

# AG Ideen- und Beschwerdemanagement

## PROTOKOLL

der zweiten Sitzung  
am Mittwoch den 20. September 2006  
in der Fachhochschule für Verwaltung und Dienstleistung in Altenholz

Beginn: 09.00 Uhr  
Ende: 13.00 Uhr

### AGENDA

- TOP 1:** Begrüßung und Vorstellung der Agenda
- TOP 2:** Berichtenswertes von den Mitgliedern und Interessenten der AG sowie von Informdoku
- TOP 3:** Praxisbeispiele: Hansestadt Lübeck (Frau Thedens), Stadt Wedel (Herr Seedorf), Kreis Pinneberg (Herr Ziegler)
- TOP 4:** Informationen zu Software im Bereich Ideen- und Beschwerdemanagement
- TOP 5:** Absprachen zum weiteren Vorgehen und Verschiedenes

**TOP1:** Der Bürgermeister der Hansestadt Lübeck – Bernd Saxe – begrüßt die Teilnehmenden der AG herzlich und lädt ein, die Kaffeepausen für einen Rundgang durch das historische Rathaus zu nutzen. Frau Kaup (Informdoku) schließt eine Begrüßung an und stellt die Agenda sowie die zeitliche Planung vor. Zur Agenda gibt es aus dem Plenum keine Fragen oder weiteren Ergänzungen.

Frau Kaup teilt mit, dass drei Mitglieder aufgrund beruflicher Veränderungen oder Erfordernisse nicht mehr an der AG teilnehmen können: Frau Mohr (Glückstadt), Herr Krüger (Bad Bramstedt), Frau Lange (Bad Segeberg).

Als neues Mitglied wird Herr Borchard von der Stadt Norderstedt willkommen geheißen sowie erstmals Frau Sell von der Stadt Büdelsdorf. Des Weiteren wird Herr Seedorf begrüßt und ihm für seine Bereitschaft gedankt, über Erfahrungswerte aus dem I&B Mgmt. der Stadt Wedel zu referieren.

**TOP 2:** Frau Kaup bittet die Teilnehmenden kurz zu informieren, ob sich in der Zwischenzeit Berichtenswertes zum Thema Ideen- und Beschwerdemanagement in den einzelnen Kommunen ereignet hat. Diese Informationen sind nachfolgend stichwortartig festgehalten:

- Herr Finnern (Zweckverband Segeberg) weist aus einer gemachten Erfahrung darauf hin, dass es wichtig sei, zwischen einem Beschwerdefall und einem Versicherungsfall zu unterscheiden. Wird das Anliegen eines Bürgers / einer Bürgerin als Beschwerde angenommen, dann ist dies quasi schon ein Zugeständnis der Kommune, dass ein Fehler unterlaufen sei. Stellt sich anschließend heraus, dass es sich bei dem Anliegen um einen Versicherungsfall handelt, wird das zuvor erteilte Zugeständnis ein Problem für das Versicherungsverfahren.
- Frau Sell (Stadt Büdelsdorf) fragt nach, ob Beschwerden oder Ideen, die in Versammlungen, Ausschüssen, Sitzungen etc. vorgebracht werden, in das Ideen- und Beschwerdemanagement einfließen sollten?

Frau Thedens und Herr Seedorf führen aus, dass dies in Lübeck und Wedel nicht der Fall sei.

Herr Schmidt (Stadt Glinde) und Frau Sell (Stadt Büdelsdorf) merken an, dass entsprechende Auszüge aus Niederschriften von Versammlungen, Ausschüssen etc. an die zuständigen Fachbereiche gehen. Ein anschließendes Controlling gibt es derzeit

allerdings noch nicht.

Der Kreis Segeberg sowie die Städte Norderstedt, Glinde, Eutin und die Gemeinde Scharbeutz nutzen ein Ratsinformationssystem (ALLRIS). Dieses stellt eine Erleichterung dar, löst aber nicht alle Probleme. Teilweise handelt es sich dabei auch um eine Generationenfrage: Ältere Beschäftigte nutzen das Ratsinformationssystem eher nicht. Zur Zeit bestehe etwa ein Verhältnis von 50 zu 50 papierlose zu papierene Information.

Im Anschluss an die Ausführungen der Mitglieder stellt Frau Kaup kurz Berichtenswertes seitens Informdoku dar:

- Frau Kaup verteilt einen Ausdruck der Seite zum Ideen- und Beschwerdemanagement auf der Homepage Informdoku und erläutert diese kurz. Auf der Homepage ist zunächst dargestellt, wie die AG entstanden ist, welche Zielsetzung sie verfolgt und wer die Mitglieder und Interessenten sind. Daran schließen sich die Sitzungstermine mit den Protokollen und den entsprechenden Anlagen an. Des Weiteren gibt es Formulare, Checklisten und Handreichungen sowie Erfahrungsberichte unterschiedlicher Kommunen, die herunter geladen werden können. Außerdem sind die Online-Auftritte zum I&B Mgmt. unterschiedlicher Kommunen aufgeführt sowie Informationen zur EDV-Unterstützung und Literaturangaben. Die Homepage wird nach und nach mit weiteren Informationen angereichert werden. Frau Kaup bittet die Teilnehmenden der AG - falls vorhanden - ihr ebenfalls Materialien zukommen zu lassen. Daraufhin verweist Frau Thedens (Lübeck) auf zwei Artikel und eine Veranstaltung, die auf die Homepage aufgenommen werden sollten.
- Frau Kaup teilt mit, dass ein Mitarbeiter aus der Gemeinde Jork bei seiner Recherche zum Thema I&B Mgmt. auf die Homepage gestoßen sei. Die Gemeinde Jork ist derzeit ebenfalls dabei, über die Einführung eines I&B Mgmt. nachzudenken – die Homepage sei für diesen Prozess sehr informativ. Interesse besteht hier insb. an dem Thema EDV-Unterstützung. Die Gemeinde Jork wird sich bei Bedarf wieder melden und um Unterstützung für den eigenen Umsetzungsprozess nachfragen.
- Des Weiteren gibt es eine Anfrage eines Studierenden der Ruhruniversität Bochum. Dieser ist ebenfalls auf die Homepage aufmerksam geworden und fragt nach weiterführender Literatur. Der Student verfasst zur Zeit eine Diplomarbeit zum Thema Kundenorientierung in Kommunalverwaltungen. Frau Kaup hat ihn darum gebeten, die Diplomarbeit nach Abschluss auf der Homepage zur Verfügung stellen zu können.
- Frau Bischof (Informdoku) berichtet über die Einladung seitens der Bürgerbeauftragten der BRD und den diesbzgl. in Lübeck gehaltenen Vortrag. Der Vortrag gliederte sich in zwei Bereiche: Allgemeine Ausführungen zum Thema Ideen- und Beschwerdemanagement sowie die spezielle Darlegung der diesbzgl. Aktivitäten und der AG Ideen- und Beschwerdemanagement in Schleswig-Holstein. Frau Bischof weist die Mitglieder der AG darauf hin, dass das Thema I&B Mgmt. Frau Wille-Handels, Bürgerbeauftragte SH, wichtig sei und dass sie dort Unterstützung finden können.

**>>> Artikel und Veranstaltungshinweis von Frau Thedens auf der Homepage**

**>>> Kurzvortrag Einladung Bürgerbeauftragte auf der Homepage**

**>>> Tätigkeitsbericht der Bürgerbeauftragten Fr. Wille-Handels auf der Homepage**

**TOP 3:** Frau Kaup bittet Frau Thedens das Ideen- und Beschwerdemanagement der Hansestadt Lübeck vorzustellen.

Aussprache und Diskussion zum Praxisbeispiel:

- Ab wann wird eine Anfrage, ein Anliegen eines Bürgers / einer Bürgerin als Beschwerde definiert und in das Beschwerdesystem aufgenommen?
- Eine wichtige Haltung gegenüber den Mitarbeiter/innen ist: Weg von der Schuldfrage hin zur Problemlösungsfrage

- Ein Rückgang von Beschwerden ist nicht immer auf den Erfolg des I&B Mgmt. zurück zu führen, sondern teilweise auch auf die Verlagerung von Beschwerden -> Verlagerung auf die eingerichtete Beschwerdestelle der ARGE
- Wie wird mit formalen Widersprüchen umgegangen? Diese werden zur Entscheidung an die Fachbereiche weiter geleitet. Ein "Lernen" ist aus formalen Widersprüchen nicht möglich
- Gibt es ein Controlling, inwieweit die Fachbereiche Beschwerden abschließend bearbeiten? Es gibt keine direkte Kontrolle der Fachbereiche, lediglich eine indirekte. Die Indirekte Kontrolle besteht darin, dass die Fachbereiche gebeten werden, der zentralen Beschwerdestelle die Kopie des Antwortschreibens an den oder die Beschwerdeführer/in zukommen zu lassen, um so den Vorgang abschließen zu können
- Wie wird bei einer Weiterleitung von Beschwerden an Fachbereiche oder andere Stellen mit dem Thema Datenschutz umgegangen? Bzgl. dieser Thematik sollte ein entsprechender Passus in die zu erarbeitende "Blaupause" aufgenommen werden
- Wo ist das Idee- und Beschwerdemanagement intern angesiedelt und welchen Stundenanteil umfasst die Tätigkeit? In Lübeck gibt es eine zentrale Stelle, die unterhalb des Bürgermeisters angesiedelt ist. Es handelt sich dabei um eine  $\frac{3}{4}$  Stelle, allerdings umfasst diese Stelle diverse andere Aufgabenbereiche
- Wie wird mit Sonderfällen umgegangen? Sonderfälle sind z.B. Schadensersatzforderungen, Dienstaufsichtsbeschwerden, Widersprüche etc. Diese werden an die zuständigen Stellen weitergeleitet
- Das I&B Mgmt. muss sich als zentrale Stelle verstehen: Interessen der Verwaltung – Interessen der Beschwerdeführer (auch mit schwierigen Menschen muss man umgehen können)
- Frau Thedens gibt Textbausteine für nette Formulierungen z.B. gegenüber den Fachbereichen etc. an die Mitglieder der AG weiter

### >>> Praxisbeispiel der Hansestadt Lübeck auf der Homepage

Im Anschluss an den Beitrag von Frau Thedens stellt Herr Seedorf das Ideen- und Beschwerdemanagement der Stadt Wedel vor.

Aussprache und Diskussion zum Praxisbeispiel:

- Die Stadt Wedel hat bisher noch kein Qualitätsmanagement eingeführt, wodurch sich das Qualitäts-Controlling des I&B Mgmt. als schwierig erweist. Qualitätskriterien sollen demnächst erarbeitet werden und dann in das Ideen- und Beschwerdemanagement einfließen
- Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sollen sich über das I&B-Mgmt. nicht gemaßregelt fühlen, sondern sollen Beschwerden als Chancen für Verbesserungen verstehen
- Es ist nicht immer eindeutig, wann das Anliegen eines Bürgers / einer Bürgerin von Beschäftigten als Beschwerde wahrgenommen oder als täglichen Arbeitsauftrag verstanden wird
- Das Ideen- und Beschwerdemanagement der Stadt Wedel ist bewusst dezentral organisiert; die Auswertung erfolgt über ein selbst entwickeltes Access-Programm. Dass die Stadt Wedel sich so entschieden hat, ist auch eine Frage der "gelebten Kultur". Es gibt sehr viel Transparenz und einen sehr offener Umgang miteinander. So basiert die dezentrale Organisation auf einem Vertrauensvorschuss gegenüber den Beschäftigten ohne direkte Kontrolle
- Die Mitglieder der AG stellen Ideen für eine alternative Beschwerdeannahme zusammen: Betriebsbesichtigungen (Büdelsdorf), Tag der offenen Rathaus-Tür (Lübeck), Stadtteilbesichtigungen (Lübeck), Bürgermeistersprechstunden in den Schulen (Büdelsdorf), Ansprechen Bürgermeister auf der Straße (Lübeck), Teilnahme an Einwohnerversammlungen (Wege-Zweckverband)

### >>> Praxisbeispiel der Stadt Wedel auf der Homepage

**TOP 4:** Nach den Erfahrungsberichten aus der Praxis und der Vorstellung des Studierendenprojektes informiert Frau Kaup über Software-Anbieter im Bereich Ideen- und Beschwerdemanagement und teilt entsprechende Unterlagen zur weiteren Vertiefung aus. Frau Kaup bittet darum, diese Unterlagen als neutrale Informationen ohne Wertung bzw. Fürsprache für den einen oder anderen Anbieter zu verstehen, da Informdoku ausdrücklich Abstand davon nimmt, Werbung für kommerzielle Anbieter zu betreiben. Aus diesem Grund werden die Unterlagen auch nicht auf der Homepage der AG veröffentlicht. Die Mitglieder der AG kommen darin überein ggf. zu einer späteren Sitzung Software-Anbieter zur Vorstellung ihrer Produkte einzuladen.

**TOP 5:** Zum weiteren Vorgehen wurden folgende Absprachen getroffen:

Nächste Sitzung (3. Sitzung):

- Die nächste Sitzung der AG Ideen- und Beschwerdemanagement soll Mitte / Ende November stattfinden
- Herr Finnen vom Wege-Zweckverband lädt zu dieser Sitzung nach Bad Segeberg in einen Betriebshof ein
- Die nächste Sitzung soll den Charakter eines reinen Arbeitstreffens haben. Zunächst soll gemeinsam die Struktur / das inhaltliche Stichwortverzeichnis einer Blaupause erarbeitet werden. Danach sollen die einzelnen Punkte der Struktur durch eine Kartenarbeit in Kleingruppen mit ersten Inhalten gefüllt werden
- Die Mitglieder der AG sowie Informdoku sind aufgefordert, weitere Kommunen bzgl. einer Mitarbeit in der AG anzusprechen

Weitere Absprachen:

- Die Ergebnisse, die in der nächsten Sitzung (s.o.) erarbeitet werden, sollen im weiteren in kleinen Teams dezentral vor Ort weiter ausgearbeitet werden
- Im Anschluss an diese dezentrale Arbeit soll dann die 4. Sitzung in 2007 stattfinden

Altenholz, 28.09.2006

Protokollführerin: Cordula Kaup (Informdoku)