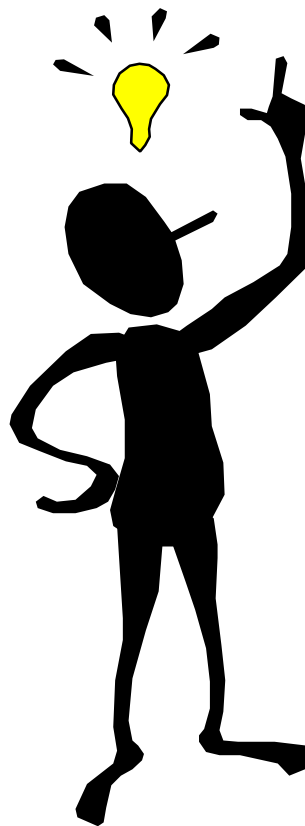


**Konzept zur Einrichtung eines  
aktiven  
Ideen- und Beschwerdemanagements  
bei der Stadt Braunschweig**

- Pilotphase -



# Inhaltsübersicht

	<b>Seite</b>
<b>Vorwort</b>	1 - 2
<b>1 Warum ein "aktives Ideen- und Beschwerdemanagement" bei der Stadt Braunschweig?</b>	<b>3</b>
1.1 Ist-Zustand / Bestandsaufnahme	3
1.2 Aktives Ideen- und Beschwerdemanagement als Teil des Qualitätsmanagements	3 - 4
1.3 Ziele eines aktiven Ideen- und Beschwerdemanagements	4 - 5
<b>2 Organisation des Ideen- und Beschwerdemanagements</b>	<b>6</b>
2.1 Zentrale bzw. dezentrale Zuständigkeiten	6
2.2 Ideen- und Beschwerdeannahme	6
2.3 Ideen- und Beschwerdebearbeitung / -reaktion	7
2.3.1 Standards für die Bearbeitung	7
2.3.2 Eingang einer Idee oder Beschwerde im zentralen Ideen- und Beschwerdemanagement	7
2.3.3 Eingang einer Idee oder Beschwerde im zuständigen Dezernat, Amt, Institut oder Referat	8
2.4 Auswertung und Controlling	8
<b>3 Technische Unterstützung</b>	<b>9</b>
<b>4 Umsetzung</b>	<b>9</b>
4.1 Pilotphase	9
4.2 Beteiligung der Mitarbeiterschaft	9
4.3 Öffentlichkeitsarbeit	10
4.4 Organisation / Zeitplanung	10

## Vorwort

Die Reform der Stadtverwaltung Braunschweig verfolgt die strategischen Ziele, durchgreifende Veränderungen und Verbesserungen insbesondere in den Bereichen

- der betriebswirtschaftlichen Entwicklung
- der Organisationsentwicklung
- der Personalentwicklung und
- der Serviceentwicklung

zu erreichen. Die betriebswirtschaftliche sowie die Organisations- und die Personalentwicklung betreffen überwiegend die inneren Strukturen der Stadtverwaltung. Die Serviceentwicklung beinhaltet dagegen Maßnahmen, die für die Bürgerinnen und Bürger der Stadt spürbare Verbesserungen bringen sollen. In diesem Zusammenhang wird auf die Leitbegriffe der Verwaltungsreform verwiesen: "Bürgernähe, Effizienz und Flexibilität".

### Verbesserung der Dienstleistungsqualität

Entsprechend der gesellschaftlichen Erwartungen an Service und Qualität hat die Verbesserung der kommunalen Leistungen immer mehr an Bedeutung gewonnen. Maßstab und Ziel zur Verbesserung der Dienstleistungsqualität sind die zufriedenen Bürgerinnen und Bürger.

Wenn Verbesserungen erreicht werden sollen, ist es erforderlich unser Handeln gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern zu überprüfen. Die nachfolgenden Leitsätze sollen Ideen und Anregungen für die Praxis liefern um das Ziel, die kommunalen Leistungen noch stärker an den Bedürfnissen und den Erwartungen der Bürgerinnen und Bürger zu orientieren, zu erreichen.

#### Leitsätze zur Bürgerorientierung

- Offen sein für Anregungen und Kritik der Bürgerinnen und Bürger, um dadurch noch besser zu werden.
- Gut erreichbar sein für Bürgerinnen und Bürger.
- Die Bürgerinnen und Bürger können ihre Angelegenheiten schnell, kostengünstig und auf kurzem Wege erledigen.
- Die Bürgerinnen und Bürger werden freundlich und kompetent bedient.
- Die Bürgerinnen und Bürger erhalten die für sie wichtigen Informationen und Beratungen zeitnah und für sie verständlich.
- Der Sinn des Verwaltungshandelns ist für die Bürgerinnen und Bürger nachvollziehbar und transparent.
- Produkte und Leistungen orientieren sich im Rahmen der Gesamtverantwortung für die Stadt an den Bedürfnissen und den Erwartungen für die Bürgerinnen und Bürger. Ermessensspielräume werden genutzt.

## Aktive Einbeziehung der Bürgerinnen und Bürger

Um bürgerorientierte Dienstleistungen von hoher Qualität zu erstellen, werden u. a. zeitnahe Rückmeldungen über die Stärken und Schwächen der Leistungsprozesse benötigt. Es ist daher notwendig die Bürgerinnen und Bürger **aktiv** an der Qualitätsverbesserung zu beteiligen.

In der Privatwirtschaft werden bereits seit langem Beschwerden und Ideen der Kunden als Ausgangspunkt zur Verbesserung von Arbeitsabläufen und Dienstleistungen verstanden. Mittlerweile wird auch von den öffentlichen Verwaltungen, insbesondere von den Reformkommunen, die Auffassung geteilt, dass ein aktives Ideen- und Beschwerdemanagement zur Stärkung der Mitverantwortung der Bürgerinnen und Bürger für das Gemeinwesen eingeführt werden sollte.

In einigen Kommunen ist das aktive Ideen- und Beschwerdemanagement bereits ein erfolgreicher Bestandteil der Arbeit geworden. Auch bei der Stadt Braunschweig sollen die Bürgerinnen und Bürger stärker am Veränderungsprozess mitwirken können.

Eine wesentliche Maßnahme im Rahmen der Serviceentwicklung ist deshalb die Einrichtung eines aktiven Ideen- und Beschwerdemanagements mit dem Ziel:

- die Dienstleistungsqualität zu verbessern,
- die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger zu erhöhen und damit
- das Verwaltungsimage zu verbessern.

Ein aktives Ideen- und Beschwerdemanagement im Rahmen der Einführung des Neuen Steuerungsmodells soll bei der Stadt Braunschweig als weitere Pilotmaßnahme für eine Erprobungsphase von 2 Jahren eingerichtet werden; Grundlage für die weitere Arbeit ist dieses Konzept. Im Laufe der Zeit werden sich durch die Praxis möglicherweise neue Anregungen und Erfahrungen ergeben, die eine Veränderung dieses Konzeptes spätestens nach Abschluss der Erprobungsphase notwendig machen.

Es gilt nun, einen Anfang zu wagen, denn:

“Glücklich sind die, die erfahren,  
was man an ihnen aussetzt und  
sich danach bessern können.”

Shakespeare, 1602 <sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Zitat von Rödl & Partner Consulting GmbH, Sorry! Handout

# **1 Warum ein “aktives Ideen- und Beschwerdemanagement” bei der Stadt Braunschweig?**

## **1.1 Ist-Zustand / Bestandsaufnahme**

In einer Kommunalverwaltung können die Bürgerinnen und Bürger, wenn sie mit einer Entscheidung (Verwaltungsakt) nicht einverstanden sind, Ansprüche in formellen Rechtsbehelfsverfahren (Widerspruch, Klage) ausschöpfen.

Eine weitere Möglichkeit ist eine Dienstaufsichtsbeschwerde, die eine Reaktion gegen das in der Regel persönliche Verhalten eines oder mehrerer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung ist.

Darüber hinaus haben die Bürgerinnen und Bürger die Möglichkeit formlose Beschwerden, Anregungen, Ideen und Kritiken gegen Sachentscheidungen oder Verfahrensabläufe der Verwaltung zu äußern.

Bearbeitet werden diese Bürgerkontakte derzeit in den zuständigen Ämtern, Instituten und Referaten. Ausnahme hiervon sind die Dienstaufsichtsbeschwerden, die zentral im Hauptamt bearbeitet werden, und die Klagen, die vom Rechtsamt bearbeitet werden. Eine einheitliche Verfahrensweise für den Umgang mit Beschwerden, Anregungen, Ideen und Kritiken gibt es bei der Stadt Braunschweig nicht.

Eine Ämterumfrage innerhalb der Stadtverwaltung hat gezeigt, dass sich die einzelnen Organisationsbereiche derzeit bereits intensiv mit eingehenden Beschwerden, Anregungen, Ideen und Kritiken auseinandersetzen. Festzuhalten bleibt jedoch, dass die Bearbeitung nicht einheitlich strukturiert, geregelt oder koordiniert ist. Eine systematische Erfassung erfolgt bislang nicht ausreichend. Lediglich die Widersprüche, Klagen und Dienstaufsichtsbeschwerden werden statistisch erfasst.

Eine Häufigkeitsverteilung mit anschließender Ursachenanalyse erfolgt derzeit nicht durchgängig. Die Beschwerden, Anregungen, Ideen und Kritiken werden für eine gezielte Qualitätsverbesserung, die zur Steigerung der Zufriedenheit beitragen könnte, noch nicht ausreichend genutzt.

## **1.2 Aktives Ideen- und Beschwerdemanagement als Teil des Qualitätsmanagements**

Jede Idee oder Beschwerde birgt eine Chance, die eigenen Dienstleistungen zu verbessern. Wichtig ist es, das Verbesserungspotential in den Ideen und Beschwerden auch zur Qualitätsverbesserung zu nutzen. “Aktiv” bedeutet in diesem Zusammenhang, dass nicht quasi auf zufällige Beschwerden, Anregungen und Impulse gewartet wird, sondern die Bürgerinnen und Bürger gezielt und wiederholt aufgefordert werden, sich einzubringen. Es ist wichtig “Barrieren” abzubauen und “Kanäle” zu schaffen, die es den Bürgerinnen und Bürgern leicht machen, eine

Idee oder Unzufriedenheit zu äußern. Neben der Möglichkeit, sich mündlich, schriftlich oder telefonisch zu äußern, können auch andere Maßnahmen, wie z. B. für diesen Zweck vorgedruckte Servicekarten, dazu beitragen, Informationen zu erhalten.

“Beschwerden” dürfen in diesem Zusammenhang nicht als etwas Unangenehmes angesehen werden, sondern als ein wertvoller, konstruktiver Ratschlag für die Initiierung von Verbesserungen. Die eigene Arbeit an den Erwartungen der Bürger auszurichten, bedeutet auch offen zu sein für möglicherweise unkonventionelle Ideen aus einer anderen Blickrichtung, eben der Kunden- bzw. Bürgerperspektive. Die Bürgerinnen und Bürger erhalten hierdurch die Möglichkeit quasi als “Unternehmensberater” für die Kommunalverwaltung tätig zu werden.

Durch das Auswerten wird u. a. deutlich, was die Bürgerinnen und Bürger bewegt und an welcher Stelle Handlungsbedarf besteht.

Das Ideen- und Beschwerdemanagement soll nicht zum Ziel haben Schuldige an Mißständen innerhalb der Stadtverwaltung Braunschweig zu ermitteln, sondern vielmehr auf eine Problemlösung ausgerichtet sein. Entscheidend hierbei ist, dass sich eine neue Kommunikationskultur zwischen Bürgerin/Bürger und Kommunalverwaltung entwickelt.

Die Bürgerin bzw. der Bürger bekommt die Chance, seine Anregungen oder seine Unzufriedenheit schnell und an der richtigen Stelle “loszuwerden“, ohne dass der Ärger lange mit sich “herumgetragen“ wird. Je schneller es gelingt, mit Veränderungen oder Stellungnahmen auf Beschwerden zu reagieren, desto höher wird die Akzeptanz der Verwaltung bei den Bürgerinnen und Bürgern sein. Dies ist eine wichtige Voraussetzung das Verwaltungsimage zu verbessern.

Der Erfolg eines aktiven “Ideen- und Beschwerdemanagements” ist allerdings erheblich von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Stadtverwaltung abhängig. Deshalb ist eine frühzeitige Einbindung in diesen Prozess maßgeblich (s. Nr. 4.2 dieses Konzeptes). Diese Einrichtung muss von allen Beteiligten, also den Bürgerinnen und Bürgern, den Führungskräften sowie der Mitarbeiterschaft gleichermaßen akzeptiert und angenommen werden.

### **1.3 Ziele eines aktiven Ideen- und Beschwerdemanagements**

Das generelle Ziel eines aktiven Ideen- und Beschwerdemanagement liegt grundsätzlich darin, die Bürgerzufriedenheit weiter zu verbessern. Durch den aktiven Umgang mit den Ideen und Beschwerden kann die Stadt Braunschweig die Bürgerinnen und Bürger in den Dienstleistungsprozess mit einbeziehen. Sie tragen somit zu Produktverbesserungen und -veränderungen bei.

## Die Ziele eines aktiven Ideen- und Beschwerdemanagements auf einen Blick:

### **Strategische Ziele**

- Gesamtheitliche Qualitätsverbesserung durch langfristige Veränderungen
- Erhöhung der Bürgerinnen- und Bürgerzufriedenheit
- Verbesserung des Verwaltungsimages

### **Operative Ziele**

- Öffnung für Ideen, Anregungen und Kritik
- Ideen in Maßnahmen umsetzen
- Vorbereitung zur Einführung eines Qualitätsversprechens (welche Qualität in welcher Zeitspanne)
- Bewirken positiver / Vermeiden negativer Meinungsbildung

### **Ökonomische Ziele**

- Bürgerinnen und Bürger zur konstruktiven Zusammenarbeit gewinnen
- Erreichen systematischer Bearbeitung
- Optimierung der Prozesse
- Vermeidung anderer Reaktionsformen unzufriedener Bürgerinnen und Bürger
- Langfristige Senkung der Beschwerdehäufigkeit zur Entlastung der Organisationsbereiche

## **2 Organisation des Ideen- und Beschwerdemanagements**

### **2.1 Zentrale bzw. dezentrale Zuständigkeiten**

Aufgrund der vielfältigen Dienstleistungen der Stadtverwaltung, der dezentralen räumlichen Unterbringung sowie auch unter Berücksichtigung des Ergebnisses der Ämterumfrage kommt eine ausschließlich zentrale Einrichtung des Ideen- und Beschwerdemanagements nicht in Betracht. Es ist erforderlich eine Verteilung der einzelnen Funktionen zu regeln.

Für die Pilotphase ist die folgende Aufgabenverteilung vorgesehen:

Es wird ein Ideen- und Beschwerdemanagement zentral eingerichtet. Die Ideen- und Beschwerdemanagerin bzw. der Ideen- und Beschwerdemanager fungiert als direkter Ansprechpartner für die Bürgerinnen und Bürger. Wenn sich die Bürgerinnen und Bürger an die Ideen- und Beschwerdemanagerin bzw. den Ideen- und Beschwerdemanager wenden, entscheidet sie bzw. er über die Art der Erledigung (s. Nr. 2.3.2 dieses Konzeptes).

Geht die Idee oder Beschwerde direkt im Dezernat, Amt, Institut oder Referat ein, dann sind diese weiterhin für die Ideen- bzw. Beschwerdeannahme, -bearbeitung und -beantwortung zuständig.

Die Auswertung aller relevanten Eingänge innerhalb der Stadtverwaltung und das anschließende Controlling einschließlich des Berichtswesens erfolgen im zentralen Ideen- und Beschwerdemanagement. Auf diese Weise werden neben der zentralen Ansprechfunktion, einheitliche Strukturen und Standards im gesamtstädtischen Interesse mit dem Ziel der Qualitätsverbesserung geschaffen bzw. gefördert.

### **2.2 Ideen- und Beschwerdeannahme**

Der Umgang mit einer Idee oder Beschwerde bestimmt maßgeblich darüber, ob eine vorhandene Unzufriedenheit abgebaut oder gar noch gesteigert wird. Daher ist es erforderlich auf die Bürgerin bzw. den Bürger einzugehen und Verständnis für die jeweilige Situation zu zeigen.

Die Ideen- und Beschwerdeannahme erfolgt im zentralen Ideen- und Beschwerdemanagement soweit sich die Bürgerin bzw. der Bürger nicht direkt an das zuständige Dezernat, Amt, Institut oder Referat wendet. Die Erfahrungen werden zeigen, ob es notwendig ist in publikumsintensiven Bereichen zusätzliche dezentrale Ansprechpartner zu benennen.

Als Grundlage für die anschließende Bearbeitung müssen alle relevanten Informationen möglichst präzise und vollständig erfasst werden. Die Erfassung aller relevanten Daten soll mit Hilfe eines speziellen Tul - Verfahrens durchgeführt werden.

## **2.3 Ideen- und Beschwerdebearbeitung / -reaktion**

### **2.3.1 Standards für die Bearbeitung**

Die Beschwerdebearbeitung und -reaktion zielt darauf ab, die Bürgerin bzw. den Bürger zufriedenzustellen und nachteilige Auswirkungen auf die Verwaltung zu vermeiden. Die Bürgerinnen und Bürger erwarten, dass ihre Anliegen möglichst kompetent und schnell erledigt werden.

Um eine größtmögliche Transparenz im Umgang mit Ideen und Beschwerden zu erreichen, müssen sie in einem einheitlichen Verfahren bearbeitet werden. Es müssen Standards für die Bearbeitung festgelegt werden:

- Ideen und Beschwerden sind in Abwägung mit den täglichen Dienstgeschäften möglichst schnell und effizient zu bearbeiten.
- Es besteht das Grundprinzip der Mündlichkeit, umfassender Schriftverkehr ist zu vermeiden.
- Zwischennachrichten erfolgen grundsätzlich telefonisch, wenn die Bearbeitung nicht innerhalb von 3 Tagen abgeschlossen werden kann.
- Bei umfassenden Verfahren, bei denen u. a. auch eine Abstimmung mit Dritten (ein anderes Amt zum Beispiel) erforderlich ist, erhält die Bürgerin bzw. der Bürger eine Zwischennachricht u. a. mit Angaben über die voraussichtliche Zeitdauer der Bearbeitung.

### **2.3.2 Eingang einer Idee oder Beschwerde im zentralen Ideen- und Beschwerdemanagement**

- Die Ideen- und Beschwerdemanagerin bzw. der Ideen- und Beschwerdemanager entscheidet über die Art der Bearbeitung der zentral eingegangenen Ideen und Beschwerden.
- Sofern die Ideen- und Beschwerdemanagerin bzw. der Ideen- und Beschwerdemanager sich die weitere Beantwortung selbst vorbehält, wird der zuständige Organisationsbereich um Stellungnahme gebeten. Die Bürgerin bzw. der Bürger erhält eine Zwischennachricht. Im Übrigen gelten die festgelegten Bearbeitungsstandards. Das Ergebnis der Bearbeitung fließt in das Berichtswesen.
- Wenn die weitere Bearbeitung und Beantwortung durch den zuständigen Organisationsbereich erfolgen soll, erhält die Bürgerin bzw. der Bürger von der Managerin bzw. Manager eine mündliche oder schriftliche Abgabennachricht. Die Idee oder Beschwerde wird unverzüglich an den zuständigen Bereich weitergeleitet.
- Bei Eingaben, die mehr als einen Organisationsbereich betreffen, wird die Federführung für die Bearbeitung bzw. Beantwortung festgelegt.

### 2.3.3 Eingang einer Idee bzw. Beschwerde im zuständigen Dezernat, Amt, Institut oder Referat

- Die Idee oder Beschwerde wird unter Berücksichtigung der festgelegten Standards bearbeitet.
- Nach Möglichkeit erfolgt die Bearbeitung durch einen persönlichen Kontakt zur Bürgerin bzw. zum Bürger. Dies bietet den Vorteil, gleich zu Anfang mögliche Konflikte zu vermeiden.
- Nach der Bearbeitung wird die Bürgerin bzw. der Bürger über das Ergebnis der Beschwerdebearbeitung informiert.
- Maßnahmen zur Beseitigung des Beschwerdegrundes werden eingeleitet, ggf. in Abstimmung mit der Ideen- und Beschwerdemanagerin bzw. dem Ideen- u. Beschwerdemanager.
- Für die anschließende Auswertung der Beschwerdedaten und das Controlling wird das Bearbeitungsergebnis mit Hilfe des einzusetzenden Tul- Verfahrens an das zentrale Ideen- und Beschwerdemanagement weitergeleitet.

## 2.4 Auswertung und Controlling

Das aktive Ideen- und Beschwerdemanagement ist ein Führungsinstrument mit einem hohen strategischen Stellenwert, das der Steuerung und Verbesserung interner Prozesse dient. Die Auswertung soll dabei helfen zukünftig Fehler zu vermeiden. Dazu ist ein transparentes Umgehen mit den Ergebnissen innerhalb der Stadtverwaltung und ihr Verwenden im Rahmen ständiger Verbesserungsprozesse nötig. Zum Abgleich, ob die Ziele verfolgt und auch erreicht werden ist ein Controlling unabdingbar. Die Zuständigkeit hierfür liegt beim zentralen Ideen- und Beschwerdemanagement.

Bei der Auswertung der erfassten Ideen und Beschwerden ist zu unterscheiden in:

**quantitative Auswertung:** Umfang, Verteilung, Priorität (Häufigkeitsverteilung)

**qualitative Auswertung:** Ursachenanalyse, Entwicklung von Verbesserungsmaßnahmen, Bearbeitungsstandards und Qualitätsversprechen.

Jede erfasste Idee oder Beschwerde muss überprüft werden. Die qualitative Analyse muß die Schwachstellen bei der Leistungserstellung herausfiltern, damit mögliche Unstimmigkeiten in Zukunft vermieden werden können. Die Ideen und Verbesserungsvorschläge müssen auf ihre Umsetzbarkeit überprüft werden. Die Analyseergebnisse müssen mit den Führungskräften und den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern besprochen werden. Die Auswertung verschafft auch Informationen über den Bedarf an Personal- und Organisationsentwicklung.

Über die gewonnenen Informationen und Verbesserungen aus der Beschwerdeauswertung und den Problemanalysen wird der Verwaltungsführung regelmäßig berichtet.

### **3 Technische Unterstützung**

Eine Tul-Unterstützung einschließlich eines Internet / e-mail-Anschlusses zur schnellen verwaltungsinternen und externen Bearbeitung, zur Auswertung sowie für das Controlling wird benötigt.

Ferner sind ein Faxgerät sowie ein Anrufbeantworter für eine 24-stündige Erreichbarkeit erforderlich. Da die telefonische Inanspruchnahme überwiegen wird, ist eine einprägsame Telefonnummer vorteilhaft.

### **4 Umsetzung**

#### **4.1 Pilotphase**

Das aktive Ideen- und Beschwerdemanagement wird als weitere Pilotmaßnahme im Rahmen der Einführung des Neuen Steuerungsmodells für eine Erprobungsphase von zwei Jahren eingerichtet. Nach Abschluss und Auswertung der Pilotphase ist über eine dauerhafte Fortsetzung zu entscheiden.

#### **4.2 Beteiligung der Mitarbeiterschaft**

Für die Akzeptanz bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sind eine frühzeitige Einbindung und Informationen wichtig. Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern muss bewusst sein, dass das Ideen- und Beschwerdemanagement der Verbesserung der Bürgerorientierung und des Images der Stadtverwaltung dient. Davon profitieren auch sie.

Einige der Beschwerden werden sicher auch Verhaltensfehler von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die durch Umfang und Vielfältigkeit der städtischen Aufgaben unvermeidbar sind, betreffen. Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern muss und wird die Chance gegeben aus den Fehlern zu lernen und sich weiterzuentwickeln. Hier ist die Schnittstelle zur Personalentwicklung gegeben.

Eine frühzeitige Einbindung der Mitarbeiterschaft soll in folgender Weise erfolgen:

- Information in der Amtsleiterbesprechung.
- Vorstellung des Projektes vor Ort in den Ämtern, Instituten und Referaten, wenn gewünscht.
- flächendeckende Verteilung des Konzeptes und Veröffentlichung im BA/BK in der zentralen Ablage.
- kontinuierliche Berichterstattung über dieses Thema in der NSM-Beilage der Mitarbeiterzeitung "WIR".

### **4.3 Öffentlichkeitsarbeit**

Um die Bürgerinnen und Bürger darüber zu informieren, dass sich die Stadtverwaltung in einem offenen Verfahren mit Ideen und Beschwerden auseinandersetzt, ist im Vorfeld eine umfassende Öffentlichkeitsarbeit notwendig, in der auch die Abläufe erläutert werden müssen. Die Ideen- und Beschwerdemanagerin bzw. der Ideen- und Beschwerdemanager muss der Öffentlichkeit persönlich bekanntgemacht werden. Mögliche dezentrale Ansprechpartner für Ideen und Beschwerden müssen ebenfalls genannt werden.

Konkrete Maßnahmen für die Öffentlichkeitsarbeit wären u. a.:

- ausführliche Berichterstattung in den Medien (zusammen mit der Pressestelle)
- Darstellung des Projektes im Internet
- Eröffnung einer speziellen Rubrik im Internet zum Eintragen von Ideen und Beschwerden, ähnlich wie das Gästebuch im Internet-Beitrag der Stadt Braunschweig
- Verteilung von vorbereiteten Servicekarten (Verteilung im Zusammenhang mit Massendrucksaachen sowie in publikumsintensiven Bereichen denkbar)

### **4.4 Organisation / Zeitplanung**

Für die zentrale Bearbeitung, Koordination und konzeptionelle Weiterentwicklung soll eine Ideen- und Beschwerdemanagerin bzw. ein Ideen- und Beschwerdemanager eingesetzt werden, die bzw. der für die Dauer des Pilotprojektes dem allgemeinen Vertreter des Oberstadtdirektors direkt unterstellt ist. Die verwaltungsmäßige Unterstützung sowie erforderliche Vertretungen erfolgen für die Dauer des Pilotphase durch das Referat NSM / Controlling.

Das Pilotprojekt aktives "Ideen- und Beschwerdemanagement" soll mit Besetzung der Stelle und Vorliegen der genannten Voraussetzungen anlaufen.