

AG Ideen- und Beschwerdemanagement

PROTOKOLL

der konstituierenden Sitzung
am Mittwoch den 07. Juni 2006
in der Fachhochschule für Verwaltung und Dienstleistung in Altenholz

Beginn: 09.30 Uhr
Ende: 12.30 Uhr

AGENDA

- TOP 1:** Begrüßung; Erläuterung der Hintergründe zur Bildung einer AG; Vorstellung der Agenda
- TOP 2:** Vorstellung der Teilnehmenden inkl. Darstellung der derzeitigen Ideen- und Beschwerdemanagement-Verfahren in der jeweiligen Kommune
- TOP 3:** Vorstellung des Studierendenprojektes: Praxisorientierter Leitfaden zum Ideen- und Beschwerdemanagement
- TOP 4:** Sammlung von Themen / Inhalten, die in der AG bearbeitet werden sollen
- TOP 5:** Weiteres Vorgehen
- TOP 6:** Verschiedenes

TOP1: Frau Kaup (Informdoku) begrüßt die Teilnehmer/innen und stellt kurz das Institut für Fortbildung und Verwaltungsmodernisierung (InForM) sowie das dort angesiedelte Projekt Informdoku vor. Für einen vertiefenden Einblick erhalten die Teilnehmenden eine Präsentationsunterlage zu InForM. Danach erläutert Frau Kaup die Hintergründe zur Bildung einer AG zum Thema Ideen- und Beschwerdemanagement. Im Anschluss an diese Darstellung stellt sie die Agenda sowie die zeitliche Planung vor. Fragen und/oder Anmerkungen aus dem Plenum gibt es diesbzgl. keine.

TOP 2: Frau Bischof (Informdoku) bittet die Teilnehmenden, sich kurz vorzustellen und den derzeitigen Umsetzungsstand zum Thema Ideen- und Beschwerden (I&B) in ihrer jeweiligen Kommune zu erläutern. Diese Erläuterungen sind stichwortartig festgehalten und wurden den Mitgliedern der AG zur Verfügung gestellt.

TOP 3: Frau Kaup begrüßt die Studierenden Frau Bosserhof und Herrn Hirsch sowie den Dozierenden Herrn Ralf Engel. Herr Engel gibt erläuternde Informationen zur Projektarbeit der Studierenden "Praxisorientierter Leitfaden zum Ideen- und Beschwerdemanagement". Der Leitfaden ist für Kommunen erarbeitet worden, die ganz neu ein entsprechendes System aufbauen möchten und bisher noch keine Erfahrungen diesbzgl. gesammelt haben. Nachfolgend stellen die Studierenden die Projektarbeit in einem Kurzvortrag dar.

Aussprache und Diskussion zum Kurzvortrag:

- "Man holt nicht jeden Bürger / jede Bürgerin ab." Es gibt Bürger/innen, die sich beschweren, nur um des Beschweren Willens. Dieser Umstand ist zu erkennen. Andererseits sollten Mitarbeiter/innen der Verwaltung darauf achten, dass sie Beschwerdeführer/innen nicht zu schnell in diese "Schublade des ewigen Nörglers" schieben.
- Mitarbeiter/innen sollten im Thema "Umgang mit Konflikten" / "Deeskalation" geschult werden.
- Es sollte eine zentrale Stelle für ein Ideen- und Beschwerdemanagement geben. Die Person, die auf dieser Stelle tätig ist, muss eine entsprechende "Persönlichkeit" mitbringen, z.B. Einfühlungsvermögen, eine "dicke Haut" etc. Es sind weniger Fachkenntnisse gefragt als vielmehr die Fähigkeit zwischen Bürger/innen und den dezentralen Stellen der Verwaltung zu vermitteln (Atmosphäre der Zusammenarbeit auch nach Innen schaffen können)
- Bei dem Aufbau eines I&B Mgmt. ist viel "innere" Arbeit notwendig. Es ist wichtig, eine entsprechende Fehlerkultur aufzubauen; Fehler auch zugeben können. Hier kann es hilfreich sein, die Ursachen von Beschwerden nicht nur in der Person zu suchen: "Du hast einen Fehler gemacht", sondern unabhängig von der Person in Arbeitsabläufen/Prozessen etc. Fr. Thedens berichtet, dass Lübeck diesbzgl. sehr gute Erfahrungen macht.
- Ein I&B Mgmt. muss unabdingbar von der Verwaltungsspitze und den Führungskräften gewollt sein und getragen werden.
- Bezogen auf den neuen TVöD, kann der Aufbau eines I&B Mgmt. in Form einer Zielvereinbarung verankert werden. Der Qualitätsaspekt kann an Leistungsprämien gekoppelt werden. H. Dr. Belz führt aus, dass der Kreis Rendsburg-Eckernförde hier aktiv werden möchte.
- Zwangsmitgliedschaft der Bürgerschaft zur Verwaltung -> darum wird die Notwendigkeit zum Aufbau eines I&B Mgmt. häufig nicht gesehen. Hier ist eine Menge Überzeugungsarbeit notwendig.
- Fr. Thedens aus Lübeck berichtet, dass die entscheidende Frage oftmals nicht die ist, ob der Bürger oder die Bürgerin bekommt, was sie möchte (inhaltliche Befriedigung der Beschwerde), sondern wie der Bürger oder die Bürgerin mit seinem bzw. ihrem Anliegen behandelt wird.

>>> Kurzvortrag der Studierenden als Protokollanlage auf der Homepageseite

TOP 4: Nach den Erfahrungsberichten aus der Praxis und der Vorstellung des Studierendenprojektes fragt Frau Bischof den konkreten Handlungsbedarf für die Arbeit in der AG ab. Die Ergebnisse dieser Abfrage sind in der nachfolgenden Tabelle festgehalten.

Zu bearbeitende Themen / Inhalte	Priorität	Art und Weise der Bearbeitung	Wer (Bis wann)
Erfassen der I&B Eingänge -> EDV-Unterstützung		<ul style="list-style-type: none"> • Aufnahme Bsp. Stadt Seelze (EDV-Software) auf der Homepageseite informdoku.de • ... 	<ul style="list-style-type: none"> • Informdoku • ...
Modell Schleswig-Holstein / modulartiger Aufbau / Einführungs-szenario	●	Wird in der nächsten Sitzung der AG besprochen	
Einbindung eines I&B in den Internetauftritt		<ul style="list-style-type: none"> • Recherche SH und andere Bundesländer und Darstellung auf der Homepageseite informdoku.de • ... 	<ul style="list-style-type: none"> • Informdoku • ...
Einbeziehung der Ideen von Mitarbeiter/innen (Qualitätszirkel etc.)			
Förderung der Akzeptanz für ein I&B Mgmt. bei der Belegschaft			
Einrichten einer zentralen Stelle			
Standardisierung des Ablaufs unter Berücksichtigung kleine vs. große Verwaltung		<ul style="list-style-type: none"> • Vorstellen entsprechender Praxisbeispiele (z.B. Stadt Wedel, Kreis Pinneberg) in der nächsten Sitzung • ... 	<ul style="list-style-type: none"> • Kontakt durch Informdoku • ...

TOP 5: Für das weitere Vorgehen haben die Teilnehmer/innen folgende Punkte abgesprochen:

Leitlinien für die Arbeit der AG:

- Zielsetzung der AG soll die Erarbeitung einer "Blaupause" für ein Ideen- und Beschwerdemanagement sein (Modell Schleswig-Holstein).
- Die Mitglieder der AG haben ihre Zustimmung zur Aufnahme weiterer Mitglieder signalisiert (Bedingung: Die AG muss bzgl. ihrer Größe arbeitsfähig bleiben)
- Das Projekt Informdoku organisiert und begleitet die AG. Inhaltlich verantwortlich sind die Mitglieder der AG.

Weitere Absprachen:

- Inwieweit sich einzelne Mitglieder der AG in die Erarbeitung einer "Blaupause" einbringen können – z.B. Mitwirkung in evtl. zu bildenden Untergruppen – soll zunächst noch offen gehalten werden. Hier bedarf es noch interner Rücksprachen in der jeweiligen Verwaltung.
- Das Projekt Informdoku wird auf der Homepage www.informdoku.de eine Seite für die AG einrichten. Hier werden diverse Materialien zum Thema I&B Mgmt. eingestellt.

TOP 6: Die nächste Sitzung des Arbeitskreises wird nach der Sommerpause in Lübeck stattfinden (ca. Mitte/Ende September 2006). Es wurde angeregt, zwei bis drei Kommunen unterschiedlicher Größenordnung anzufragen, die über Erfahrungen mit einem I&B Mgmt. berichten können. Fr. Thedens hat zugesagt, das I&B System von Lübeck vorzustellen. Weiter soll zum Kreis Pinneberg sowie zur Stadt Wedel Kontakt aufgenommen werden. Die Praxisberichte sollen einen Abgleich mit den theoretischen Aspekten des Leitfadens der Studierenden ermöglichen, um dadurch Impulse für eine Blaupause zu bekommen.

Altenholz, 19.06.2006

Protokollführerin: Cordula Kaup (Informdoku)