

Gefragter Service der Stadt

Beschwerdemanagement seit zehn Jahren ein Erfolgsmodell

we **GMHÜTTE**. Das Konzept der Stadtverwaltung, bei „Kritik und Anregungen“ aus der Bevölkerung auf den aktiven Dialog mit dem Bürger zu setzen, ist zum Erfolgsmodell geworden: Seit dem Jahr 2000 sind beim Beschwerdemanagement inzwischen mehr als 7000 „Meldungen“ eingegangen. In den ersten Monaten des laufenden Jahres ein Hauptthema: die weitgehend entfernten Müllbehälter auf den Friedhöfen.

Selbst in der Urlaubszeit gibt es für die beiden Mitarbeiterinnen im Rathaus genug zu tun. Susanne Altenau, die per Telefon, per Fax oder per E-Mail die Eingaben entgegennimmt und von Kollegin Regine Anton unterstützt wird: „Oft haben die Betroffenen in den Ferien sogar mehr Zeit, ihre Anliegen und Ideen vorzubringen.“

Zwischen 600 und 700 Anfragen gehen im Durchschnitt jährlich beim Beschwerdemanagement ein. Einen Rekord an Bürger-Eingaben gab es 2007, nach der Übernahme der „Gelbe Säcke“-Abfuhr durch Alba. 773 Beschwerde-Fälle wurden in jenem Jahr insgesamt registriert, von denen acht Prozent ein Müllsack-Problem zum Inhalt hatten.



Zwischen 600 und 700 Fälle bearbeiten im Schnitt jährlich Beschwerdemanagement-Mitarbeiterin Susanne Altenau (Foto) und Kollegin Regine Anton. Foto: Schröder

2009 entfielen jeweils knapp ein Fünftel der eingehenden „Meldungen“ auf Probleme, die dem Zuständigkeitsbereich des Bauhofs (zum Beispiel Schlaglöcher, Rückschnitt von Büschen, Beseitigung von Gefahrenstellen im Straßen- und Gehwegbereich) oder der Stadtwerke (Ausfall von Straßenleuchten, Kanaldeckel et cetera) zuzurechnen waren.

Ebenfalls oben auf der Eingabe-Liste: Beschwerden, die Ordnungsabteilung (Lärmbelästigung, Straßenreinigung oder die Sichtverhältnisse im Einmündungsbereich von Straßen) oder Stra-

ßenverkehrsbehörde (Raser, Verkehrsberuhigung etc.) betreffen.

Die Kritik-Meldungen werden formlos und unbürokratisch abgearbeitet. Innerhalb von zehn Tagen gibt es eine Benachrichtigung vom Ideen- und Beschwerdemanagement, wie im „Fall“ weiter verfahren wird. Oft ist die Angelegenheit in dieser Zeitspanne sogar bereits erledigt.

Das Ideen- und Beschwerdemanagement der Stadt ist unter Tel. 0 54 01/85 01 19 sowie per Fax 85 04 42 oder per E-Mail (Ideen@georgsmarienhuette.de) erreichbar.