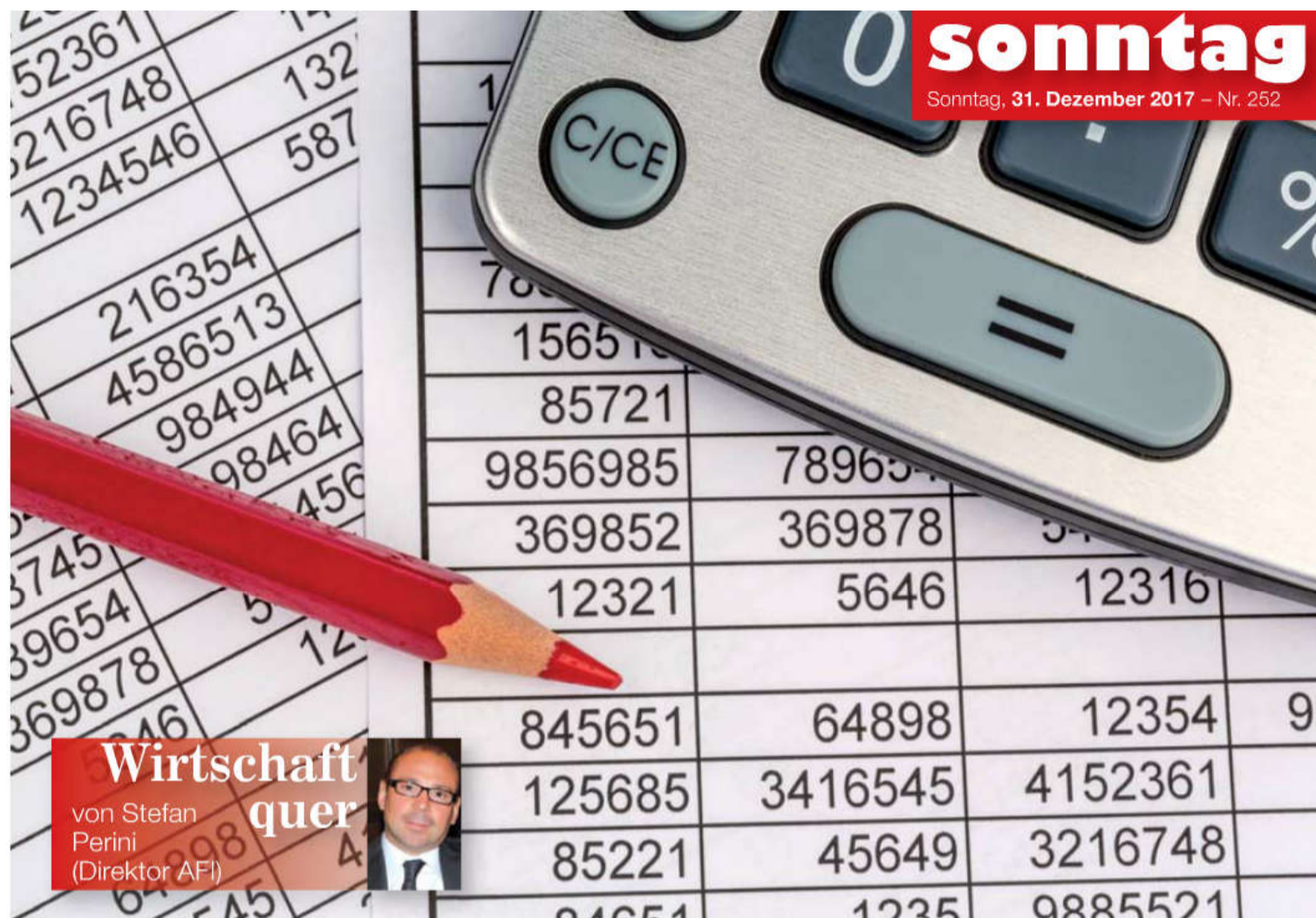


Ob Menssaessen, Instandhaltung, Transporte oder Sanität – häufig übernehmen private Unternehmen für die Allgemeinheit wertvolle Dienste. Was alles die öffentliche Hand der Privatwirtschaft überantworten soll oder darf, das ist eine Frage, die meist ideologisch diskutiert wird und folglich stark polarisiert. Sind Outsourcing oder Privatisierung wirklich fast eine zwangsläufige Lösung, weil Private effizienter arbeiten als Ämter? Soll sich das „Land“ wirklich möglichst ganz auf sein Kerngeschäft zurückziehen? An Gegenbeispielen aus europäischen Ländern mangelt es nicht: Die Liste wäre lang an Fäl-

**„Es ist gut, dass die Qualität der öffentlichen Dienstleistungen wieder in den Vordergrund rückt.“**

len, wo Privatisierung zur Verschlechterung der Dienstleistung, aber auch zu schlechteren Arbeitsbedingungen für die Mitarbeiter geführt hat. Das belastet die öffentlichen Haushalte auf lange Sicht mehr als dass es sie entlastet.

Wie diese Woche bekannt wurde, hat die Landesregierung Richtlinien für die Qualität von ausgelagerten Diensten beschlossen. Demnach werden die öffentlichen Auftraggeber zusammen mit der Verbraucherzentrale Südtirol Qualitätsstandards festschreiben, die von privaten Auftragnehmern zu gewährleisten sind. Die Qualität der erbrachten Leistungen soll regelmäßig geprüft werden. Auch soll es ein Beschwerdemanagement und eine jährliche Nutzerumfrage geben. Al-



## Qualitätsmaß vor Sparstift!

*Als Bürger sollten wir Interesse daran haben, dass ausgelagerte öffentliche Dienstleistungen an Qualitätsstandards gebunden sind. In Südtirol wird dies in Zukunft Realität.*

les folgt dem erklärten Ziel, die Zufriedenheit der Bürger in den Mittelpunkt zu stellen.

Es ist begrüßenswert, dass die Landesregierung hier einen neuen Weg einschlägt und damit eine Trendwende markiert. Seit 2009 gab es in der öffentlichen Verwaltung näm-

lich nur eine Maxime: „Hauptsache billig“. In Zeiten von staatlichen Sparvorgaben hatte die Qualität der Dienstleistung das Nachsehen. Begünstigt wurden Anbieter, die bei Material, Ausführung, Arbeitssicherheit und anderen Qualitätsmerkmalen knauserten. Sehr zum

Nachteil guter Firmen, heimischer Anbieter und einer soliden und professionellen Ausführung. Oft zum Schaden auch von uns Bürgern – denn was zunächst billiger scheint, ist über einen längeren Zeitraum betrachtet nicht selten mit hohen Folgekosten verbunden.

