichten Unterlagen erforderlich. Häufig leiten Sie diese an andere Stellen weiter oder holen sich von anderen Ämtern zusätzliche Informationen. Sie müssen also in der Lage sein, Informationen aus unterschiedlichen Quellen zusammenzutragen und zu den richtigen Schlüssen zu gelangen.

Gebühren, Abgaben, Rückforderungen, Bussen verrechnen sowie Debitoren-/Kreditorenbuchhaltung führen

Die Verrechnung von staatlichen Leistungen stützt sich auf rechtliche Grundlagen und betriebsinterne Richtlinien. Eine korrekte Verrechnung ist nicht nur Voraussetzung für eine ordnungsgemäße Verarbeitung, sondern stärkt auch das Vertrauen in die öffentliche Verwaltung. Sie verstehen die grundlegenden Zusammenhänge der Rechnungslegung und sind in der Lage, eine einfache Debitoren- und Kreditorenbuchhaltung zu führen.

Wahlen und Abstimmungen organisieren

Um Wahlen und Abstimmungen zu organisieren, müssen sie sorgfältig vorbereitet, korrekt durchgeführt und sauber abgeschlossen werden. Dabei gilt es, gesetzliche Vorschriften einzuhalten, denn es geht um die Willensäußerung des Stimmvolkes. Fehler, insbesondere bei der Auszählung, führen zu einem Vertrauensverlust in den Staat. Sie tragen dazu bei, dass sowohl im Vorfeld als auch während des Wahl- und Abstimmungssonntags alles mit rechten Dingen zu- und hergeht.

Gesuchseingänge auf Zuständigkeit und Vollständigkeit überprüfen

In diesem Kapitel können Sie sich das Grundlagenwissen zur branchenspezifischen Arbeitssituation 6 aus dem Bildungsplan erarbeiten:

Gesuchseingänge auf Zuständigkeit und Vollständigkeit überprüfen

Die Kaufleute überprüfen die Zuständigkeit und Vollständigkeit von Gesuchen. Sie eröffnen ein entsprechendes Dossier und leiten die Gesuche zur Stellungnahme an die beteiligten Stellen weiter. Fehlen Akten, setzen sie den Gesuchsteller darüber in Kenntnis und vereinbaren eine Nachfrist. Sind alle notwendigen Akten und Unterlagen vorhanden, koordinieren sie den Aktenlauf für die Stellungnahmen bei den involvierten Stellen.

Auf einen Blick

In diesem Kapitel erarbeiten Sie, wie Sie Gesuchseingänge richtig bearbeiten. Grundsätzlich stellt sich zuerst die Frage, was ein Gesuch ist und welchen Zweck es erfüllt. Anschliessend erarbeiten Sie, welche gesetzlichen Bestimmungen gelten und welche Kriterien bei der Überprüfung und Bearbeitung des Gesuchseingangs relevant sind. Der Blick in die Praxis fehlt natürlich nicht: Sie lernen ein systematisches Vorgehen kennen, mit dem Sie Gesuchseingänge bearbeiten können.

Zweck von Gesuchen

Stellen Sie sich vor, ein Musiker möchte auf einem öffentlichen Platz Strassenmusik machen oder eine Ausländerin möchte in der Schweiz wohnhaft werden.

In beiden Fällen müssen die betreffenden Personen ein Gesuch bei der zuständigen Amtsstelle einreichen. Erst wenn das Gesuch bewilligt wird, darf der Musiker auf dem öffentlichen Platz spielen oder die Ausländerin in die Schweiz ziehen.

Was also ist ein Gesuch?

Jede Anfrage oder Bitte eines Einwohners bei der öffentlichen Verwaltung um eine Leistung kann als Gesuch bezeichnet werden.

Beispiel

Frau Moser möchte die Sporthalle für einen Kindergeburtstag mieten. Sie reicht ein Mietgesuch bei der Gemeinde ein.

Beispiel

Frau Ibrahim beginnt bald mit ihrem Studium. Um ihr Studium zu finanzieren, stellt sie beim Kanton ein Gesuch um Ausbildungsbeiträge.

Beispiel

Herr Stäubli hat gerade seinen 18. Geburtstag gefeiert. Den Nothelferkurs und die Theorieprüfung hat er bereits erfolgreich absolviert. Nun möchte er endlich anfangen, sich auf die Fahrprüfung vorzubereiten, und reicht bei seiner Gemeinde oder dem Strassenverkehrsamt das Gesuch um Erteilung eines Lernfahrausweises ein.

Damit ein Gesuch bewilligt werden kann, muss es zuerst geprüft werden. Dies geschieht entlang des sogenannten Verwaltungsverfahrens.

Das Verwaltungsverfahren

Das Verwaltungsverfahren zeigt den Weg vom Gesuchseingang über die Gesuchsprüfung zur Bewilligung respektive dem Verfahrensabschluss auf:



Abbildung: Das Verwaltungsverfahren

Quelle: Eigene Darstellung

Das Verwaltungsverfahren ist komplex. In diesem Kapitel beschäftigen wir uns daher in einem ersten Schritt ausschliesslich mit dem Gesuchseingang.

Gesuchseingang verarbeiten

Stellen Sie sich vor, ein Gesuch einer Kundin trifft bei Ihnen ein.

Wie bearbeiten Sie den Gesuchseingang? Worauf gilt es zu achten? Und wie erfolgt die Kommunikation an die gesuchstellende Person?

In den folgenden Abschnitten bringen wir Ihnen eine typische Vorgehensweise näher, um Gesuchseingänge zu verarbeiten.

Gesuchseingang

Gesuche treffen auf verschiedenen Kommunikationskanälen ein:



Abbildung: Gesuchseingänge

Quelle: Eigene Darstellung

Schriftliche Eingabe:

Die meisten Gesuche werden per Post eingereicht. Dies ist auch in Gesetzen begründet, die oftmals den schriftlichen Eingang vorschreiben.

Die schriftlichen Unterlagen können auch am Schalter abgegeben werden. Der Empfang wird dann vor Ort bestätigt.

Beispiel

Herr Villaison möchte in seiner Wohngemeinde eine Bar eröffnen. Er reicht ein schriftliches Gesuch für das Betreiben der Bar mit Alkoholausschank bei der Gemeindekanzlei seiner Wohngemeinde ein.

Mündliche Eingabe:

Für einige Gesuche reicht eine mündliche Anfrage per Telefon oder am Schalter aus.

Beispiel

Frau Adelboden ruft bei der Steuerverwaltung an. Sie stellt ein Gesuch, um die Frist zum Einreichen ihrer Steuererklärung zu verlängern (Fristerstreckung).

Elektronische Eingabe:

Das Gesuch wird digital eingereicht mittels Onlineformular oder per E-Mail. Ein Vorteil von Onlineformularen besteht darin, dass fehlende Dokumente oder Angaben angezeigt und Beilagen hochgeladen werden können.

Beispiel

Herr Rodriguez baut ein Haus. Sein Baugesuch reicht er elektronisch ein.

Zuständigkeit prüfen

Das Thema «Zuständigkeiten» haben Sie bereits im Kapitel «Auskünfte erteilen» angetroffen. Hier vertiefen Sie diesen Aspekt weiter.

Wenn Sie einen Gesuchseingang verarbeiten, prüfen Sie drei Arten von Zuständigkeiten:



Abbildung: Zuständigkeit prüfen

Quelle: Eigene Darstellung

Örtliche Zuständigkeit:

Sie prüfen, ob das Amt, bei dem Sie arbeiten, für das Gesuch zuständig ist.

Beispiel:

Herr Stoffel möchte gerne sein Ferienhaus umbauen lassen. Er reicht ein Baugesuch an seinem Wohnort ein. Der Mitarbeiter bei der Bauverwaltung stellt fest, dass die örtliche Zuständigkeit nicht gegeben ist und diese bei der Gemeinde, in der das Ferienhaus steht, liegt.

Beispiel:

Frau Hüppi und Herr Schmied möchten gerne heiraten. Das Gesuch zur Ehevorbereitung reichen sie an ihrem gemeinsamen Heimatort ein. Die Verwaltung ihres Heimatortes stellt bei der Prüfung fest, dass sie in diesem Fall nicht zuständig ist, sondern das regionale Zivilstandesamt vom Wohnort des Paares.

Wenn die örtliche Zuständigkeit gegeben ist, dann gehen Sie zur Prüfung der sachlichen Zuständigkeit über.

Sachliche Zuständigkeit

Jedes Amt ist für bestimmte Sachgebiete zuständig, die in diversen kantonalen Gesetzen festgelegt sind. Sie prüfen, ob das Gesuch in das Sachgebiet Ihres Amtes fällt.

Beispiel:

Herr Fleissig möchte gerne eine Ausbildung machen und benötigt finanzielle Unterstützung. Er stellt bei der kantonalen Volkswirtschaftsdirektion ein Stipendengesuch. Die Volkswirtschaftsdirektion ist jedoch sachlich nicht zuständig, sondern die Bildungsdirektion respektive das dortige Amt für Jugend und Berufsberatung. Daher überweist die kantonale Volkswirtschaftsdirektion das Gesuch mit den eingereichten Akten an das zuständige Amt.

Wenn die sachliche Zuständigkeit gegeben ist, dann gehen Sie zur Prüfung der funktionellen Zuständigkeit über.

Funktionelle Zuständigkeit

Die Frage der funktionellen Zuständigkeit bezieht sich auf die Verwaltungshierarchie. Sie sagt aus, welche Instanz in welchem Verfahrensstadium zuständig ist (Instanzenzug).

Beispiel:

Wenn ein Bauvorhaben im Wald geplant ist, ist nicht nur die Gemeinde funktionell zuständig, auf deren Gemeindebiet der Wald steht, sondern auch der Kanton respektive das kantonale Forstamt.

Beispiel

Ein Strassenmusikant reicht ein Gesuch zur Bewilligung zum Musizieren auf dem öffentlichen Platz beim

Stadtpräsidenten ein. Dieser ist funktionell nicht zuständig und stellt fest, dass die örtliche Polizei über diese Bewilligung entscheiden muss.

Wenn Sie die funktionelle Zuständigkeit überprüfen und feststellen, dass Ihr Amt nicht zuständig ist, leiten Sie das Gesuch an die zuständige Stelle weiter. Sie informieren ausserdem den Gesuchsteller über die Weiterleitung. Damit sind die Fristen auch gewahrt, wenn das Gesuch rechtzeitig beim «falschen» Amt eingetroffen ist.

Dieses Vorgehen ist nicht einfach eine angenehme Dienstleistung für die Kundin. Die öffentliche Verwaltung ist gemäss dem jeweiligen kantonalen Verwaltungsverfahrenrecht dazu verpflichtet.

Wenn Sie aber feststellen, dass die funktionelle Zuständigkeit gegeben ist, dann stellen Sie als Nächstes sicher, dass das Gesuch vollständig ist.

Vollständigkeit prüfen

In diesem Schritt kontrollieren Sie, ob alle Unterlagen vollständig sind:

- Sind alle notwendigen Felder im Gesuchsformular ausgefüllt?
- Wurde das Gesuchsformular korrekt ausgefüllt?
- Sind alle notwendigen Beilagen (Dokumente) vorhanden?
- Ist das Gesuch unterschrieben?

Welche Dokumente und Informationen für ein vollständiges Gesuch notwendig sind, geben einerseits Gesetze und andererseits amtsinterne Weisungen vor. Informieren Sie sich in Ihrem Lehrbetrieb deshalb gut über die geltenden Bestimmungen.

Stellen Sie fest, dass ein Gesuch nicht vollständig ist, dann informieren Sie die Gesuchstellerin. Teilen Sie ihr mit, was fehlt und bis wann die Dokumente nachgereicht werden müssen. Erklären Sie, welche Konsequenzen eintreten, falls die Nachreichfrist nicht eingehalten wird.

Gesuchsteller haben eine gesetzlich vorgeschriebene Mitwirkungspflicht. Das heisst, die Gesuchsteller sind verpflichtet, die notwendigen Dokumente innerhalb einer bestimmten Frist nachzureichen.

In vielen Fällen wird ein Gesuch nicht weiterbearbeitet, wenn Unterlagen fehlen, da die Grundlagen für einen Verfahrensabschluss fehlen.

Beispiel

Herr von Wyler reicht ein Gesuch zur Beantragung des Lernfahrausweises ein. Er vergisst, den Nothilfeausweis beizulegen. Herr von Wyler muss die Beilage nachreichen.

Beispiel

Frau Amaryllis beantragt eine neue Identitätskarte. Ihr Foto genügt den gesetzlichen Vorgaben nicht. Sie erhält von der Einwohnerkontrolle die Aufforderung, ein gesetzeskonformes Foto nachzureichen.

Wenn Sie Fristen zur Nachreichung von fehlenden Unterlagen setzen, beachten Sie folgende Punkte:

- Fehlende Unterlagen auflisten:
Eindeutig beschreiben, welche Dokumente noch nachzureichen sind und auf welchem Weg
- Realistische Frist ansetzen:
Nicht zu kurze, aber auch nicht zu lange Fristen (in der Regel mindestens 10 Tage)
- Eindeutige Frist ansetzen:
Klare Formulierungen verwenden, bis wann die Unterlagen einzureichen sind, z.B. «innert 30 Tagen ab Erhalt dieses Schreibens» oder «bis zum 31. Mai 20XY (eintreffend)»
- Frist verlängern und Nachfrist setzen:
Wird die Frist nicht eingehalten, kann eine Nachfrist gesetzt werden. Da es sich bei der Nachfrist nicht um eine gesetzlich geregelte Frist handelt, kann diese verlängert werden.
- Allenfalls mögliche Folgen beschreiben:
Bei der Fristansetzung die möglichen Folgen beschreiben, falls die Unterlagen bis zum gewünschten Datum nicht eingereicht werden, z.B. «Bei Säumnis oder ungenügendem Befolgen wird auf das Gesuch nicht eingetreten».

Trifft ein Gesuch erst nach Ablauf der Frist bei der öffentlichen Verwaltung ein oder werden die geforderten Unterlagen nicht fristgerecht nachgereicht, wird auf das Gesuch nicht eingetreten. Das heisst, das Gesuch wird nicht weiterbearbeitet. Es ist auch möglich, dass aufgrund der vorhandenen Akten entschieden wird. Dies kann für den Gesuchsteller nachteilig sein.

Wenn aber alle Unterlagen fristgerecht vorhanden sind, kontrollieren Sie als Nächstes, ob die gesuchstellende Person zur Gesuchseinreichung legitimiert ist.

Legitimation prüfen

Nicht jede Person kann zu allem ein Gesuch einreichen. Dafür müssen einige Bedingungen erfüllt sein. Welche das sind, können Sie in der folgenden Abbildung ablesen.

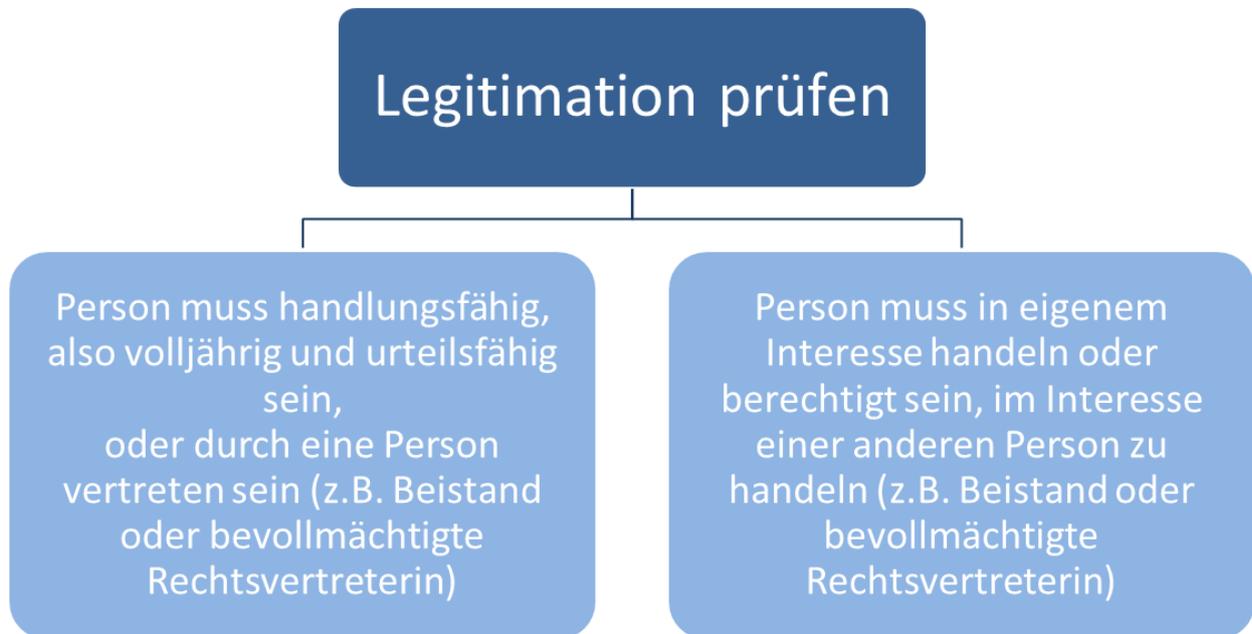


Abbildung: Legitimation von Gesuchen

Quelle: Eigene Darstellung

Reicht eine minderjährige Person oder eine urteilsunfähige und daher verbeiständete Person ein Gesuch ein, muss dieses von den Eltern oder der Beistandschaft (mit)unterzeichnet sein. Gesuche müssen von derjenigen Person gestellt werden, die damit auch etwas von der öffentlichen Verwaltung erbittet. Rechtsvertreter können im Namen und im Auftrag der gesuchstellenden Person ein Gesuch stellen, wenn sie bevollmächtigt wurden.

Um die Legitimation zu prüfen, sind also die Handlungsfähigkeit und das Interesse der Person ausschlaggebend. Schauen Sie sich die Beispiele an.

Beispiel

Der Sohn von Frau Keaty besucht die Oberstufe. Er möchte in das andere Schulhaus wechseln, da es näher bei seinem neuen Trainingsort liegt. Er reicht bei der Schulpflege ein Gesuch ein. Darin bittet er um die Einteilung in das andere Schulhaus seiner Wohngemeinde. Da er aber noch nicht 18 Jahre alt ist, braucht er die Zustimmung seiner Mutter für das Gesuch.

Beispiel

Ein Mieter reicht ein Gesuch für die Erstellung eines Pools im Aussenbereich ein. Die Baubehörde wird das Gesuch erst bearbeiten, wenn der Eigentümer der Liegenschaft das Baugesuch mitunterzeichnet hat.

Ist die Legitimation für die Gesuchseinreichung gegeben, gehen Sie zum nächsten Schritt über.

Gesuchseingang bestätigen und erfassen

Generell gilt: Vom Eingang des Gesuchs bis zur Eingangsbestätigung sollten maximal ein bis zwei Arbeitstage vergehen. Sobald Sie also den Gesuchseingang bearbeitet haben, bestätigen Sie ihn schriftlich. Das Bestätigungsschreiben sollte mindestens folgende Inhalte abdecken:

- Eingang bestätigen
- Auf das weitere Vorgehen hinweisen (z.B. Gesuch wird weitergeleitet)
- Allenfalls Kostenvorschuss zur weiteren Bearbeitung des Gesuchs einfordern

Nachdem Sie das Bestätigungsschreiben verschickt haben, erfassen Sie den Eingang des Gesuchs.

Wie Sie das Gesuch erfassen, hängt von Ihrem Lehrbetrieb ab. In einigen Ämtern reicht es, das Gesuch mit einem Datumsstempel zu versehen. Andernorts werden die Gesuche eingescannt und dann elektronisch erfasst, oder es werden Listen geführt, in welchen der Eingang des Gesuchs festgehalten wird.

Bei der Erfassung des Gesuchs achten Sie darauf, das Datum des Gesuchseingangs korrekt abzubilden. Möglicherweise hängen nämlich noch andere Fristen im weiteren Verwaltungsverfahren vom Datum des Gesuchseingangs ab.

Je nach Art des Gesuches leiten Sie dieses an andere Ämter weiter, die ebenfalls bei der Bearbeitung involviert sind.

Gesuch an involvierte Stellen weiterleiten

Häufig wird ein Gesuch nicht nur von einer Stelle bearbeitet, sondern mehrere Ämter sind an der Bearbeitung beteiligt.

Eine Stelle ist hauptverantwortlich, während die anderen Stellen jeweils um eine Stellungnahme zum Gesuch gebeten werden. Die Hauptstelle leitet das Gesuch an die involvierten Stellen weiter und lädt diese zur Stellungnahme ein. Sie teilt mit, wer das Verfahren leitet, und setzt eine Frist zur Stellungnahme.

Beispiel

Herr Hofer reicht ein Baugesuch für seine Immobilie im Dorfzentrum ein. Es handelt sich dabei um ein über 100-jähriges Gebäude. Hauptverantwortlich für die Bearbeitung des Gesuchs ist das Bauamt. Aufgrund des historischen Werts der Immobilie ist aber auch der Denkmalschutz beteiligt. Zudem obliegt die Überprüfung des Brandschutzes dem Feuerschutzamt. Sowohl der Brandschutzbeauftragte wie auch der Denkmalschutz werden daher um eine Stellungnahme gebeten.

Beispiel

Frau Zully will ihren Sohn Arne einbürgern lassen. Sie reicht beim Kanton ein Einbürgerungsgesuch ein. Leider ist Arne in der Schule durch sein gewalttätiges Verhalten mehrfach negativ aufgefallen. Die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde begleitet die Familie. Der Einbürgerungsrat holt vor seiner Entscheidung die Stellungnahme bei der Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde ein.

Wie Sie sehen, haben Sie in solchen Fällen mit Schnittstellen zu tun, die Sie bereits aus dem üK 1 kennen.

Gesuche bearbeiten – Ausstandspflicht

Ausstand prüfen: Das Gesuch liegt nun bei Ihnen auf dem Tisch. Bevor irgendetwas Weiteres mit dem Gesuch passiert, prüfen Sie, ob Sie dieses Gesuch inhaltlich weiterbearbeiten dürfen. Denn möglicherweise müssen Sie in den Ausstand treten.

In den Ausstand zu treten bedeutet, dass Sie aufgrund eines persönlichen Interesses das Gesuch nicht bearbeiten dürfen. Grund dafür ist, dass die Gesuchsteller ein Anrecht darauf haben, dass ihr Gesuch von einer neutralen und objektiven Person bearbeitet wird.

Wichtig ist, dass dabei nicht nur ein tatsächlich vorliegendes persönliches Interesse, sondern auch lediglich der Anschein einer Befangenheit einen Grund dafür darstellt, in den Ausstand zu treten.

Mit diesem Schritt schliessen Sie die Bearbeitung des Gesuchseingangs ab. Die weitere Bearbeitung und allfällige Genehmigung eines Gesuchs werden in den Kapiteln «Apostillen, Beglaubigungen, Bewilligungen, Zulassungen und Ausweispapiere ausstellen» und «Verfügungen und Entscheide verfassen» behandelt.

Fazit

Bei der Bearbeitung von Gesuchseingängen befolgen Sie unabhängig von der Art des Gesuches ein klares Vorgehen. Damit stellen Sie sicher, dass die gesetzlichen und betriebsinternen Vorschriften eingehalten werden. Wie Sie in den einzelnen Schritten dann vorgehen, hängt aber häufig auch von der Art des Gesuches und den Vorschriften in Ihrem Betrieb ab. Durch eine sorgsame Prüfung und Bearbeitung des Gesuchseingangs tragen Sie zu einem reibungslosen Ablauf des Verfahrens bei.

Apostillen, Beglaubigungen, Bewilligungen, Zulassungen und Ausweispapiere ausstellen

In diesem Kapitel erarbeiten Sie sich das Grundlagenwissen zur branchenspezifischen Arbeitssituation 7 aus dem Bildungsplan:

Apostillen, Beglaubigungen, Bewilligungen, Zulassungen und Ausweispapiere ausstellen

Die Kaufleute beglaubigen verschiedene Unterschriften und Dokumente. Sie stellen Bewilligungen, Zulassungen und Ausweispapiere für besondere Aufgaben und Tätigkeiten aus. Sie beachten die gesetzlichen Rahmenbedingungen, insbesondere das Ausländerrecht und Fristen.

Auf einen Blick

Apostillen, Beglaubigungen, Bewilligungen, Zulassungen und Ausweispapiere – das sind ganz schön viele Begriffe. Doch was bedeuten sie? Und wie stellen Sie diese Dokumente als Fachperson korrekt aus? In diesem Kapitel lernen Sie die einzelnen Dokumente genauer kennen. Sie erfahren anhand von Praxisbeispielen, wo die Dokumente zum Einsatz kommen, und setzen sich mit den rechtlichen Grundlagen auseinander.

Am Ende des Kapitels sind Sie in der Lage, die Begriffe zu unterscheiden und ihre Bedeutung in der Praxis aufzuzeigen.

Die Begrifflichkeiten

Im vergangenen Kapitel zu «Gesucheingänge auf Zuständigkeit und Vollständigkeit überprüfen» haben Sie bereits ein allgemeines Vorgehen kennengelernt, um Gesuchseingänge zu verarbeiten.

In diesem Kapitel beschäftigen Sie sich mit dem zweiten Schritt aus dem Verwaltungsverfahren: der Gesuchsprüfung und -bearbeitung.



Abbildung: Das Verwaltungsverfahren

Quelle: Eigene Darstellung

Sie erfahren, wie ein Gesuch bearbeitet wird und unter welchen Voraussetzungen welche amtlichen Dokumente ausgestellt werden dürfen.

Die Begriffe Apostillen, Beglaubigungen, Bewilligungen, Zulassungen und Ausweispapiere verweisen jeweils auf ein spezifisches Dokument oder eine konkrete Handlung der öffentlichen Verwaltung. Aber nicht jedes Amt stellt jedes dieser Dokumente aus.

Lassen Sie uns daher die einzelnen Dokumente und ihre Bedeutung genauer anschauen.

Apostillen

Eine Apostille ist ein schriftliches Dokument, mit welchem die Echtheit einer öffentlichen Urkunde durch eine amtliche Schweizer Stelle beglaubigt wird. Eine Apostille wird z.B. dann benötigt, wenn das Dokument von einer ausländischen Behörde anerkannt werden soll.

Beispiel

Frau Yüksel beantragt für ihr schweizerisches Scheidungsurteil eine Apostille. Die Apostille benötigt sie, damit sie im Ausland wieder heiraten kann.

Beispiel

Frau Oetzingler möchte in Lettland eine Zweigniederlassung ihrer Firma gründen. Sie muss unter anderem einen Auszug aus dem Schweizer Handelsregister vorlegen. Dazu benötigt sie eine Apostille einer Schweizer Behörde, die ihr die Echtheit des Handelsregistrauszugs bestätigt.

Die Apostille wird also durch eine Schweizer Behörde ausgestellt, damit die vorgelegten Dokumente durch ein ausländisches Amt anerkannt werden. Umgekehrt anerkennen Schweizer Behörden auch Apostillen, die durch eine Behörde im Ausland ausgestellt wurden.

Grundlage für die Ausstellung von Apostillen ist das «Übereinkommen zur Befreiung ausländischer öffentlicher Urkunden von der Beglaubigung» vom 5. Oktober 1961. Das ist ein Vertrag zwischen mehreren Staaten, welcher die Beglaubigung von Dokumenten in den einzelnen Ländern und die gegenseitige Anerkennung der Beglaubigung regelt.

In der Schweiz stellen in der Regel die Staatskanzleien der Kantone Apostillen aus.

Eine Apostille ausstellen

Eine Kundin benötigt eine Apostille fürs Ausland. Das Vorgehen sieht wie folgt aus:

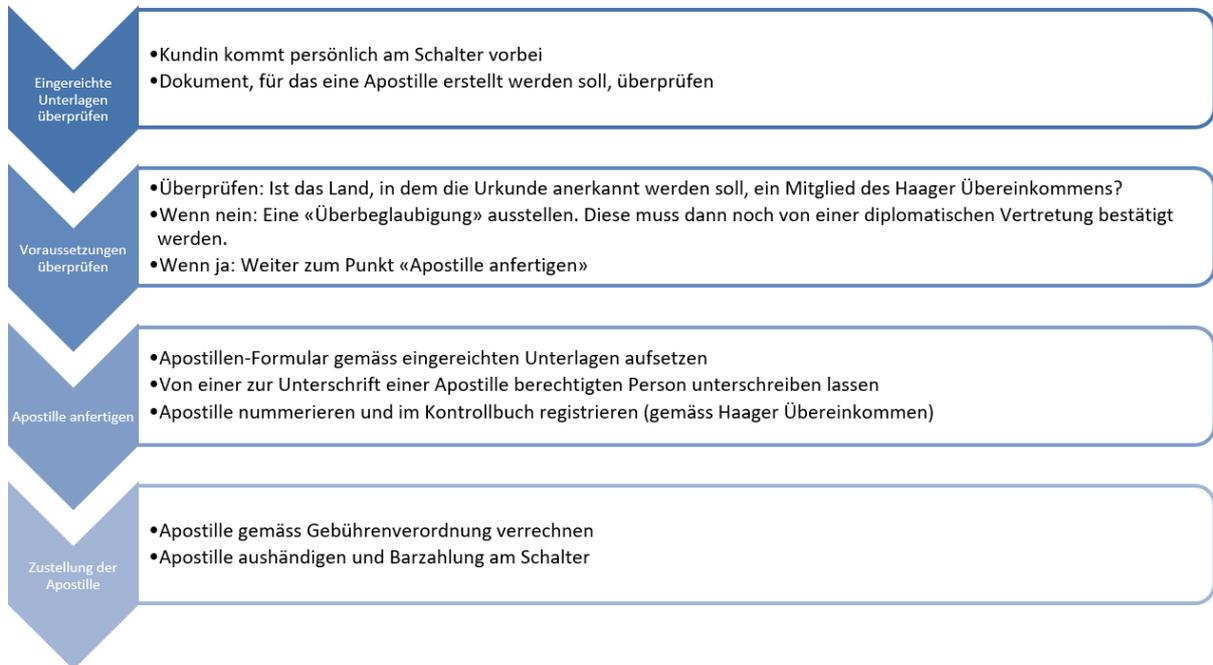


Abbildung: Vorgehen, um eine Apostille auszustellen

Quelle: Eigene Darstellung

Beglaubigungen

Mit einer Beglaubigung wird amtlich belegt, dass eine Kopie, ein Auszug, eine Abschrift oder Fotografie mit dem Originaldokument übereinstimmt.

Beispiel

Herr Phoenix benötigt für die Eröffnung eines Bankkontos für seine Firma einen beglaubigten Auszug aus dem Handelsregister. Diesen kann er beim zuständigen Handelsregisteramt verlangen.

Eine amtliche Beglaubigung dient aber auch dazu, eine Unterschrift einer Person als echt zu bestätigen.

Beispiel

Herr Smetana leiht sein Auto einem Bekannten, der damit in die Ferien fahren möchte. Vor der Reise stellt Herr Smetana seinem Bekannten eine Vollmacht für das Fahrzeug aus. Er füllt das Vollmachtsformular aus und geht bei der Gemeinde vorbei. Dort unterzeichnet Herr Smetana das Formular in der Anwesenheit der zuständigen Mitarbeiterin, welche berechtigt ist, Beglaubigungen vorzunehmen. Sie stellt seine Identität fest und beglaubigt seine Unterschrift mit einer Signatur und einem Stempel.

Eine Beglaubigung belegt also, dass eine Kopie oder eine Unterschrift auf Echtheit geprüft wurde.

Amtliche Beglaubigungen können nur von bestimmten Stellen respektive Personen ausgestellt werden. Je nach kantonaler Rechtsgrundlage sind das zum Beispiel:

- Gemeinden (je nach Kanton)
- Notariate
- Handelsregisteramt
- Grundbuchamt
- Ausweiszentrum (Kopien von Schweizer Pässen und ID-Karten)
- Veterinärdienste (Dokumente für Tiere)
- Kantonale Beglaubigungsstelle

Eine Beglaubigung ausstellen

Eine Kundin kommt auf der Gemeinde vorbei, um ihre Unterschrift beglaubigen zu lassen. Das Vorgehen sieht wie folgt aus:

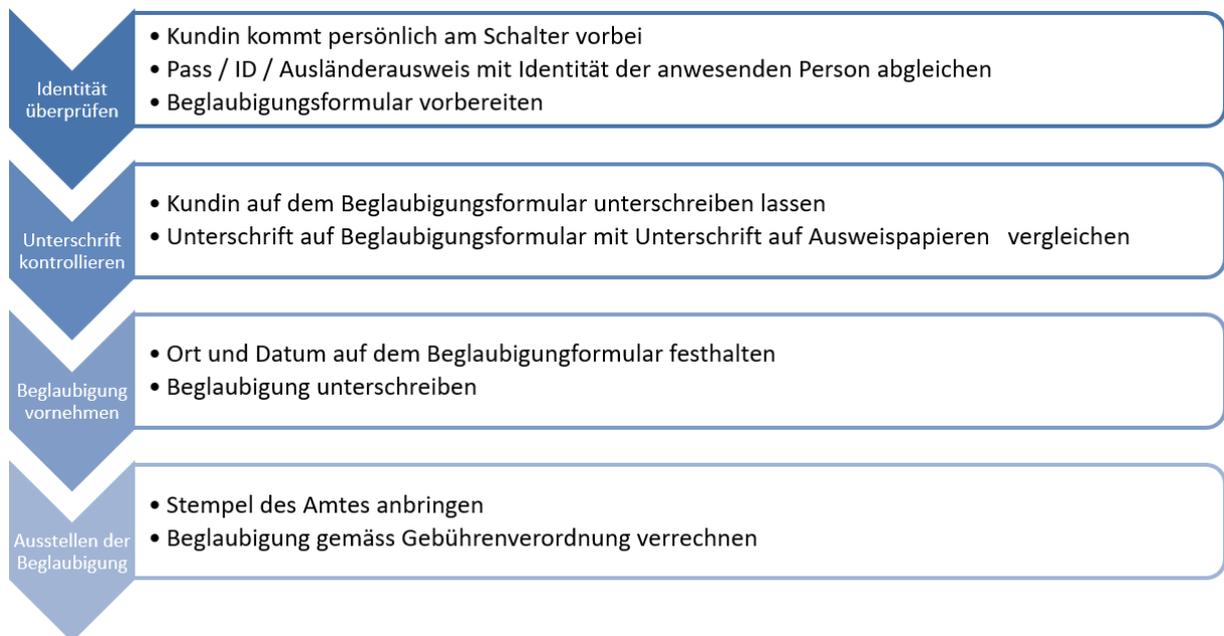


Abbildung: Vorgehen, um eine Unterschriftsbeglaubigung auszustellen

Quelle: Eigene Darstellung

Bewilligungen

Bestimmte Tätigkeiten sind bewilligungspflichtig. Das heisst, jemand, der eine solche Tätigkeit ausüben möchte, muss zuerst beim zuständigen Amt eine Bewilligung einholen.

Beispiel

Herr Caruccio möchte in einem anderen Kanton als Dentalhygieniker arbeiten. Er benötigt vom entsprechenden Kanton eine Berufsausübungsbewilligung. Über die Webseite stellt er das entsprechende Gesuch. Erst wenn er die Bewilligung erhält, darf er als Dentalhygieniker im anderen Kanton arbeiten.

Beispiel

Frau Vincenz plant, ihr Haus mit einem Anbau zu erweitern. Sie muss zuerst ein Baugesuch beim Bauamt einreichen. Dieses prüft das Gesuch. Erst nach einem ordentlichen Baubewilligungsverfahren und einem positiven Entscheid erhält Frau Vincenz die Baubewilligung und kann den Anbau realisieren.

Mit einer Bewilligung wird also eine private Tätigkeit, die sonst eigentlich verboten ist, durch die öffentliche Verwaltung erlaubt.

Eine Bewilligung ausstellen

Ein Kunde stellt ein Bewilligungsgesuch. Das Vorgehen sieht wie folgt aus:

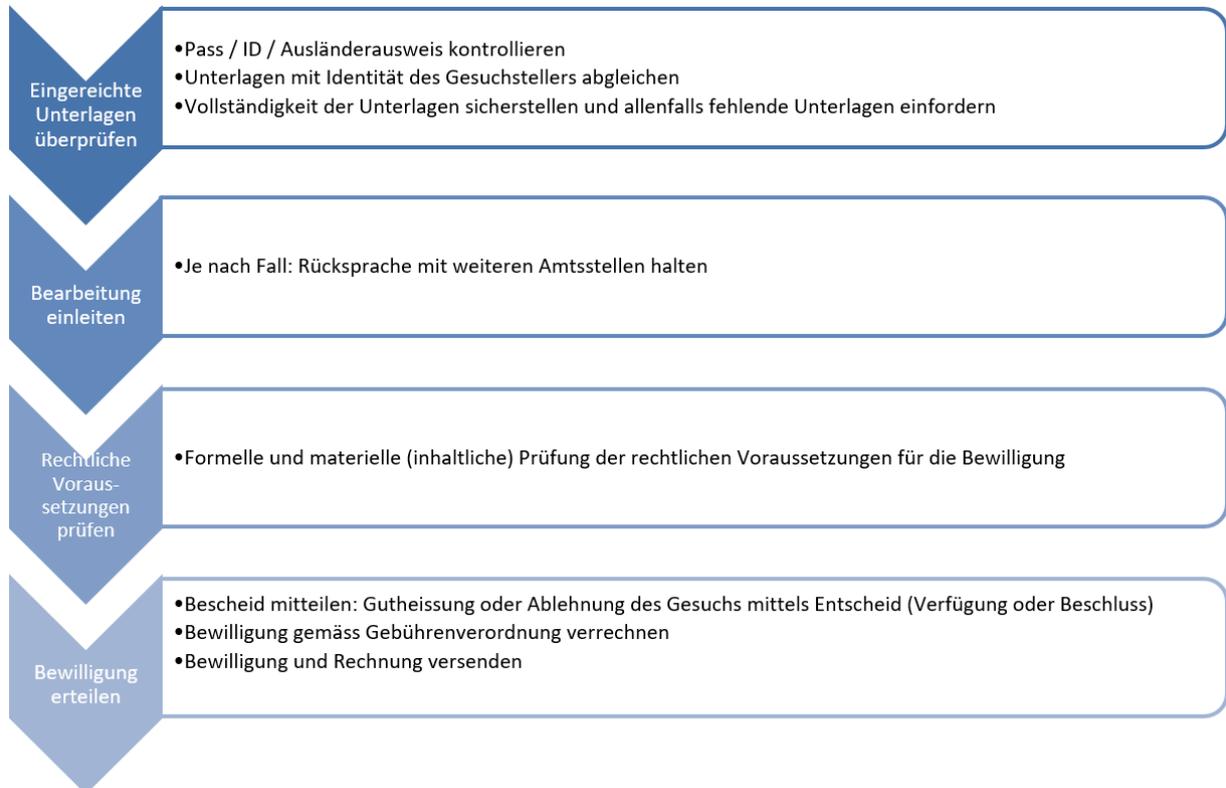


Abbildung: Vorgehen, um eine Bewilligung auszustellen

Quelle: Eigene Darstellung

Eine besondere Art der Bewilligung stellen Aufenthaltsbewilligungen dar. Damit befassen Sie sich im separaten Abschnitt zu «Ausweispapieren».

Zulassungen

Eine Zulassung ist eine behördlich erteilte Erlaubnis, mit der eine Person gesetzlich festgelegte Rechte erhält.

Beispiel

Um sein Fahrzeug auf Schweizer Strassen fahren zu dürfen, benötigt Herr Männlichen für seinen Oldtimer eine Zulassung durch das kantonale Strassenverkehrsamt. Er muss nachweisen, dass sein Fahrzeug strassentauglich ist und die Schweizer Normen erfüllt.

Eine Zulassung kann sich aber auch auf Produkte und Dienstleistungen beziehen, die dadurch z.B. auf den Schweizer Markt gelangen dürfen.

Beispiel

Für den Verkauf eines neuen Proteingetränks benötigt das Unternehmen eine Zulassung für den Schweizer Markt. Das Unternehmen muss nachweisen, dass das Getränk mit dem Schweizer Lebensmittelgesetz übereinstimmt.

In der Praxis unterscheidet sich das Vorgehen, um eine Zulassung zu erteilen, je nach Inhalt stark. Daher gibt es kein allgemeines Vorgehen zur Ausstellung von Zulassungen.

Ausweispapiere

Sicherlich sind Sie auch schon ins Ausland in die Ferien oder zu Besuch bei Verwandten gefahren. Zu Ihrem Reisegepäck gehört auch immer Ihre Identitätskarte (ID) oder Ihr Pass. Aber haben Sie sich schon mal gefragt, warum Sie eigentlich die ID oder Ihren Pass benötigen, wenn Sie verreisen?

Mit einer ID oder einem Pass bescheinigt ein Staat Ihre Identität und gewährt Ihnen bestimmte rechtliche Eigenschaften.

Das sind zum Beispiel:

- Staatsangehörigkeit
- Berechtigung, in das Ausstellungsland einzureisen
- Berechtigung, um aus dem Ausstellungsland auszureisen

Ihre ID oder Ihr Pass sind also Ausweise, die von einer amtlichen Behörde ausgestellt werden und Ihre Identität belegen.

Ausländische Staatsangehörige benötigen für einen längeren Aufenthalt in der Schweiz eine Aufenthaltserlaubnis. Sie erhalten einen sogenannten Ausländerausweis. Personen mit ausländischer Staatsbürgerschaft brauchen nebst der Aufenthaltsbewilligung auch immer ein heimatliches Reisedokument.

Ausländische Staatsangehörige

Grundsätzlich benötigt jede Person ausländischer Staatsangehörigkeit, die länger als drei Monate in der Schweiz verweilt, eine Aufenthaltsbewilligung.

Beispiel

Frau Ortovox stammt aus Polen und möchte einen neuen Job in der Schweiz annehmen. Als polnische Staatsangehörige benötigt sie eine Aufenthaltsbewilligung, um in der Schweiz arbeiten zu können.

Mit der Aufenthaltsbewilligung erhält die Person bestimmte Rechte und Pflichten, z.B. das Recht, in der Schweiz wohnen oder arbeiten zu dürfen.

Doch nicht jede Person erhält eine Aufenthaltsbewilligung. Grundsätzlich unterscheiden sich die Voraussetzungen für einen Aufenthalt für Ausländerinnen je nach ...

- Staatsangehörigkeit,
- Grund und
- Dauer des Aufenthalts.

Lassen Sie uns das konkreter anschauen.

Staatsangehörigkeit

Der Schweizer Staat unterscheidet Einwohnerinnen nach Staatsangehörigkeit:

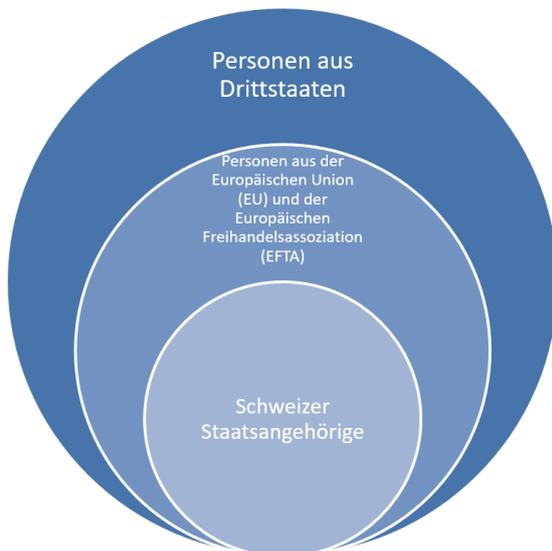


Abbildung: Unterscheidung der Staatsbürgerschaft

Quelle: Eigene Darstellung

Diese Unterscheidung bildet auch die Grundlage für die Erteilung von Aufenthaltsbewilligungen.

Was heisst das genau?

Mit den EU- und EFTA-Staaten bestehen rechtliche Abkommen, welche den Aufenthalt von Bürgerinnen aus EU- und EFTA-Staaten in der Schweiz regeln. Das wichtigste Abkommen ist das «Abkommen zwischen der Schweizerischen Eidgenossenschaft einerseits und der Europäischen Gemeinschaft und ihren Mitgliedstaaten andererseits über die Freizügigkeit vom 21. Juni 1999».

Oder kurz: das Freizügigkeitsabkommen.

Dieses Abkommen ermöglicht es EU- und EFTA-Bürgerinnen, sich unter bestimmten Voraussetzungen in der Schweiz aufzuhalten.

Zu den EU- und EFTA-Staaten gehören:

Belgien	Irland	Malta	Slowakei
Bulgarien	Island	Niederlande	Slowenien
Dänemark	Italien	Norwegen	Spanien
Deutschland	Kroatien	Österreich	Tschechien
Estland	Lettland	Polen	Ungarn
Finnland	Liechtenstein	Portugal	Zypern
Frankreich	Litauen	Rumänien	
Griechenland	Luxemburg	Schweden	

Tabelle: EU- und EFTA-Staaten, Stand Juni 2022

Quelle: In Anlehnung an Staatssekretariat für Migration SEM

Für Personen aus Drittstaaten gelten strengere Voraussetzungen, um in der Schweiz wohnen zu dürfen. Diese sind im Ausländer- und Integrationsgesetz geregelt und unterscheiden sich je nach Herkunftsland.

Nach der Staatsangehörigkeit spielt auch der Grund des Aufenthalts eine Rolle, um eine Aufenthaltsbewilligung zu erlangen.

Grund des Aufenthalts

Wenn eine Person mit ausländischer Staatsbürgerschaft neu in die Schweiz ziehen möchte, wird der Grund für den Aufenthalt abgeklärt.

Prinzipiell werden zwei Gründe für den Aufenthalt in der Schweiz unterschieden:

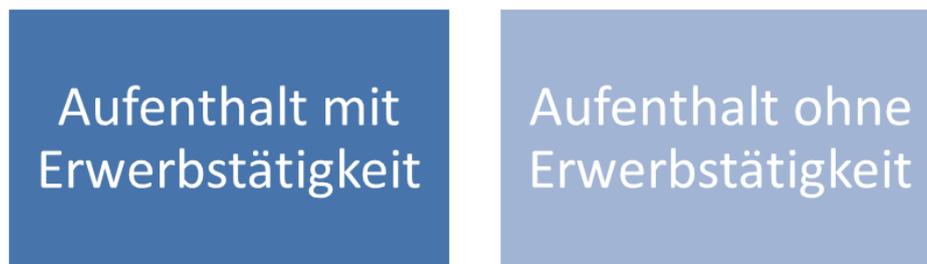


Abbildung: Grund für Aufenthalt in der Schweiz
Quelle: Eigene Darstellung

Aufenthalt mit Erwerbstätigkeit

Aufenthalt mit Erwerbstätigkeit bedeutet, dass eine Person in der Schweiz arbeiten möchte. Das sind:

- Angestellte
- Selbstständigerwerbende

Beispiel

Herr Garibaldi ist Italiener und hat einen Arbeitsvertrag mit einer Schweizer Firma unterzeichnet. Er reicht bei der Gemeinde ein Gesuch um Erteilung einer Aufenthaltsbewilligung ein.

Personen aus EU- und EFTA-Staaten sind den Schweizerinnen auf dem Arbeitsmarkt gleichgestellt. Ausnahmen bestehen, wenn besondere Gründe dagegensprechen, z.B. die Person vorbestraft ist.

Nicht-EU- und EFTA-Angehörige hingegen müssen als hochqualifizierte Arbeitskraft gelten, um eine Arbeitserlaubnis zu erhalten. Das sind z.B. gesuchte Spezialistinnen oder Führungskräfte. Hinzu kommt, dass die Anzahl der Aufenthaltsbewilligungen für Personen aus Drittstaaten kontingentiert ist.

Beispiel

Frau Loke ist Singapurerin mit einem Dokortitel in Psychologie. Nach mehreren Jahren Berufserfahrung ist sie in die Schweiz gezogen, um als Assistenzprofessorin in der klinischen Psychologie zu unterrichten und zu forschen.

Aufenthalt ohne Erwerbstätigkeit

Im Gegensatz zum Aufenthalt mit Erwerbstätigkeit ist der Aufenthalt ohne Erwerbstätigkeit nicht an eine Arbeitsstelle geknüpft, z.B. bei

- minderjährigen Personen
- Familiennachzug
- Personen in Rente
- Studierenden
- Stellensuchenden

Beispiel

Frau Gent ist Niederländerin und verheiratet. Vor Kurzem hat sie eine Stelle in der Schweiz angenommen. Sie beantragt bei der zuständigen Migrationsbehörde, dass ihr Ehepartner und ihre Tochter infolge Familiennachzugs in die Schweiz ziehen können.

Ob als Familiennachzug, zu Studienzwecken oder zur Rente: Auch ein Aufenthalt ohne Erwerbstätigkeit ist den Schweizer Behörden zu melden.

Lassen Sie uns abschliessend noch thematisieren, welche Folge die Dauer des Aufenthalts für die Aufenthaltsbewilligung hat.

Dauer

Bei einem Aufenthalt mit Erwerbstätigkeit entscheidet die Dauer des Arbeitsvertrages über die Dauer der Aufenthaltsbewilligung.

Bei Verträgen unter einem Jahr entspricht die Dauer der Aufenthaltsbewilligung der Dauer des Arbeitsvertrages.

Beispiel

Herr Foster ist aus Ungarn und arbeitet temporär während 10 Monaten in der Schweiz. Er erhält eine Aufenthaltsbewilligung für 10 Monate.

Wer einen Arbeitsvertrag für mindestens ein Jahr (365 Tage) oder eine unbefristete Anstellung vorweisen kann, erhält eine Aufenthaltsbewilligung für fünf Jahre.

Beispiel

Herr Aloia hat einen unbefristeten Arbeitsvertrag bei einer Firma in der Schweiz unterschrieben. Da er slowakischer Staatsangehöriger ist, erhält er eine Aufenthaltsbewilligung für fünf Jahre.

Bei einem Aufenthalt ohne Erwerbstätigkeit wird von Fall zu Fall überprüft, für wie lange die Aufenthaltsbewilligung ausgestellt wird.

Beispiel

Frau Rouzy ist aus Irland und macht ihren Bachelor an einer Schweizer Universität. Sie erhält eine Aufenthaltsbewilligung für die Dauer ihres Studiums.

Beispiel

Herr Einarsson aus Island möchte sich für seine Pensionierung einige Zeit in der Schweiz aufhalten. Da er die notwendigen Voraussetzungen erfüllt (z.B. ausreichende finanzielle Mittel und Krankenversicherungsschutz), erhält er eine Aufenthaltsbewilligung für fünf Jahre.

Eine Aufenthaltsbewilligung hingegen ist nicht notwendig, wenn es sich nur um einen kürzeren Besuchsaufenthalt handelt. EU- und EFTA-Staatsangehörige dürfen zu Besuchszwecken maximal 90 Tage innerhalb von 180 Tagen in der Schweiz verweilen.

Dauert der Besuchsaufenthalt jedoch länger, ist eine ordentliche Anmeldung bei der Wohngemeinde notwendig.

Wie Sie gesehen haben, gibt es also eine ganze Reihe von Voraussetzungen für Personen mit ausländischer Staatsbürgerschaft, um sich für eine Aufenthaltsbewilligung in der Schweiz zu qualifizieren.

Ob diese Voraussetzungen erfüllt sind, wird im Vorfeld von verschiedenen Amtsstellen genau geprüft. Je nachdem sind vielleicht sogar Sie dafür zuständig!

Daher erhalten Sie im Folgenden abschliessend einen Einblick, wie das Vorgehen in der Praxis aussieht.

Ausweispapiere ausstellen

Frau Diederich aus Luxemburg hat vor Kurzem einen Arbeitsvertrag in der Schweiz unterschrieben und zieht hierher. Sie muss bei der Gemeinde ein Gesuch für eine Aufenthaltsbewilligung stellen.

Schritt	Das macht Frau Diederich:	Das passiert bei den involvierten Ämtern:
1	Frau Diederich füllt das Gesuchsformular aus und unterschreibt es. Anschliessend reicht sie es bei ihrer neuen Wohngemeinde ein.	Die Einwohner- und Fremdenkontrolle der zuständigen Wohngemeinde nimmt das Gesuch entgegen und bearbeitet den Eingang. Es wird geprüft, ob alle Unterlagen vorhanden sind: <ul style="list-style-type: none"> – Anmeldeformular – Gültiges heimatliches Reisedokument (Pass/ID) – Unterschriebener Arbeitsvertrag oder Arbeitsbestätigung – Mietvertrag Die Wohngemeinde schickt die Gesuchsunterlagen zur Prüfung an die kantonale Migrationsbehörde.
2	Frau Diederich wartet den Gesuchsbescheid ab.	Die zuständige Migrationsbehörde überprüft die Dokumente: <ul style="list-style-type: none"> – Ist das Reisedokument echt? – Ist der Name und Vorname der Person auf allen Dokumenten identisch? – Stimmen die Unterschriften auf dem Pass und dem Arbeitsvertrag überein? – Ist der Arbeitsvertrag vom Arbeitgeber unterzeichnet?
3	Frau Diederich wartet den Gesuchsbescheid ab.	Bei Zweifeln stellt die Migrationsbehörde weitere Nachforschungen an: <ul style="list-style-type: none"> – Vertiefte Prüfung des Reisedokuments mit der IDENTT Knowledge Ausweisdatenbank. In der Ausweisdatenbank sind Merkmale über 200 internationale Ausweise festgehalten (z.B. Farbe, Mikroschriften, Sicherheitsmarkierungen). – Vertiefte Prüfung des Arbeitsvertrags: Recherche im Internet oder im Handelsregister, ob die Arbeitgeberfirma wirklich existiert.



Schritt	Das macht Frau Diederich:	Das passiert bei den involvierten Ämtern:
4	Frau Diederich wartet den Gesuchsbescheid ab.	Das Gesuch von Frau Diederich ist vollständig und die eingereichten Dokumente sind echt: <ul style="list-style-type: none">– Die Migrationsbehörde erfasst Frau Diederich im zentralen Migrationsinformationssystem (ZEMIS). Das System beinhaltet:<ul style="list-style-type: none">○ sämtliche ausländischen Personen, die in der Schweiz über einen Aufenthaltstitel verfügen,○ Personen, die in der Vergangenheit über einen Aufenthaltstitel verfügten, oder○ Personen, die ein hängiges Gesuch für die Erteilung eines Aufenthaltstitels haben.– Welche Art von Ausweis Frau Diederich erhält, ist abhängig von<ul style="list-style-type: none">○ ihrer Staatsbürgerschaft,○ Art der Zulassung,○ Anstellungsprozent,○ Anstellungsdauer.
5	Der Ausweis wird Frau Diederich über die zuständige Wohngemeinde ausgehändigt.	Frau Diederich erhält die Aufforderung, ihre biometrischen Daten (Foto, Fingerabdrücke, Unterschrift) im Ausweiszentrum ihres Wohnkantons zu erfassen. Das kantonale Migrationsamt verschickt eine Kopie des Ausweises inkl. Rechnung an die zuständige Wohngemeinde.
6	Frau Diederich lässt ihre biometrischen Daten erfassen.	Beim zuständigen Ausweiszentrum werden die biometrischen Daten von Frau Diederich erfasst: <ul style="list-style-type: none">- Passfoto- Fingerabdrücke- Unterschrift
7	Frau Diederich wartet auf die Ausstellung des Ausweises.	Die Firma IDEMIA BV erstellt den Ausweis. Der biometrische Ausweis wird der Einwohner- und Fremdenkontrolle der Wohngemeinde zugestellt.
8	Frau Diederich hält ihre Aufenthaltsbewilligung in der Hand.	Die Einwohner- und Fremdenkontrolle der Wohngemeinde erfasst den neuen Aufenthaltsstatus. Frau Diederich erhält den Ausweis am Schalter und bezahlt die entsprechenden Gebühren. Frau Diederichs Ausweis ist gültig bis zum Ablaufdatum. Nach Ablauf muss sie ihre Bewilligung verlängern, um weiterhin in der Schweiz arbeiten zu können.

Nun sind Sie abschliessend auch mit dem praktischen Vorgehen vertraut, wie Ausweise ausgestellt werden.

Jetzt liegt es an Ihnen, Ihr Wissen in die Praxis umzusetzen!

Fazit

Die Voraussetzungen für die Ausstellung von Apostillen, Beglaubigungen, Bewilligungen und Zulassungen hängen, wie Sie gesehen haben, von verschiedenen Faktoren ab. Das sind z.B. Identität des Gesuchstellers, Vollständigkeit der Unterlagen oder die fristgerechte Einreichung. Dies gilt besonders auch bei Ausweispapieren für Personen mit ausländischer Staatsangehörigkeit.

Als Fachperson stützen Sie sich bei der Bearbeitung von Gesuchen stets auf die rechtlichen Grundlagen. Sie sorgen für eine hohe Dienstleistungsqualität, indem Sie Ihre Kundinnen transparent über das Vorgehen informieren und die Anfragen sachlich und effizient bearbeiten.