

**Stadt Bergisch Gladbach  
Der Bürgermeister**

Federführender Bereich Verwaltungsvorstand I / Zentrale Stelle für Anregungen und Beschwerden	Drucksachen-Nr. 169/2006
<b>Mitteilungsvorlage</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Öffentlich
	<input type="checkbox"/> Nichtöffentlich
für die Sitzung des	Sitzungsdatum
Ausschusses für Anregungen und Beschwer- den	24.05.2006

**Tagesordnungspunkt A 7**

**Einrichtung einer "Zentralen Stelle für Anregungen und Beschwerden"**

**Inhalt der Mitteilung:**

@->

Zum Themenbereich der Ideen, Anregungen und Beschwerden möchte die Verwaltung an dieser Stelle auf einige grundsätzliche Änderungen hinweisen.

So hat der Bürgermeister seine frühzeitig geäußerte Absicht, das Management für Anregungen und Beschwerden zu intensivieren, nach internen Vorüberlegungen und der verwaltungsinternen Abstimmung mit allen Beteiligten durch die Einrichtung einer „**Zentralen Stelle für Anregungen und Beschwerden**“ zum Jahresbeginn in einem ersten Schritt praktisch umgesetzt.

Die Stelle ist konzeptionell in den allgemeingültigen Rahmen einer stärkeren verwaltungsweiten Bürgerorientierung und eines Qualitätsmanagements ein- sowie inhaltlich und organisatorisch direkt an den ersten Beigeordneten und Kämmerer Herrn Kotulla angebunden.

In dieser Stelle sollen in den nächsten Jahren die bisher an unterschiedlichen Stellen im Haus wahrgenommenen Tätigkeiten in diesem Thema gebündelt und einheitliche Standards und Strukturen geschaffen bzw. gefördert werden.

Die Stelleninhalte und die konkrete Ausgestaltung des Managements der Anregungen und Beschwerden sollen neu konzipiert und praxisorientiert strukturiert werden.

Zu der neuen Form für den Umgang mit Ideen, Anregungen und Beschwerden soll hier auf einige **konzeptionelle Aspekte** hingewiesen werden.

Inhaltlicher Ansatz für den künftigen Umgang mit geäußerten Anliegen soll u.a. sein, dass möglichst alle vorgebrachten Ideen, Anregungen und Beschwerden (formlose Anliegen, Dienst- und Fachaufsichtsbeschwerden, Petitionen, Anträge nach § 24 GO für den Ausschuss für Anregungen und Beschwerden) Gegenstand eines zentralen, aktiven Ideen- und Beschwerdemanagements wer-

den sollen (Eingangsbestätigung spätestens nach 2 Arbeitstagen mit Zeithorizont der Bearbeitung; abschließende Antwort nach 2-3 Wochen).

Ähnlich dem „aktiven Ideen- und Beschwerdemanagement“ im privaten Geschäftsleben, welches jedem von uns schon bei seiner Bank, seinem Supermarkt oder im Baumarkt begegnet sein dürfte, wollen auch wir bei der Stadtverwaltung Bergisch Gladbach uns für die Bürgerschaft weiter öffnen und künftig ein offeneres Ohr für eine möglichst konstruktive Kritik an unserer Arbeit haben. Die Qualität der Arbeit für die Bürgerschaft und speziell im Service benötigt eine ständige kritische Begleitung, Anregung und kontinuierliche Verbesserung.

So soll künftig insbesondere eine intensivere und damit sachgerechtere Auseinandersetzung mit Anliegen jeglicher Art erfolgen. Eine systematische und zentrale, natürlich anonymisierte Auswertung sämtlicher eingehender Anregungen und Beschwerden (nach Gründen und Häufigkeiten) soll dazu beitragen, verstärkt strukturelle Mängel zu erkennen, um hieraus Schlüsse zur Optimierung von Organisation und Arbeitsabläufen zu ziehen. Es geht demnach nicht um die Suche nach „Schuldigen“ für gemachte Fehler, sondern um eine strukturierte Ausrichtung auf eine Problemlösung und auf konkrete Ansätze, um künftig Fehler zu vermeiden („Beschwerden als außerbetriebliches bürgerschaftliches Vorschlagswesen“; keine personenbezogene Auswertung der eingegangenen Beschwerden).

Ideen, Anregungen, Beschwerden und auch einmal ein Lob sind vor diesem Hintergrund grundsätzlich willkommen - in enger Zusammenarbeit mit den Fachbereichen und den betroffenen Mitarbeitern/-innen sollen diese überprüft, gemeinsam nach Lösungsmöglichkeiten gesucht und bei Bedarf an einer Verbesserung im Ablauf gearbeitet werden.

Eine klare Trennung zwischen informationshaltigen und sachlichen sowie unsachlichen Beschwerden ist hierbei ebenso wie der Schutz der Beschäftigten vor ungerechtfertigten Beschwerden und persönlichen Diffamierungen unabdingbar.

Obwohl dieser aktivere Umgang mit Ideen, Anregungen und Beschwerden sich in erster Linie nach außen an unsere Bürgerschaft richtet, gilt er natürlich auch für die Mitglieder von Rat und Ausschüssen. Auch hier gilt, dass jedes geäußerte Anliegen helfen kann, die Qualität unserer Arbeit zu verbessern, schlummernde strukturelle Mängel zu erkennen und im Idealfall - im Rahmen des rechtlich und finanziell derzeit möglichen - abzustellen.

Wie bei sämtlichen geäußerten Bürgeranliegen soll künftig auch bei den **Anregungen und Beschwerden gemäß § 24 der Gemeindeordnung** - neben dem direkten Beschwerdegrund und einer zielgerichteten Bearbeitung („*direkte Beschwerdebearbeitung*“) - verstärkt der Blickwinkel auch auf ggf. erkennbare strukturelle Mängel in Zusammenhang mit dem vorgebrachten Beschwerdebereich gelegt werden.

Beispielsweise sei hier der Tagesordnungspunkt zur Frage der Anspruchsberechtigung für den Löwenpass für den nichtöffentlichen Teil der Sitzung des Ausschusses für Anregungen und Beschwerden am 24.05.2006 genannt. In diesem Themenbereich hat u.a. auch die vorgebrachte Anregung / Beschwerde einer Bürgerin den strukturellen Mangel deutlich gemacht, dass Unklarheiten in Zusammenhang mit den formulierten und im politischen Raum diskutierten städtischen Richtlinien bestehen und diese auch zu „Abstimmungsschwierigkeiten“ zwischen den beteiligten Fachbereichen in Fragen des Kreises der Anspruchsberechtigten geführt haben.

In einem abgestimmten verwaltungsinternen Verfahren wurden die erkannten strukturellen Mängel aufgearbeitet und die Organisation sowie die Verfahrensabläufe entsprechend angepasst.

**Fazit:** Diese Anregung/Beschwerde beispielsweise lieferte aus „Kundensicht“ Informationen über Schwächen in Zusammenhang mit dem Löwenpass und war mit Ausgangspunkt zur Verbesserung des Arbeitsablaufes und der Dienstleistung.

Diese Informationen aus Bürgerschaft, Mitarbeiterschaft und Politik helfen, gezielte Verbesserungsmaßnahmen einzuleiten und können teilweise auch Impulse für potentielle Neuentwicklungen

geben – jede geäußerte Anregung und Beschwerde stellt somit ein Potential dar, die eigenen angebotenen Dienstleistungen zu verbessern und ist insofern ein wertvoller, konstruktiver und dabei kostengünstiger Ratschlag.

Entscheidend ist hierbei neben der systematischen Aufnahme und Bearbeitung und einer „institutionalisierten Funktion“ von Anregungen und Beschwerden, dass sich auch eine neue Kommunikations-, Vertrauens- und Verwaltungskultur zwischen Bürgerschaft und Stadt(verwaltung) entwickelt

Wenn Sie selber Ideen, Anregungen oder Beschwerden loswerden möchten oder solche aus der Bürgerschaft an Sie herangetragen werden –

- **Anruf** unter der neuen zentralen „Beschwerde-Rufnummer“ **02202 / 14-2222**,
- oder formlose **e-mail** an „[anregungen-beschwerden@stadt-gl.de](mailto:anregungen-beschwerden@stadt-gl.de)“
- oder formloses **Schreiben** an die **Stadt Bergisch Gladbach / Zentrale Stelle für Anregungen und Beschwerden (I-10)** genügt.

Bei konkreten Fragen zum inhaltlichen Ansatz des aktiveren Ideen- und Beschwerdemanagements und zur formalen Abwicklung sowie bei konkreten Fragen zu einzelnen anhängigen Anregungen und Beschwerden gemäß § 24 GO hier eine kurze Information zu den Mitarbeitern, die sich künftig zentral in der neuen Stelle um diesen Themenbereich kümmern:

Brigitte Mehl	Telefon 14- 2667	zuständig für Anregungen und Beschwerden aus dem Aufgabenbereich der <b>Fachbereiche 1 bis 4</b>
Peter Kredelbach	Telefon 14- 2668	dto. für die <b>Fachbereiche 5 bis 8</b> und <b>Geschäftsführung für den AAB</b>
Dettlef Rockenberg	Telefon 14- 2406	<b>Koordination</b> für den Bereich in seiner Funktion als Referent von Herrn Kotulla
	Telefon 14- 2222	Zentrale „ <b>Beschwerde-Rufnummer</b> “ und <b>Anrufbeantworter</b>

Ungeachtet der bereits getroffenen organisatorischen und personellen Entscheidungen erfordert das aktive Ideen- und Beschwerdemanagement auch noch eine längerfristig angelegte Organisationsentwicklung innerhalb der Verwaltung.

<-@