

Ideen- und Beschwerdemanagement in der Hansestadt Lübeck

Bericht Frau Thedens

Allgemein:

Die erste Aktivität zur Einrichtung eines aktiven Eingaben- und Beschwerdemanagements in der Hansestadt Lübeck datiert auf das Jahr 1997. Damals wurde auf Betreiben des damaligen Leiters der Bürgermeisterkanzlei im Fachbereich Bürgermeister, Bereich Bürgermeisterkanzlei, eine „Ombudsstelle“ eingerichtet, in der zentral alle Beschwerden von BürgerInnen aufgenommen, bearbeitet und beantwortet werden sollten. Grundlage für die Arbeit der „Ombudsstelle“ war ein von dem Leiter der Kanzlei erarbeitetes Arbeitspapier, das durch Verfügung des damaligen Bürgermeisters die zentrale Bearbeitung der Eingaben und Beschwerden in der Bürgermeisterkanzlei für alle Bereiche der Stadtverwaltung regelte. Die Registrierung aller Eingaben, Anregungen und Beschwerden (EAB) sowie die Auswertung wurde bis ins Jahr 2002 ausschließlich handschriftlich über Akten ohne jeden EDV-Einsatz durchgeführt. Die Bearbeitung der EAB erfolgte zu gleichen Teilen durch den Leiter der Kanzlei als offiziellem „Ombudsmann“ und Frau Thedens. Nach seinem Ausscheiden blieb die Bereichsleiterstelle fast 1 Jahr unbesetzt, in dieser Zeit wurden die Aufgaben der „Ombudsstelle“ vollständig auf Frau Thedens übertragen und die „Ombudsstelle“ wurde als Eingaben- und Beschwerdemanagement übernommen. Erstmals im Jahr 2002 erfolgte über Frau Thedens die erste Systematisierung der Beschwerdeannahme. Hierzu wurde ein Formular als word-Datei entwickelt, welches auch jetzt noch eingesetzt wird. Das Eingabenzverzeichnis ist durch ein Passwort vor unberechtigtem Zugriff oder Einsichtnahme geschützt. Die statistischen Auszählungen, die halbjährlich erfolgen sollen, werden auch weiterhin noch per Hand durchgeführt, da eine geeignete Software bisher noch fehlt. Das Eingaben- und Beschwerdemanagement befindet sich in einem Zustand stetiger Weiterentwicklung. Je nach Art der EAB erfolgt eine Anpassung der Bearbeitung, um den BürgerInnen eine qualitativ hochwertige und angemessene Behandlung ihrer Anliegen zu gewährleisten. Insgesamt ist festzustellen, dass die Zahl der EAB abgenommen hat, dies hängt einerseits mit der Einrichtung der ARGE Lübeck zusammen, da vormals aus dem Sozialhilfebereich viele Beschwerden kamen, die jetzt direkt bei der Beschwerdestelle der ARGE auflaufen, andererseits aber auch mit einem gestiegenen Bewusstsein für serviceorientiertes Verhalten innerhalb der Bereiche der Stadtverwaltung. MitarbeiterInnen versuchen jetzt eher, auf Wünsche und Anliegen der KundInnen flexibel und kundenfreundlich zu reagieren und so werden im Vorwege bereits viele sich anbahnende Konflikte im Keim erstickt. Wichtig für ein funktionierendes E&Bmanagement ist, dass sich die zentrale Beschwerdestelle als neutraler Vermittler versteht und die vorgetragenen Sachverhalte nicht dazu führen, dass sich die Beschwerdestelle von vornherein zum „Anwalt“ einer der Parteien macht. Für strittige Sachverhalte, die nicht durch Rechtsvorschriften geklärt werden können, muss ein Konsens herbeigeführt werden. Dazu ist es erforderlich, dass nicht nur die BeschwerdeführerInnen, sondern auch die angesprochene Verwaltung Vertrauen zu der die Beschwerde aufnehmenden Stelle hat. Also: Keine „Schuldigungsdiskussion“ zulassen und den kritisierten MitarbeiterInnen vermitteln, dass es sich hier um eine „Problemlösungsdiskussion“ handelt, innerhalb derer sie nicht das Gefühl haben dürfen, sie müssen sich rechtfertigen, sondern sie können offen zu der Kritik Stellung nehmen und ggf. auch mal einen Fehler eingestehen. Für die abschließende Bearbeitung der Beschwerde durch die Beschwerdestelle bedeutet das, dass die Rückmeldung an den Petenten über das Ergebnis der Prüfung ihrer/seiner Beschwerde also entweder eine Zurückweisung der Beschwerde mit Hinweis auf die Darstellung des zuständigen Bereiches enthalten kann oder aber eine Entschuldigung mit der Zusage, in der Sache Abhilfe zu schaffen. Die Bearbeitung von Beschwerden im Rahmen des Eingaben- und Beschwerdemanagements sollte also grundsätzlich völlig ergebnisoffen unter möglichst vollständiger Aufklärung des betreffenden Sachverhalts erfolgen. Ebenfalls möglichst wertneutral müssen auch Anregungen und Ideen entgegengenommen und geprüft werden, das zentrale Eingaben-

und Beschwerdemanagement sollte es vermeiden, die Idee oder Anregung bereits bei Eingang zu bewerten, dies sollte dem zuständigen Fachbereich als beurteilender Stelle überlassen werden. Hier ist es Aufgabe des Beschwerdemanagements, das abschließende Ergebnis auf Grundlage der Einschätzung des Fachbereichs dem Petenten mitzuteilen. Als „Sonderfälle“ sind die sog. Querulanten aber auch Menschen mit besonderen psychischen Problemen zu betrachten, die es in jeder Kommune, Gemeinde oder Stadt gibt. Es handelt sich hierbei einerseits um Einwohnerinnen und Einwohner, die sich immer und immer wieder mit Beschwerden oder Anliegen an die Verwaltung wenden. Häufig sind diese „Querulanten“ Menschen, die sich stets und ständig durch die Verwaltung schlecht behandelt fühlen und Sachargumenten nicht zugänglich sind. Die andere Gruppe sind Menschen, die kein konkretes Anliegen haben, sondern nur einen Ansprechpartner suchen. Bei beiden Petentengruppen ist viel Fingerspitzengefühl im Umgang erforderlich, besonders da diese Art von Beschwerden der Verwaltung in der Regel keinen Nutzen, sondern nur Arbeit bringen.

Beschwerdekanäle:

Es gibt insgesamt 5 Wege, über die BürgerInnen eine Eingabe, eine Beschwerde oder eine Anregung vorbringen können:

Telefonisch, persönliche Vorsprache mit und ohne Termin im Rathaus, per Brief, per Telefax oder per E-Mail.

Alle EAB werden in das Eingabenverzeichnis übernommen. Nach Eingang der jeweiligen EAB entscheidet in der Regel Frau Thedens alleinverantwortlich über die weitere Bearbeitung.

Telefonische Beschwerde: Dem Petenten kann spontan mit einer mündlichen Auskunft oder Weiterleitung an den richtigen Gesprächspartner geholfen werden oder er wird nach umgehender telefonischer Klärung des vorgetragenen Sachverhalts mit dem zuständigen Bereich mündlich durch Rückruf über das Ergebnis informiert und der EAB wird auf diesem Wege abgeholfen. Sollte die mündlich vorgetragene EAB nicht für eine mündliche Beantwortung geeignet sein, wird der Petent entweder aufgefordert, seine Beschwerde schriftlich zu formulieren oder, sollte er angeben, dass ihm dies nicht möglich ist, wird er zu einem persönlichen Gespräch eingeladen, anlässlich dessen die EAB durch Frau Thedens zur Niederschrift entgegengenommen wird. Die weitere Bearbeitung erfolgt dann wie bei schriftlich eingegangenen EAB.

Persönliche Vorsprache ohne Termin: Bedingt durch die für das Rathaus geltenden Sicherheitsbestimmungen müssen sich BesucherInnen in der Wache anmelden. Petenten, die ohne Termin vorsprechen, werden Frau Thedens durch die Wache gemeldet. Es erfolgt eine telefonische Klärung über das Haustelefon, ob eine sofortige Vorsprache des Petenten erforderlich ist oder es wird ein Termin für ein persönliches Gespräch vereinbart.

Persönliche Vorsprache mit Termin: Der Petent wird nach Ankunft im Rathaus bei Frau Thedens angemeldet und die Aufnahme der EAB erfolgt im Rahmen eines persönlichen Gesprächs zur Niederschrift durch Frau Thedens. Der Petent erhält nach Klärung der Angelegenheit mit dem zuständigen Bereich eine schriftliche Mitteilung über das Ergebnis. Die Bearbeitungsdauer sollte einen Zeitraum von max. 4 Wochen nicht überschreiten.

Schriftliche EAB per Brief, Telefax oder E-Mail: Der Petent erhält innerhalb von max. drei Tagen eine schriftliche Mitteilung über die weitere Bearbeitung seiner EAB. Je nach Art der Beschwerde sind folgende Bearbeitungsweisen möglich: Erste Möglichkeit: Die EAB wird zur weiteren Bearbeitung direkt dem zuständigen Fachbereich, bzw. Bereich zugeleitet mit der Bitte um Information der Bürgermeisterkanzlei nach Abschluss der Angelegenheit durch Übersendung einer Durchschrift des Antwortschreibens und der Petent erhält eine Abgabemessage (siehe Muster 1). Der Vorgang wird in der Kanzlei auf Termin gelegt zur Überwachung der Erledigung. Zweite Möglichkeit: Die EAB wird dem zuständigen Fachbereich, bzw. Bereich mit der Bitte um Prüfung und Stellungnahme oder aber auch Hergabe eines Antwortentwurfs zur Unterschrift durch den Bürgermeister, zugeleitet. Der Petent erhält eine Zwischenmitteilung (per Brief oder E-Mail) innerhalb von drei Tagen nach Eingang seiner EAB und nach Vorliegen der Rückmeldung aus dem Bereich eine abschließende Mitteilung

(Brief oder E-Mail) über das Ergebnis (siehe Muster 2). Die Bearbeitungsdauer sollte auch hier 4 Wochen nicht überschreiten. Sollte die Bearbeitung länger dauern, erhält der Petent eine weitere Zwischennachricht zum Sachstand der Bearbeitung seiner EAB. Zur Überwachung des Vorgangs wird dieser auf Termin gelegt.

Sofern die Rückmeldung aus den Bereichen nicht zeitnah erfolgt, wird erinnert (siehe Muster 3), in der Regel liegen die Rückmeldungen aber innerhalb der Bearbeitungsfrist, oder spätestens nach der ersten Erinnerung vor.

Sonderfälle:

sind alle EAB, denen Sachverhalte zugrunde liegen, in denen eine Zuständigkeit der Stadtverwaltung nicht gegeben ist oder die bestimmten Rechtsvorschriften unterliegen und aus denen die Verwaltung für die Verbesserung ihrer Arbeitsweise keinen direkten Nutzen ziehen kann:

- **EAB, die sich auf Anliegen beziehen, die nicht innerhalb der Stadtverwaltung geklärt werden können.** Beispiele: Nachbarschaftsstreitigkeiten oder Streitigkeiten mit dem Vermieter, Konflikte mit Landesbehörden oder Beschwerden über die Polizei. Hier nimmt das Eingaben- und Beschwerdemanagement eine Wegweisungsfunktion wahr, in dem Auskunft über die Zuständigkeit erteilt wird und Adressen oder Ansprechpartner ermittelt und mitgeteilt werden. Diese EAB werden ins Eingabenverzeichnis aufgenommen.

- **Dienstaufsichtsbeschwerden**, die sich auf ein persönliches Fehlverhalten eines Mitarbeiters/einer Mitarbeiterin beziehen. Diese werden ohne Abgabennachricht direkt dem Personal- und Organisationsservice zur weiteren Bearbeitung zugeleitet. Keine Rückmeldung über das Ergebnis an die Bürgermeisterkanzlei, aber Aufnahme ins Eingabenverzeichnis.

- **Widersprüche:** Diese werden mit Abgabennachricht an den Petenten dem zuständigen Bereich zur weiteren Bearbeitung im förmlichen Rechtsmittelverfahren zugeleitet. Eine Rückmeldung über das Ergebnis wird nicht erbeten, aber Aufnahme ins Eingabenverzeichnis.

- **Beschwerden über die ARGE:** Diese werden mit Abgabennachricht an den Petenten der Beschwerdestelle der ARGE zur weiteren Bearbeitung zugeleitet. Eine Rückmeldung über das Ergebnis wird nicht erbeten, aber Aufnahme ins Eingabenverzeichnis.

- **Schadenersatzforderungen:** Diese werden mit Abgabennachricht dem Bereich Recht als KSA-Angelegenheit zur weiteren Bearbeitung zugeleitet. Auch hier erfolgt keine Rückmeldung über das Ergebnis an die Kanzlei, aber Aufnahme ins Eingabenverzeichnis.

- **Petitionen nach § 16c und e der Gemeindeordnung für das Land Schleswig-Holstein:** Hier handelt es sich um EAB, für die die Bürgerschaft die Befassungskompetenz besitzt (z.B. Beschwerden über Gebührensatzungen oder Anregung auf Nutzung von städtischen Flächen z.B. als Spielplatz oder öffentl. Grünanlage) und die der Bürgerschaft entgegengebracht werden. Die Verwaltung hat hierzu eine beschlussfähige Vorlage zu erarbeiten. Dazu ist in Zusammenarbeit mit dem Bereich Recht und dem Büro der Bürgerschaft ein Verfahrensablauf erarbeitet worden, Petitionen nach § 16c, bzw. e GO werden **nicht** in das Eingabenverzeichnis aufgenommen, die Bearbeitung erfolgt durch Frau Thedens.

Auswertung der EAB

Da sich die EDV-Unterstützung auf die Erfassung der EAB beschränkt, wird die Auswertung der EAB bislang noch „per Hand“ durch Frau Thedens durchgeführt. Das ist sehr aufwändig und zeitintensiv und wird daher wegen der Vielzahl der Aufgaben, die dieser Stelle (30 Stunden) ebenfalls zugeordnet sind, nicht regelmäßig genug durchgeführt. Hier müssen eindeutig noch Verbesserungen durch Einführung einer geeigneten Software vorgenommen werden. Mit der Darstellung einer präzisen Auswertung wird erhofft, zwei Ziele zu erreichen. Zum einen wird auf einen Blick deutlich, in welchen Bereichen Probleme gehäuft auftreten und die Einleitung von gezielten Verbesserungsmaßnahmen wird möglich. Zum anderen kann an einer Auswertung die Effektivität des Beschwerdemanagements abgelesen werden, denn in

einem funktionierenden Eingaben- und Beschwerdemanagement sollten die Beschwerden abnehmen und dafür die Zahl der Anregungen und Ideen zunehmen. Hierfür soll in Lübeck eine geeignete Software angeschafft oder entwickelt werden. Grundsätzlich ist aber anzumerken, dass die Zusammenarbeit zwischen den Bereichen und der Bürgermeisterkanzlei von dort schon jetzt als sehr gut beurteilt wird und die Bereiche inzwischen deutlich bemüht sind, auf EAB positiv zu reagieren und auf Grundlage der vorgetragenen Sachverhalte auch selbstständig Änderungen und Verbesserungen in der Arbeit einzuführen.