

AG Ideen- und Beschwerdemanagement

PROTOKOLL

der dritten Sitzung
am Freitag, den 24. November 2006
im Wege-Zweckverband der Gemeinden Kreis Segeberg

Beginn: 09.00 Uhr
Ende: 12.00 Uhr

Teilnehmer/innen: Frau Bischof, Herr Borchardt, Herr Finnern, Frau Harter, Frau Hoop, Frau Leider, Herr Schmidt, Frau Sell, Frau Thedens

AGENDA

- TOP 1:** Begrüßung und Vorstellung der Agenda
- TOP 2:** Bericht vom Workshop in Schwerin (Frau Thedens)
- TOP 3:** Vorstellung der Gliederung zur Blaupause
- TOP 4:** Klärung des weiteren Vorgehens
- TOP 5:** Festlegung des nächsten Treffens

TOP1: Der Leiter des WZV begrüßt die Teilnehmenden der AG und lädt zu Kaffee und belegten Brötchen ein. Frau Bischof (Informdoku) schließt sich der Begrüßung an und stellt die Agenda sowie die zeitliche Planung vor. Als neues Mitglied der AG wird Frau Hoop begrüßt, die im Wege-Zweckverband, das Ideen- und Beschwerdemanagement durchführt.

TOP 2: Frau Thedens berichtet vom Workshop der Ideen- und Beschwerdemanager/innen in Schwerin. Die von ihr mitgebrachten Unterlagen (Stuttgart – Gelbe Karte, Schwerin, Celle, Düsseldorf) werden an Frau Bischof weitergegeben, die diese einscannt und auf der Homepage des Arbeitskreises für alle zur Verfügung stellen wird. (Anmerkung: Die Unterlagen wurden am 28.11. auf die Homepage gestellt und stehen dort zum Download bereit.)

>>> Workshop der Ideen- und Beschwerdemanager/innen in Schwerin auf der Homepage www.informdoku.de/05netzwerk/arbeitskreise/agideenundbeschwerden.php

TOP 3: Die von Frau Kaup und Frau Bischof erarbeitete Grobgliederung für die zu erarbeitende Blaupause zum I & B Mgmt. wird vorgestellt und diskutiert. Die AG beschließt folgende Änderung: Das Kapitel „Einführung eines I & B Mgmt.“ (vormals Kapitel 7) muss ganz an den Anfang, da es die Funktion eines „Prüfsteines“ zu erfüllen hat. Es wird nach der Einleitung und dem Kapitel zum Aufbau der Blaupause als Kapitel 3 gesetzt.

>>> Grobgliederung in der Anlage des Protokolls

TOP 4: Das Vorgehen bei der Erarbeitung der Inhalte der Blaupause wird eingehend diskutiert. Von der vorgeschlagenen Arbeit in Kleingruppen wird Abstand genommen, da die Gesamtgruppe schon relativ klein ist. Die gemeinsame Arbeit an allen Kapiteln hätte den Vorteil, dass alle bei jedem Themenbereich beteiligt sind und Vorschläge einbringen können, zudem wäre eine Absprache wegen möglicher Doppelungen in den Einzelkapiteln nicht notwendig. Es ist jedoch schwieriger, in einer Großgruppe einen gemeinsamen Text zu verfassen. Die AG beschließt folgendes Vorgehen:

1. Die gemeinsamen Arbeitssitzungen müssen eng getaktet werden, jeden Monat soll ein Treffen stattfinden.
2. Der Zeitumfang des Treffens muss verlängert werden, ein halber Tag reicht nicht für ein gemeinsames Erarbeiten. Es wird ein Zeitumfang von 9.00 Uhr bis ca. 15.00 Uhr eingeplant.
3. Die einzelnen Kapitel werden von jeweils einem Mitglied der AG vorbereitet. Dieses sondiert bereits vorhandene Materialien zum Thema und stellt diese allen Mitgliedern vorab zur Verfügung.
Für die ersten Kapitel haben sich folgende AG-Mitglieder für eine Vorstrukturierung verantwortlich gezeichnet:
Kapitel 1 Einleitung → Frau Harter
Kapitel 3 Einführung → Frau Thedens
Kapitel 4 Annahme → Frau Sell
4. In den Arbeitssitzungen wird mit Laptop und Beamer gearbeitet, so dass am Ende jeder Sitzung gemeinsame Ergebnisse schriftlich vorliegen.
5. Für den Austausch der Materialien und der vorläufigen Ergebnisse sollte ein Internet Forum eingerichtet werden, auf das nur die Mitglieder der AG Zugriff haben.

**>>> Das Internet Forum wurde am 27.11.06 eingerichtet. Die Adresse lautet <http://azv-sh.de/ideen>
Benutzername und Passwort sind den Mitgliedern per Mail mitgeteilt worden.**

TOP 5: Für die nächste Sitzung wurden folgende Absprachen getroffen:

- Die nächste Sitzung der AG Ideen- und Beschwerdemanagement findet am **Diens- tag, den 16. Januar 2007 in der Zeit von 9.00 bis 15.30 Uhr** statt.
- Frau Leider lädt zu dieser Sitzung nach **Eutin** ein. Sie wird versuchen, die Sitzung mit einer kleinen Führung durch das Eutiner Schloß zu verbinden. Wenn Laptop und Beamer nicht vor Ort zur Verfügung stehen, wird beides durch Informdoku gestellt.

Altenholz, 29.11.2006

Protokollführerin: Gabriele Bischof (Informdoku)

ANLAGE:

Blaupause
(Leitfaden? Arbeitshilfe?)

Ideen- und Beschwerdemanagement

Gliederungsvorschlag: → **korrigiert in der Sitzung.**

1. Einleitung (Vorbereitung der Materialien: Frau Harter)

Inhaltlich:

- Was ist und was will I & B Mgmt.?
- Zentrales und dezentrales I & B Mgmt.
- Arten von Ideen und Beschwerden

Organisatorisch:

- Zum Arbeitskreis I & B Mgmt.
- Namen der Personen, die an der Blaupause mitgewirkt haben

2. Aufbau der Blaupause

- Zu den einzelnen Kapiteln
- Sinn und Zweck der Blaupause
- Handhabung der Blaupause (Formulare etc.)
- Zielgruppen (nutzbar für Kommunen unterschiedlicher Größe etc.)
-

3. Einführung eines I & B Mgmt. (Vorbereitung der Materialien: Frau Thedens)

- Beschluss
- Projektorganisation
- Erarbeitung eines Konzeptes
- Einführung (Sensibilisierung der Mitarbeiter/innen)
- Öffentlichkeitsarbeit

4. Initialisierung

- Aktives und passives I & B Mgmt.
- Öffentlichkeitsarbeit
- Stimulierung (Beschwerdeformular in Papierform und digital für das Internet)

5. Annahme (Vorbereitung der Materialien: Frau Sell)

- Kanäle (mündlich, schriftlich, telefonisch, elektronisch)
- Standardisierung
(Annahmeformular: Name, Adresse, Kanal, Kategorie, Art, Dienststelle etc.)

6. Bearbeitung und Reaktion

- Regeln für die Bearbeitung:
 - Interne Weiterleitung und Rückmeldung an Zentrale
 - Rückmeldung an den Beschwerdegeber
 - Fristen für Bearbeitung
 - Dokumentation der Bearbeitung
 - Technische Unterstützung und Realisierung
- Sonderfälle und der Umgang mit ihnen: z.B. Widersprüche etc.

7. Auswertung und Controlling

- Quantitativ und qualitativ
- Zeitlicher Rhythmus des Controlling
- EDV-Unterstützung

8. I & B Mgmt. als Teil eines umfassenden Qualitätsmanagements

- Interner KVP (kontinuierlicher Verbesserungsprozess), z.B. internes Vorschlagswesen

9. Kritische Erfolgsfaktoren

- „10-Punkte“,
z.B. Verwaltungsleitung muss dahinter stehen
Fehlerkultur muss da sein

10. Formulare und Check-Listen

11. Weiterführende Literatur zum Thema