

Der Bürgermeister

Rats- und Bürgermeisteramt

Sitzungsdrucksache Nr. 302/2004
-öffentliche Sitzung-

B e r i c h t

**TOP: Berichtswesen;
hier: Ideen - und Beschwerdemanagement**

Vorgesehene Beratungsfolge:

Rat der Stadt Lüdenscheid

Termine:

13.12.2004

Beschlussvorschlag:

Der Bericht wird zur Kenntnis genommen.

Bericht:

Am 16.03.2004 ist das Ideen- und Beschwerdemanagement an den Start gegangen. Zielsetzung dieses Angebotes an die Bürgerinnen und Bürger ist es,

- eine weitere Verbesserung der Qualität der Dienstleistungen durch optimiertes Handeln und
- insgesamt eine höhere Kundenzufriedenheit zu erreichen.

Grundvoraussetzung für ein funktionierendes Ideen- und Beschwerdemanagement ist, dass die „Kunden“ der Stadtverwaltung Lüdenscheid das Angebot annehmen, da nur Dinge, die bekannt sind, auch hinterfragt werden können. Wir sind daher mit der Bitte „Sprechen Sie nicht nur mit anderen über uns – sprechen Sie uns direkt an!“ an unsere Kunden herangetreten. Der Rat der Stadt Lüdenscheid wurde in seiner Sitzung am 12.07.2004 informiert, dass das Angebot auf breiter Front angenommen wird, von Beginn an hat die Einrichtung einen enormen Zulauf. Während in den vergangenen Jahren – insbesondere über die vorhergehende Einrichtung, das Dialogtelefon des Bürgermeisters – jährlich 300 bis 500 Mängelhinweise und Beschwerden eingingen, sind im Berichtszeitraum vom 16.03. bis zum 10.10.2004 insgesamt 642 Bürgerkontakte mit insgesamt 724 Anliegen zu verzeichnen. Nachstehend zunächst die wichtigsten Eckdaten in Prozentwerten, wobei zur besseren Darstellung die Datentabellen jeweils in der Anlage auch als Grafik beigelegt sind:

Art der Kontaktaufnahme (Anlage 1)

telefonisch	41,0 %
persönlich	19,0 %
Meinungskarte	13,8 %
schriftlich	11,5 %
eMail	7,4 %
Onlineformular	4,4 %
Bürgersprechstunde	2,5 %
Fax	0,5 %

Art des Anliegens (Anlage 2)

Beschwerde	44,7 %
Hinweis / Mängelhinweis	21,6 %
Hilfe / Unterstützung	13,1 %
Anregung / Idee	8,3 %
Auskunft	8,3 %
Lob / Dank	4,0 %

Aufteilung der Anliegen auf die Verwaltungsbereiche (Anlage 3)

Verwaltungsbereich	insgesamt	Beschwerde	Hinweis/ Mängelhinweis	Hilfe/ Unterstützung	Anregung/ Idee	Auskunft	Lob/ Dank
Bauwesen	44,5 %	131	85	45	22	29	10
Recht, Sicherheit und Ordnung	24,6 %	102	19	27	9	15	6
Soziales, Jugend und Gesundheit	9,8 %	50	0	17	0	4	0
Allgemeine Verwaltung	9,0 %	13	19	5	9	7	12
Öffentliche Einrichtungen	8,4 %	27	11	2	12	7	2
Finanzen	1,9 %	10	0	0	2	2	0
Schule und Kultur	1,0 %	4	1	1	0	1	0
Wirtschaft und Verkehr	0,8 %	2	3	0	1	0	0

Aufteilung der Anliegen auf einzelne Aufgabenbereiche (Anlage 4)

Sicherheit und Ordnung	19,6 %
Tiefbau	10,4 %
Stadtplanung	10,4 %
Grünflächen	9,0 %
Stadtreinigung	7,5 %
Soziales	7,4 %
Zentrale Verwaltung	5,1 %
Einwohner- und Meldewesen	4,2 %
Bauverwaltung	3,9 %
Wohnungsbauförderung	3,5 %
Bauordnung	3,3 %
Hochbau	3,2 %
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit	3,1 %
Jugend	1,9 %
Steuern	1,5 %
Märkte	1,0 %
Statistik und Wahlen	0,7 %
Wirtschafts- und Verkehrsförderung	0,7 %
Recht	0,6 %
Sport	0,6 %
Kasse	0,4 %
Stadtentwicklung	0,4 %
Vermessung und Kataster	0,4 %
Kultur	0,4 %
Feuerschutz	0,3 %
Bibliothek	0,3 %
Forstwesen	0,1 %
Schulen	0,1 %
Personal	0,1 %

Aufteilung auf die zuständigen Ämter (Anlage 5)

Rechts- und Ordnungsamt	24,4 %
STL	24,2 %
Amt für Stadtplanung, Umwelt und Verkehr	12,0 %
Sozialamt	10,3 %
Amt für Bauservice und Bauordnung	6,9 %
Zentrale Gebäudewirtschaft	5,1 %
Amt für Finanzen und Wohnungsbauförderung	4,4 %
Bürgeramt	3,4 %
Rats- und Bürgermeisteramt	3,4 %
Jugendamt	2,0 %
Amt für Wirtschaftsförderung, Projektsteuerung und Liegenschaften	1,0 %
Personal- und Organisationsamt	1,0 %
Kulturamt	0,7 %
Amt für Information und Kommunikation	0,5 %
Vermessungsamt	0,5 %
Schulverwaltungs- und Sportamt	0,3 %

Bearbeitungsstand

99,99 % abschließend bearbeitet	0,01 % in Bearbeitung
---------------------------------	-----------------------

Art der Antwort (Anlage 6)

telefonisch	57 %
keine Antwort	21 %
schriftlich	8 %
persönlich	8 %
eMail	6 %

Da grundsätzlich nicht nach dem Schubladenprinzip „berechtigt/unberechtigt“ verfahren wird – denn letztendlich hat jede Äußerung einen Grund, eine Ursache – reiht sich in diese Reihe kein Auswertungsergebnis im herkömmlichen Sinne ein, sondern nachfolgende Betrachtungen aus dreierlei Sicht. Innerhalb der einzelnen Tabellen wird dabei auf eine kleingliedrige Unterteilung verzichtet und bewusst auf die grundsätzlichen Punkte abgestellt. Da innerhalb der einzelnen Beurteilungsgruppen Mehrfachnennungen möglich sind, bezieht sich das jeweilige Ergebnis immer auf die Gesamtzahl der Fälle.

1. Beurteilung der Dienstleistungen aus der Sicht des Bürgers (Anlage 7)

Mitarbeiter zeigten mangelnden Einsatz/waren unfreundlich	41 %
Dienstleistungen sind nicht/falsch/unvollständig erfolgt	31 %
Bearbeitungsprozess war unverständlich	24 %
Antworten waren falsch/sind nicht erfolgt	6 %
Informationen sind nicht erfolgt/waren unvollständig bzw. unverständlich	5 %
Termine wurden nicht eingehalten	5 %
unangemessene Eingriffsverwaltung	4 %

Die Art des Anliegens – Beschwerde, Mängelhinweis usw. – wurde so erfasst, wie der Kunde die Sache betrachtet, also unabhängig davon, was am Ende übrig bleibt. Es kann also durchaus sein, dass eine Beschwerde letztlich vielleicht nur ein Mängelhinweis oder ein bloßer Hinweis ist, aber auch dass seitens der Verwaltung völlig korrekt gehandelt wurde und somit am Ende „gar nichts übrig bleibt“. Diese Art der Erfassung enorm wichtig, weil der Kunde hier ein Stimmungsbild vermittelt, wie zufrieden oder auch unzufrieden er mit den Leistungen der Stadtverwaltung Lüdenscheid ist.

2. Ursachen, die eventuell zur Eingabe des Bürgers geführt haben (Anlage 8)

Rechtsgrundlage lässt keine andere Entscheidung/Möglichkeit zu	27 %
unbekannt	21 %
strategisch/politische Vorgaben bestimmen Entscheidung	19 %
Dienstleistungsbewusstsein der Mitarbeiter unaufmerksam	10 %
Zuständigkeit anderer Behörden gegeben	7 %
Erledigung der Dienstleistung war unzureichend/ungenau	4 %

Hier ist der eigentliche Ansatzpunkt zum Handeln gegeben. Die Hinweise, die sich aus der Bewertung ergeben, sind vielfältiger Natur und führen zu ebenso vielfältigen Ergebnissen, aber insbesondere zu der gewollten Erkenntnis, „wo der Schuh drückt“.

In 21 % der Fälle wurde dieses Ziel bedauerlicherweise nicht erreicht, da die Ursachen nicht erkennbar sind. Ein derart hoher Prozentsatz gibt zu denken. Es sind nunmehr vorrangig die Hintergründe zu klären, wo hier genau die Ursachen liegen. Auch für die Zukunft ist darauf ein besonderer Augenmerk zu richten, da hier ein erhebliches Potential von Unzufriedenheit gegeben ist.

Die Schlussfolgerungen aus der Beurteilung aus Sicht der Kunden und der Ursachen, warum es hier zu gekommen ist, wurden und werden weiterhin durch konkrete Einzelmaßnahmen, aber insbesondere auch durch grundsätzliche Maßnahmen, die zu einer Verbesserung des Bürgerservices und einer Ergänzung des Angebotes führen, kontinuierlich umgesetzt.

Es sind hier insbesondere Maßnahmen in folgenden Bereichen zu treffen, die sich mittlerweile auch alle in der Vorbereitungsphase befinden, wobei die aufgeführte Reihenfolge keine Wertung darstellt:

- Schriftverkehr vereinfachen/verständlicher darstellen
- Möglichkeiten einfacher/besserer Kommunikationswege
- Schulung/Fortbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- Intensivierung der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

3. Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger nach der Beschwerdebearbeitung (Anlage 9)

zufrieden	49 %
unbekannt	21 %
Ärger reduziert	17 %
weiterhin unzufrieden	13 %

Auch wenn 49 % der Bürgerinnen und Bürger nach der Beschwerdebearbeitung zufrieden das Rathaus verlassen haben, verbleibt immerhin ein Anteil von 30 %, denen ein Zufriedenheitsgefühl nicht vermittelt werden konnte. Bei der unbekannten Größe von 21 % handelt es sich um Kunden, die eine schriftliche Antwort bekommen haben, die keine Beantwortung gewünscht haben bzw. um solche, die anonym bleiben wollen.

Als sehr positiv hat sich herausgestellt, dass eine solche Einrichtung überhaupt geschaffen wurde. Es wird zunehmend erkennbarer, dass für die Bürgerinnen und Bürger die Schwellenangst geringer geworden ist. Sie finden in einer offenen Atmosphäre Gehör, negative Bescheide sind hier einfacher und nachhaltiger erklärbar. In schwierigen Situationen kann einzelfallbezogen eine Moderatorenfunktion zwischen Beschwerdeführern und Sachbearbeitern übernommen werden. Viele Gespräche haben schon dazu geführt, dass die zu Beginn eines Gespräches oftmals sehr negative Meinung über die zuständige Sachbearbeiterin oder den zuständigen Sachbearbeiter bei Gesprächsende eine positive Wendung erfahren hat.

Insgesamt lässt sich aus den Erfahrungen in den ersten sieben Monaten erkennen, dass mit der Einrichtung des Ideen- und Beschwerdemanagements ein wichtiger Baustein auf dem Weg zur Erreichung der angestrebten Ziele gelegt wurde. Für einige Bereiche der Stadt müssen die Analysen noch feingliedriger gestaltet werden, um strukturelle Mängel zu beseitigen. Letztlich kann das bisher erreichte Ergebnis insgesamt noch nicht zufrieden stellen, da die dargestellten Größenordnungen deutliche Aussagen treffen. Der Weg zur Zielerreichung ist zwar beschritten, es sind auch bereits in einigen Bereichen positive Veränderungen bewirkt, aber das Ziel ist noch längst nicht erreicht.

Lüdenscheid, den 09.12.2004

Dzewas

