

# AG Ideen- und Beschwerdemanagement

## PROTOKOLL

der fünften Sitzung  
am Donnerstag den 15. Februar 2007  
in der Stadtverwaltung Büdelsdorf

Beginn: 09.00 Uhr  
Ende: 15.30 Uhr

### AGENDA

- TOP 1:** Begrüßung und Vorstellung der Agenda
- TOP 2:** Arbeitsphase: Zusammenstellen der Inhalte zu folgenden Gliederungspunkten der Blaupause: Punkt 'Annahme', Punkt 'Bearbeitung und Reaktion', Punkt 'Auswertung und Controlling'
- TOP 3:** Besichtigung des Druckzentrums des Schleswig-Holsteinischen Zeitungsverlags
- TOP 3:** Absprachen zum weiteren Vorgehen und Festlegen des nächsten Treffens

**TOP 1:** Der Bürgermeister der Stadt Büdelsdorf – Jürgen Hein – begrüßt die Teilnehmenden der AG herzlich, informiert über die erfolgreiche Stadtgeschichte Büdelsdorf und wünscht eine erfolgreiche Arbeitssitzung.

Frau Kaup (Informdoku) schließt eine Begrüßung an und stellt die Agenda sowie die zeitliche Planung vor. Frau Bischof richtet herzliche Grüße seitens der fehlenden Mitglieder Herrn Schmidt und Frau Thedens aus. Außerdem teilt sie mit, dass Herr Plambeck (Gemeinde Flintbeck) und Herr Ziegler (Kreis Pinneberg) aus dem Arbeitskreis ausgetreten sind, da sie es bisher nicht ermöglichen konnten, an einer der vorausgehenden Sitzungen teilzunehmen. Als neue Interessentin für die AG wird Frau John von der Stadt Rendsburg willkommen geheißen. Frau John stellt sich kurz vor und berichtet über ihr Interesse in der AG mitzuwirken. Dies ist insbesondere darin begründet, dass die Städte Rendsburg und Büdelsdorf einer freiwilligen Fusion entgegenstreben. Frau John wird nach der Sitzung entscheiden, ob sie an weiteren Sitzungen teilnehmen kann und möchte.

Zur Agenda gibt es aus dem Plenum keine Fragen oder weiteren Ergänzungen. Frau Sell informiert, dass Sie für die Mitglieder von 12.00 Uhr bis 13.00 Uhr eine Besichtigung des Schleswig-Holsteinischen Zeitungsverlags ermöglichen konnte.

**TOP 2:** Arbeitsphase: Zusammenstellen der Inhalte zu folgenden Gliederungspunkten der Blaupause. Generelle Absprache: Wo es sinnvoll erscheint, wird unter den jeweiligen Kapiteln der Blaupause ein 'Info-Kasten' eingefügt werden, der mittels eines Symbols, z.B. einer 'Glühbirne, eine Empfehlung, einen Tipp der Mitglieder der Arbeitsgruppe beinhaltet.

#### Punkt 'Annahme':

Die von Frau Sell zusammengestellte Materialsammlung zum Punkt 'Annahme' wurde von Frau Kaup und Frau Bischof in einen Fließtext-Rohentwurf überführt. Der Rohentwurf wurde in der AG gemeinsam diskutiert und überarbeitet. Insbesondere wurde darauf hingewiesen, dass folgende Frage zu klären sei: Wann wird eine Beschwerde per Annahmeformular registriert? Eine Beschwerde sollte nur dann per Annahmeformular registriert werden, wenn keine direkte Abhilfe geschaffen werden kann. 'Tagesgeschäft-Beschwerden' sollte nicht durch Formulartätigkeiten überfrachtet werden.

#### Punkt 'Auswertung und Controlling':

Frau Leider und Herr Hein haben zu diesem Punkt Materialien zusammengestellt. Weiterführend haben sie aus diesen Materialien heraus bereits einen 'Fließtext-Rohentwurf' erarbeitet. Dieser Rohentwurf wurde in der Sitzung gemeinsam diskutiert und überarbeitet.

#### Punkt 'Bearbeitung und Reaktion':

Frau Thedens hat zu dem Punkt 'Bearbeitung und Reaktion' Materialien zusammengestellt. Zu diesen Materialien gab es erste Diskussionen und Festlegungen, die in der kommenden Sitzung fortgeführt werden.

#### **TOP 3:** Besichtigung des Druckzentrums

Wir sind jetzt sehr viel klüger ... Noch mal ein herzliches Dankeschön an Frau Sell.

#### **TOP 4:** Absprachen zum weiteren Vorgehen und Festlegen des nächsten Treffens

Weiteres Vorgehen:

- Herr Borchardt überarbeitet den Rohentwurf zu den Punkten 'Einleitung' und 'Einführung eines I & B Mgmt.'
- Frau Kaup und Frau Bischof überarbeiten den Rohentwurf zu dem Punkt 'Annahme'.
- Frau Leider und Herr Hein überarbeiten den Rohentwurf 'Eutiner Vorschlag' zu dem Punkt 'Auswertung und Controlling'.

Die überarbeiteten Rohentwürfe werden an Frau Kaup gemailt.

- Frau Kaup fügt die Rohentwürfe zu einer Datei zusammen (= Rohentwurf Blaupause) und stellt diesen in das Intranet ein, so dass jedes AG Mitglied die Unterlage zur Vorbereitung auf die nächste Sitzung nutzen kann.
- Die von Frau Thedens zusammengestellte Materialsammlung zum Punkt 'Bearbeitung und Reaktion' wird in der nächsten Sitzung weiter besprochen.

Bitte an alle Mitglieder der Arbeitsgruppe:

- Bitte den Kieler Entwurf von Herrn Koch kritisch prüfen und Anregungen per Kommentarfunktion im Entwurf vermerken oder ihn kurz anrufen.

Nächste Sitzung (6. Sitzung):

- Die nächste Sitzung der AG Ideen- und Beschwerdemanagement wird am 15. März in der Zeit von 9.00 Uhr bis 15.30 Uhr stattfinden.
- Zu dieser nächsten Sitzung lädt Herr Borchardt in die Stadtverwaltung Norderstedt ein.

Altenholz, 20.02.2007

Protokollführerin: Cordula Kaup (Informdoku)