



Aktives Ideen- und Beschwerdemanagement der Stadt Georgsmarienhütte

Stand: 01. November 2005

Stadt Georgsmarienhütte

Stabsstelle Steuerung, Controlling,
Ratsarbeit, Pressewesen,
Stadtmarketing

Aktives Ideen- und Beschwerdemanagement

Der Rat der Stadt Georgsmarienhütte hat im Zuge der Verwaltungsreform zum 01.01.1997 auch der Verstärkung der Bürgerorientierung, als eines der wesentlichen Ziele dieser Reform, eine hohe Priorität eingeräumt.

Auf diesem Reformwege wurden unter anderem verschiedene Dienststellen an interkommunalen Vergleichen beteiligt, Bürgerbefragungen durchgeführt und eine große Anzahl von publikumsintensiven Verwaltungsaufgaben in das Bürgeramt verlagert.

Um einen weiteren Schritt auf dem Weg zur Verbesserung der Kundenorientierung und Bürgernähe zu gehen, wurde am 01. März 2000 das „Aktive Ideen- und Beschwerdemanagement der Stadt Georgsmarienhütte“ eingeführt.

3.959 Meldungen von 2.280 Bürgern sind seit Bestehen der Beschwerdestelle eingegangen, zentral erfasst und bearbeitet worden.

Um noch einmal in Erinnerung zu bringen, warum dieses neue Instrument zur Förderung der Bürgerzufriedenheit eingerichtet wurde, wird nachfolgend erläutert, worin die Vorteile eines Ideen- und Beschwerdemanagements liegen.

Organisation der Ideen- und Beschwerdestelle der Stadt Georgsmarienhütte

Das Ideen- und Beschwerdemanagement trägt dazu bei, dass der Bürger als „kostenloser Unternehmensberater“ der Stadtverwaltung - aber auch als „Kunde“ - ernst genommen wird.

Grundgedanke ist die Optimierung der Kunden- (Bürger-)zufriedenheit. Der Verlust eines Kunden, der wegen einer Beschwerde nicht adäquat betreut wurde, ist nicht nur für Privatfirmen teuer. Gleiches gilt auch für Behörden und ihr Image in der Öffentlichkeit.

Vor Einführung des Aktiven Ideen- und Beschwerdemanagements haben Bürger möglicherweise erfolglos versucht, sich zu beschweren oder einen Verbesserungsvorschlag zu unterbreiten, da sie entweder keinen Ansprechpartner finden konnten oder eine nennenswerte Reaktion ausblieb. Entmutigt durch diese Erfahrungen sahen sie in einer weiteren Beschwerde oder in einem weiteren Vorschlag keinen Sinn.

Dabei ist zu bedenken, dass eine Erfahrung des privaten Sektors zeigt, dass jeder unzufriedene Kunde mit mindestens 10 Personen über seine schlechten Erfahrungen spricht, wendet es sich an die Medien sind es schnell einige Tausend. Der Zufriedene erzählt seine positiven Erfahrungen aber nur drei Menschen weiter.

Der Begriff „**Aktives** Ideen- und Beschwerdemanagement“ soll hervorheben, dass die Bürger immer wieder durch Presse und Hinweise im Stadtjournal „blick-punkt“ dazu aufgefordert werden, sich zu beschweren (Vordruck siehe Grafik 8).

Während bei früheren Beschwerden oft nur durch die Verwaltung *reagiert* wurde, geht sie nun von sich aus auf den Bürger zu.

Vor dem Hintergrund, dass Erfahrungen im privaten Sektor zeigen, dass von 100 Kunden, die eine Beschwerde haben, lediglich 4 diese auch tatsächlich äußern, wird diese Verfahrensweise bestätigt.

Dies ist schon deshalb für die Stadtverwaltung Georgsmarienhütte von großer Bedeutung, da gerade in Bereichen, wie z. B. bei Straßen- und Gehwegschäden, defekter Straßenbeleuchtung und im Bereich des Winterdienstes ein zeitnahes Handeln erforderlich ist, damit Gefahrenstellen im Stadtgebiet kurzfristig beseitigt werden können und sich so Schadensfälle mit Regressansprüchen gegen die Stadt verhindern lassen.

Da dem Bürger das Vorhandensein einer Ideen- und Beschwerdestelle durch die o. a. „Werbung“ bekannt ist, wird er sich nicht scheuen, Kontakt aufzunehmen, da er weiß, dass nicht ihm die Aufgabe zufällt, einen zuständigen Ansprechpartner zu ermitteln.

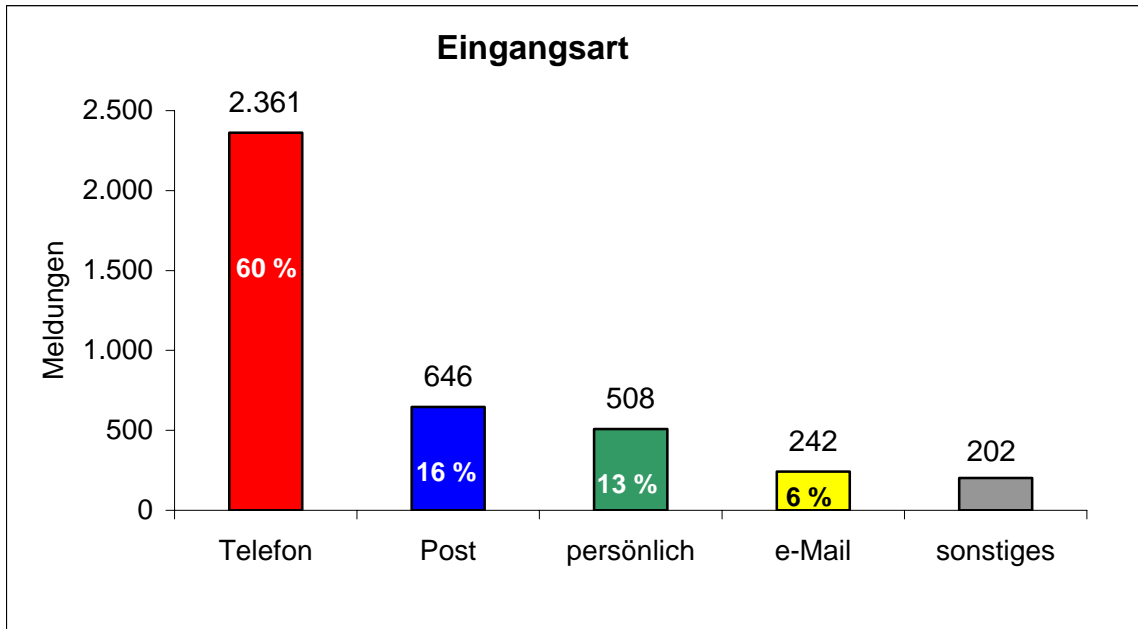
Gleichzeitig wird ihm das Gefühl vermittelt, dass die Erledigung seiner Meldung auch durch die Beschwerdestelle nachgehalten und damit ernst genommen wird. Außerdem kann er sicher sein, dass sich der Sachbearbeiter der Beschwerdestelle aufgrund der geäußerten Kritik nicht persönlich angegriffen fühlt und Erfahrung im Umgang mit Beschwerden hat.

Viele Informationen, die man durch die Beschwerden erhält, führen dazu, dass neben der Verwaltung auch die politischen Gremien in die Lösungsfindung eingebunden werden, wie dies z. B. bei Forderungen nach baulichen Maßnahmen zur Verbesserung der Verkehrssituation bereits geschehen ist.

Die Beschwerden der Bürgerinnen und Bürger sind als eine Herausforderung zu sehen. Der ernsthafte Umgang mit vorgetragene Beschwerden führt zu einer höheren „Zufriedenheit des Bürgers“, und die ist wiederum Voraussetzung für die Bereitschaft des Bürgers, sich selbst aktiv für die örtliche Gemeinschaft einzusetzen. Gerade dieses ehrenamtliche Engagement ist in Zeiten knapper finanzieller Haushaltsmittel für die Stadt Georgsmarienhütte unverzichtbar und wird gezielt gefördert.

Auswertung: Beschwerdeannahme und Meldungsarten

Es hat sich inzwischen herausgestellt, dass sich 60 % der Bürgerinnen und Bürger über das Telefon melden, 16 % der Meldungen per Post eingehen und 13 % den persönlichen Kontakt suchen. 6 % der Kunden nutzen inzwischen die e-Mail-Adresse.



Grafik 1: Auswertung der Eingangsarten

Etlliche Bürgerinnen und Bürger haben sich bereits mehrfach an das Ideen- und Beschwerdemanagement gewandt, was auf die Zufriedenheit mit dem bisherigen Service hinweist, aber auch vor allen Dingen zeigt, dass sich viele Bürger für die Belange unserer Stadt verantwortlich fühlen.

Den Hauptanteil bilden mit 87% die Beschwerden, die Zahl der Ideen und Anregungen liegt zusammen bei 9 %. Vereinzelt wenden sich die Bürger auch wegen einem Hinweis, einer Auskunft oder dem Lob für die Erledigung der Beschwerde an die Stabsstelle.

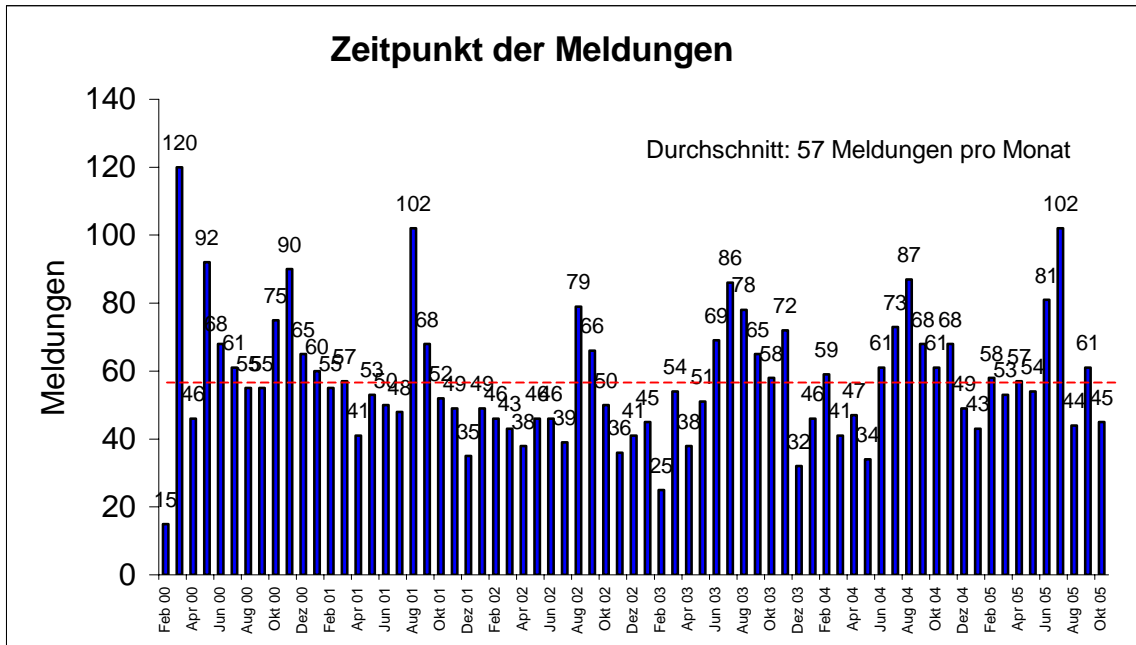
Verfahren im Hause

Nach dem zentralen Eingang der Meldung und Eingabe der Daten in das EDV-Verfahren wird zunächst die Zuständigkeitsfrage geklärt und der Inhalt der Beschwerde mit einem konkreten Auftrag (Erledigung, Stellungnahme, Prüfung etc.) per e-Mail an den zuständigen Sachbearbeiter weitergeleitet. Der Bürgermeister und der jeweilige Fachbereichsleiter erhalten jeweils eine Durchschrift der weitergeleiteten Meldung. Nach einer Bearbeitung in der zuständigen Abteilung gibt der Sachbearbeiter eine hausinterne Rückmeldung an die Beschwerdestelle weiter, welche letztendlich Kontakt zum Bürger aufnimmt, so dass dieser in der Regel nur einen Ansprechpartner hat.

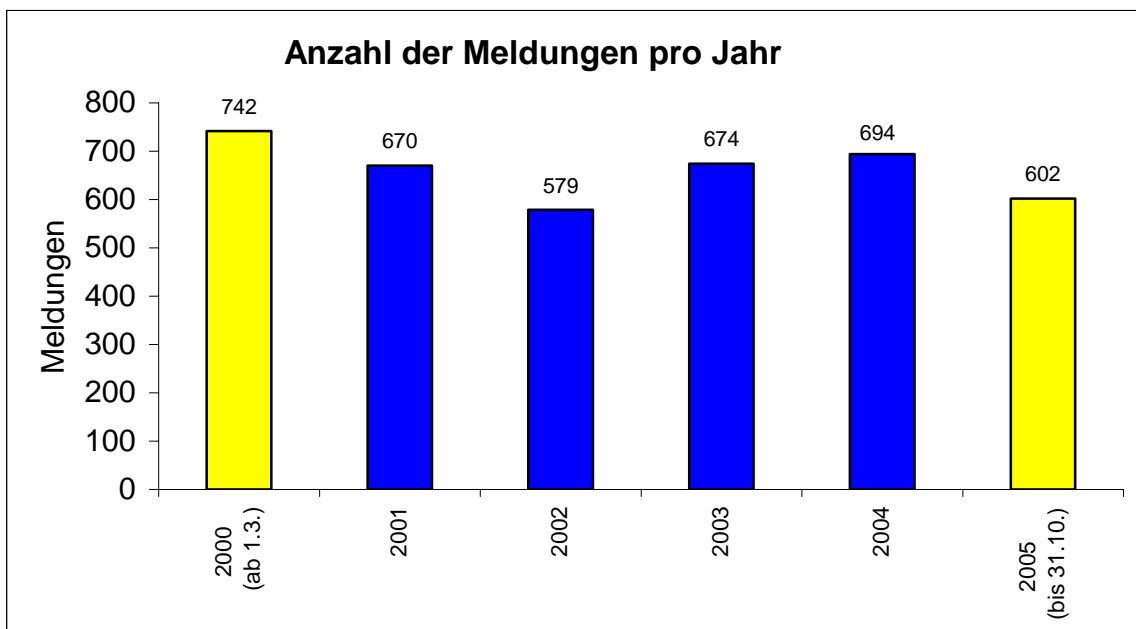
Auswertung: Anzahl von Meldungen

Seit der Einführung des Ideen- und Beschwerdemanagements im März 2000 hat sich gezeigt, dass das Angebot von Anfang an sehr gut angenommen wurde und auch die Anzahl der Meldungen pro Jahr weitestgehend konstant geblieben ist.

Durchschnittlich gehen 57 Meldungen monatlich ein. Hierbei ist festzustellen, dass z. B. während der Vegetationsperiode erfahrungsgemäß vermehrt Beschwerden auftreten. Die eingerichtete Stelle wird nach wie vor gut angenommen.



Grafik 2: Zeitpunkt der Meldungen

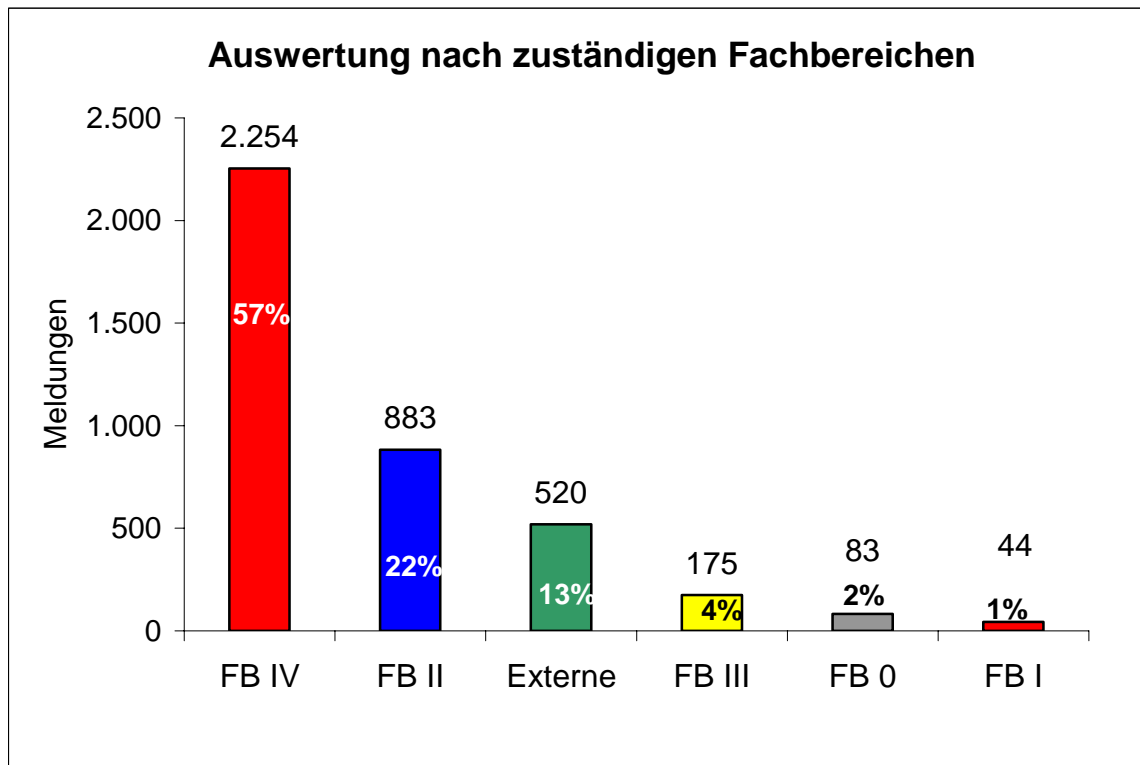


Grafik 3: Anzahl der Meldungen pro Jahr

Auswertung: Zuständige Fachbereiche

Wertet man die bisherigen Eingänge nach Fachbereichen aus, so zeichnet sich eine Konzentration der Meldungen für den Fachbereich IV ab. 57 % der bisher eingegangenen Fälle betrafen den Fachbereich IV, weitere 22 % den Fachbereich II. Der Anteil der Beschwerden für externe Stellen liegt bei 13 %. Diese betreffen insbesondere die Stadtwerke Georgsmarienhütte, die Straßenmeistereien Bad Iburg und Bissendorf, die AWIGO als Abfallwirtschaftsbetrieb des Landkreises Osnabrück sowie verschiedene Fachdienste des Landkreises Osnabrück. Gering war bisher hingegen der Anteil der Ideen und Beschwerden, die in den Zuständigkeitsbereich des Fachbereiches III fallen (4 %). 2 % wurden vom Fachbereich 0 federführend bearbeitet, der Fachbereich I war nur für 1 % der Beschwerden zuständig.

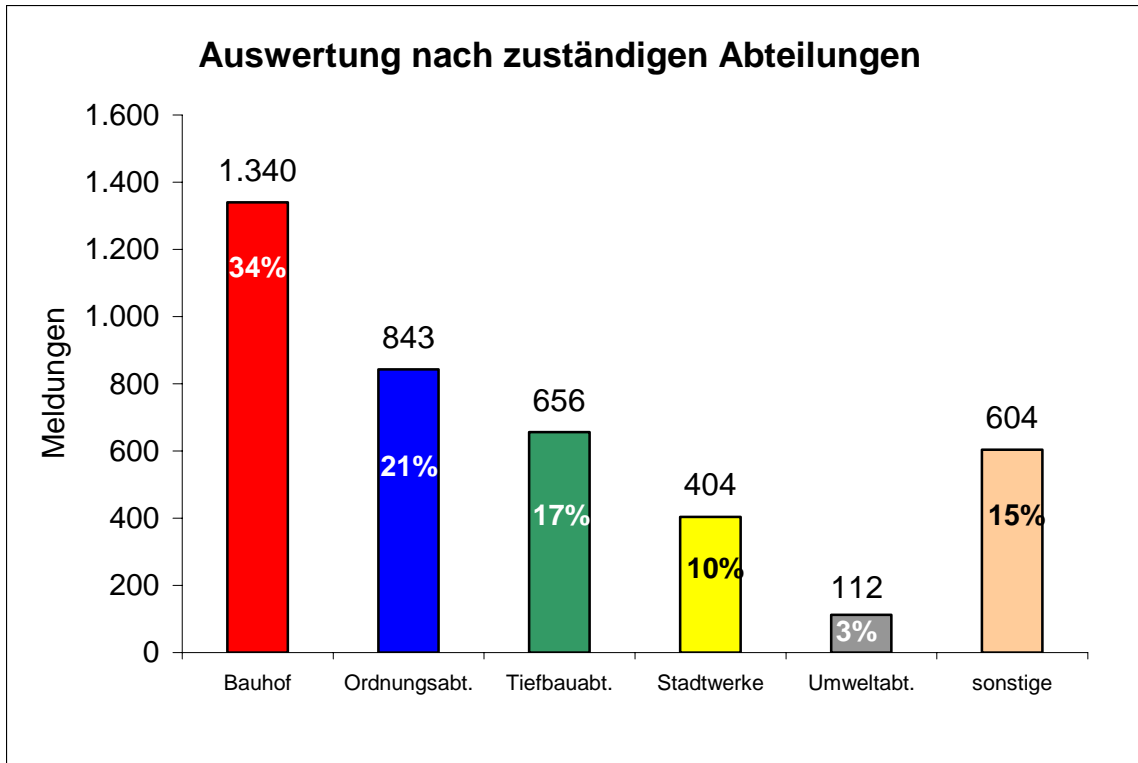
Die Anzahl der erledigten Fälle liegt in den Fachbereichen zwischen 96 und 100 %.



Grafik 4: Auswertung nach zuständigen Fachbereichen

Auswertung: Zuständige Abteilungen

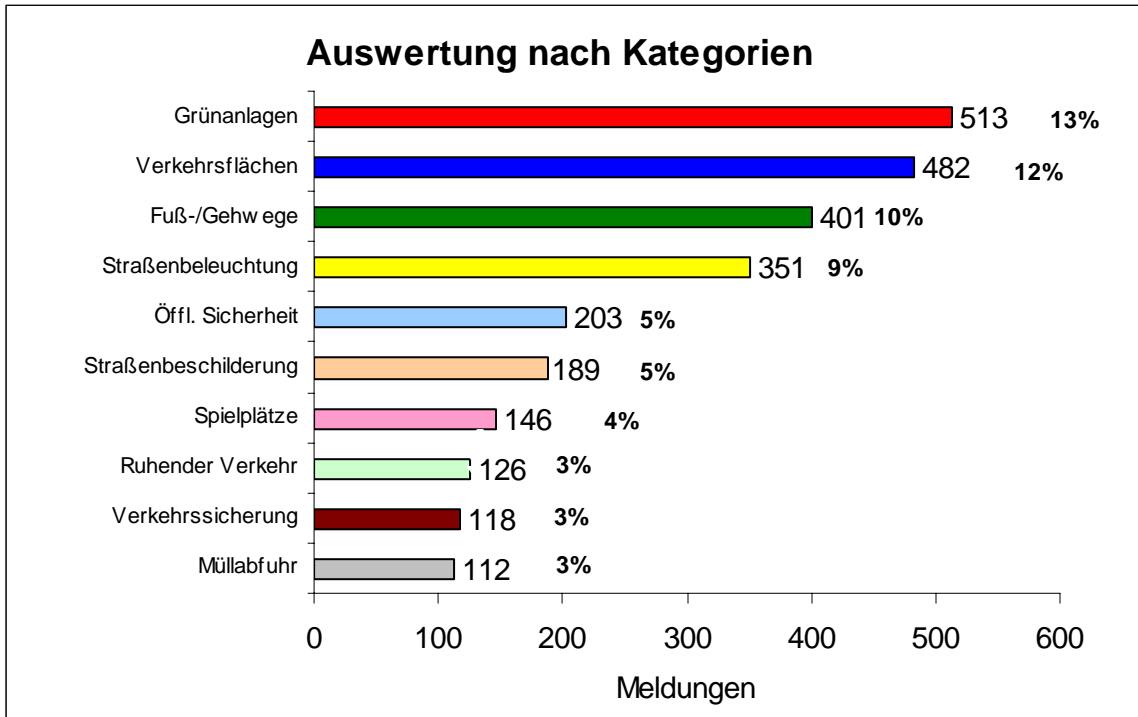
Betrachtet man die einzelnen Abteilungen, so ist auffällig, dass 34 % der Beschwerden an den Bauhof weitergeleitet wurden. 21 % betreffen die Belange der Ordnungsabteilung und weitere 17 % die der Tiefbauabteilung. Außerdem spielt die Weitergabe von Ideen- und Mängelmeldungen an die Stadtwerke mit 10 % eine größere Rolle. 3 % der Meldungen betrafen die Umweltabteilung. Mit 2 % Arbeitsanteil fallen noch folgende Abteilungen ins Gewicht: Stabsstelle Steuerung und Controlling, Abteilung für Kultur und Jugend, Abteilung für Schulen und Sport, Planungsabteilung und Liegenschaftsabteilung.



Grafik 5: Auswertung nach zuständigen Abteilungen

Auswertung: Kategorien

Bei der Auswertung der Meldungen nach Kategorien zeigt sich, dass die Grünanlagenpflege mit 13 %, gefolgt von den Verkehrs- und Freiflächen mit 12 % und den Fuß- und Gehwegen mit 10 %, sowie die Straßenbeleuchtung mit 9 % vom Bürger besondere Beachtung finden. Weiterhin werden häufig Ideen/Beschwerden zu folgenden Kategorien angenommen: Öffentliche Sicherheit, Straßenbeschilderung, Spielplätze, Verkehrssicherung und Ruhender Verkehr, Müllabfuhr, Wassereinflüsse und verschiedene Belange der Stadtwerke (ausgenommen die bereits erwähnte Straßenbeleuchtung).



Grafik 6: Auswertung nach Kategorien

Die folgende Grafik unterteilt die eingegangenen Meldungen zu den oben angesprochenen Kategorien noch einmal auf die einzelnen Jahre.

| Kategorien | 2000 ab 01.03. | | 2001 | | 2002 | | 2003 | | 2004 | | 2005 bis 31.10. | | SUMME | |
|------------------------------------|-------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------------|------------|--------------|------------|
| | Anzahl | % | Anzahl | % | Anzahl | % | Anzahl | % | Anzahl | % | Anzahl | % | Anzahl | % |
| Grünanlagenpflege | 85 | 11,5 | 99 | 14,8 | 88 | 15,2 | 91 | 13,5 | 84 | 12,1 | 66 | 11,0 | 513 | 13,0 |
| Verkehrsflächen und Freianlagen | 90 | 12,1 | 70 | 10,4 | 82 | 14,2 | 96 | 14,2 | 89 | 12,8 | 55 | 9,1 | 482 | 12,2 |
| Fuß- und Gehwege | 91 | 12,3 | 74 | 11,0 | 45 | 7,8 | 76 | 11,3 | 65 | 9,4 | 50 | 8,3 | 401 | 10,1 |
| Straßenbeleuchtung | 53 | 7,1 | 65 | 9,7 | 47 | 8,1 | 60 | 8,9 | 71 | 10,2 | 55 | 9,1 | 351 | 8,9 |
| Öffentliche Sicherheit | 25 | 3,4 | 23 | 3,4 | 22 | 3,8 | 49 | 7,3 | 43 | 6,2 | 41 | 6,8 | 203 | 5,1 |
| Straßenbeschilderung | 39 | 5,3 | 34 | 5,1 | 32 | 5,5 | 31 | 4,6 | 26 | 3,7 | 27 | 4,5 | 189 | 4,8 |
| Spielplätze | 31 | 4,2 | 24 | 3,6 | 21 | 3,6 | 17 | 2,5 | 31 | 4,5 | 22 | 3,7 | 146 | 3,7 |
| Ruhender Verkehr | 19 | 2,6 | 31 | 4,6 | 19 | 3,3 | 14 | 2,1 | 19 | 2,7 | 24 | 4,0 | 126 | 3,2 |
| Verkehrssicherung | 29 | 3,9 | 22 | 3,3 | 25 | 4,3 | 13 | 1,9 | 13 | 1,9 | 16 | 2,7 | 118 | 3,0 |
| sonstige | 280 | 37,7 | 228 | 34,0 | 198 | 34,2 | 227 | 33,7 | 253 | 36,5 | 246 | 40,9 | 1.432 | 36,2 |
| Summe | 742 | 100 | 670 | 100 | 579 | 100 | 674 | 100 | 694 | 100 | 602 | 100 | 3.961 | 100 |

Grafik 7: Auswertung der Kategorien nach Jahren

Um einmal aufzuzeigen, wie vielfältig die Themenbereiche eingegangener Ideen- und Mängelmeldungen gestreut sind, wird nachfolgend eine Aufstellung über bislang angesprochene Kategorien dargestellt.

| Hauptkategorie: | Unterpunkte: |
|---|---|
| Aussichtstürme | Aussichtstürme |
| Bahnübergänge | Sicherung der Bahnübergänge |
| Baustellen | Abschlussarbeiten, anderer Firmen, Baustellenabsicherung |
| Behindertengerechte Gestaltung | Geh-/Fußwege, öffentliche Gebäude, öffentliche Toiletten, Parkplätze |
| Buswartehallen / Bushaltestellen | Änderungsvorschläge/Anregungen, Vandalismusschäden, Verunreinigungen, Wartung und Reparaturen |
| Friedhöfe | Friedhöfe |
| Fuß- und Gehwege | Bauliche Maßnahmen durch die Tiefbauabteilung, Beseitigung von Gefahrenstellen durch den Bauhof, Grünrückschnitt d. Anlieger, Reinigung d. Anlieger, Reinigung d. Bauhof, Winterdienst d. Anlieger, Winterdienst d. Bauhof |
| Gewässerunterhaltung | Gewässer / Teiche / Brunnen, RRB / Bachläufe / Wasserläufe |
| Gewerbe- und Arbeitsschutz | Überwachung von Gewerbe-/ Handwerksbetrieben |
| Gewerbeansiedlung | Verschiedene Anträge |
| Glascontainer | Glascontainer |
| Grünabfallsammelplatz | Versch. Anträge |
| Grünanlagenpflege | Baum-(fäll)arbeiten, Hecken, Kreisel, Laub-/Grünabfallbeseitigung, Parkflächen, Pflanzbeete, Rasenflächen, Rückschnitt im Bereich Radfußweg, Rückschnitt im Bereich Sichtdreiecke, sonstige, Straßenseitenräume/-gräben, Übernahme von Patenschaften |
| Gully | Gullyreinigung und Ausbesserung am Einlauf |
| Jugend | Alte Wanne, Brennpunkte, Ferienpassaktionen |
| Kindertagesstätten | Kindertagesstätten |
| Kulturelle Veranstaltungen / Einrichtungen | Flohmarkt / Hüttenmarkt / Gartenparty, Museum Villa Stahmer, Sitzgelegenheiten / Ruhebänke, Waldbühne, Wanderwege/-tage |
| Liegenschaften | Städtische Wohnungen, unbebaute Grundstücke |
| Märkte | Kirmes, Wochenmarkt |
| Müllabfuhr | Behälterbereitstellung / -volumen, Behälterentleerung, Elektrogeräte, Gelbe Säcke / Problematische Mülltrennung, Sperrgut, Standortprobleme, wilde Müllablagerungen |
| Oberflächenentwässerung | Seitengräben / Vorfluter, Überschwemmungsschäden |
| Öffentliche Sicherheit | Entfernung abgemeldeter Kfz, Fundsachen, Hundehaltung / Tierhaltung, Ordnungsaußendienst, Rattenbekämpfung, Schallpegelmessung bei Lärmbelästigungen/Lärmschutz, Überwachung von Veranstaltungen, Verschiedenes |
| ÖPNV | ÖPNV |
| Panoramabad | Panoramabad |
| Papierkörbe / öfftl. Abfallbehälter | Entleerung, neue Standorte |
| Privat-/Firmengrundstücke | Anbringung von Werbung, Freischneiden Sichtdreiecke, Reinigung und Winterdienst, Rückschnitt Bäume/Sträucher, Sonstiges |

| | |
|---------------------------------------|---|
| Radwege | Bauliche Maßnahmen durch die Tiefbauabteilung, Beseitigung von Gefahrenstellen, Reinigung durch den Bauhof, Winterdienst |
| Ruhender Verkehr | Anträge in Bezug auf Halteverbote, Planung, Anlage und Unterhaltung der Parkplätze, Überwachung durch Politessen |
| Schulen | Ausstattung, Schülerbeförderung, Schulwegsicherung, Verschiedenes, Wartung / Reparatur |
| Sitzbänke | Aufstellung von Sitzbänken an neuen Standorten, Pflege-/Instandsetzungsarbeiten, Reinigung |
| Spielplätze | Änderungsvorschläge / Anregungen, Pflegemaßnahmen, Vandalismusschäden, Verunreinigungen, Wartung Spielgeräte / Bänke / Zäune |
| Sport- / Bolzplätze und Skateranlagen | Ausstattung und Nutzung, Wartung / Reparatur / Reinigung |
| Sport und Vereinsheime | Verschiedenes |
| Sporthallen | Ausstattung, Reinigung, Wartung / Reparatur |
| Stadtmarketing | Blickpunkt, Image-Werbung, Internetauftritt, Pressemitteilungen, Veranstaltungsmarketing u. Durchführung, Werbeuhren |
| Stadtplanung | Anfragen hinsichtlich Bauvorhaben, Bebauungsplanfestsetzungen |
| Stadtwerke | Allgemeines, Baustellen der Stadtwerke GmbH, Hydranten, Kanaldeckel |
| Straßenbeleuchtung | Änderung der Halbnachtschaltung, Beseitigung von Unfallschäden, Beseitigung von Vandalismusschäden, Ergänzung / Erweiterung der Beleuchtungsanlage, Freischneiden von Straßenlaternen, Reinigung / sonstige Wartung, Störfallreparatur an Einzelstandorten, Störfallreparatur an Straßenzügen |
| Straßenbeschilderung | Straßennamensschilder u. Ergänzungen, Verkehrszeichen |
| Straßenreinigung | Straßenreinigung |
| Umwelt | Verschiedenes, Verunreinigung in Wald und Flur |
| Vandalismusschäden | Vandalismusschäden allgemein |
| Verkehrberuhigung 30 / 7 km/h | Forderung nach baulichen Maßnahmen, Geschwindigkeitsmessungen/Verkehrszählungen, Piktogramme |
| Verkehrsflächen und Freianlagen | Ampelanlagen, Beseitigung von Straßenschäden, Markierungen, Müllablagerungen, Sondernutzung, Straßenbegleitgrün, Unterhaltung der öffentlichen Toilettenanlagen, Verkehrsführung/Straßenverlauf, Winterdienst d. Bauhof |
| Verkehrssicherung | Anbringung eines Spiegels, Anträge auf Querungshilfen/Zebrastrifen, Barrieren/Poller/Zäune, Geschwindigkeitsüberwachung, Kreiselgestaltung |

Fazit

Im Vergleich zum Beschwerdemanagement-Bericht der Stadt Georgsmarienhütte vom 01.08.2004 bleibt festzuhalten, dass die Auswertung der Zahlen nur geringfügige Änderungen ergeben hat.

Auch wenn sich das erzielte Ergebnis nicht immer mit den Erwartungen des Bürgers decken kann, scheint der Bürger eher bereit, eine negative Antwort zu akzeptieren, wenn er ansonsten das Gefühl hat, gerade auch in Bezug auf eine gewisse Schnelligkeit der Antwort ernst genommen zu werden. Daher verfolgt das Ideen- und Beschwerdemanagement die möglichst schnelle Bearbeitung der Eingaben.

Insgesamt waren am 01. November 2005 **97 %** aller eingegangenen Fälle erledigt.

| | | |
|--|---|-------------------------------------|
| Ideen- und Beschwerdemeldung | | GEORGS MARIEN HUETTE |
| Ideen, Anregungen, Beschwerden, Verbesserungsvorschläge, Lob/Dank | | |
| <p>Sie können uns folgendermaßen erreichen, um negative oder positive Meldungen über alle Angelegenheiten der Verwaltung oder um Ideen zur Verbesserung und Verschönerung des Stadtbildes etc. vorzutragen:</p> <ul style="list-style-type: none">- „Bürgertelefon“ 850-119- „Bürgerfax“ 850-442- e-Mail an: ideen@georgsmarienhuetten.de- im Internet: www.georgsmarienhuetten.de- persönlich im Rathaus, Zimmer 119- mit dieser Ideen- u. Beschwerdemeldung an <p>Stadt Georgsmarienhütte Ideen- und Beschwerdemanagement Oeseder Straße 85 49124 Georgsmarienhütte</p> | <p>MELDUNG:</p> <p>Schadensort: _____</p> <p>Mangel: <input type="checkbox"/> Straßenschäden <input type="checkbox"/> Straßenbeleuchtung defekt <input type="checkbox"/> Gehweg/Radweg schadhaft <input type="checkbox"/> Schutt- und Unratablagerungen</p> <p>sonstige Mängel, Ideen, Anregungen, Beschwerden, Verbesserungsvorschläge, Lob/Dank:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> | |
| <p>Absender:</p> <p>Name: _____</p> <p>Anschrift: _____</p> <p>_____</p> <p>Telefon: _____</p> <p>Datum, Unterschrift: _____</p> | | |

Grafik 8: Anzeige im Blickpunkt