

**Aktives Ideen- und Beschwerdemanagement
der Stadt Korschenbroich**



Jahresbericht 2013

Inhaltsübersicht

<u>Thema</u>	<u>Seite</u>
1. Einleitung	3
2. Überblick über die Organisation	4
2.1 Ideen und Beschwerdewege	5
2.2 Einführende Informationen	6
3. Auswertungen	7-12
3.1 Fazit/ Ausblick	13

1. Einleitung

Die Stadt Korschenbroich betreibt bereits seit Beginn des Jahres 2009 ein aktives Ideen- und Beschwerdemanagement. Über dieses Instrument soll es den Bürgerinnen und Bürgern vor allem ermöglicht werden, sich einfach und unbürokratisch mit Ihren Anliegen an die Verwaltung zu wenden. Sollte der richtige Ansprechpartner einmal nicht bekannt sein, übernimmt das zentrale Ideen- und Beschwerdemanagement der Stadt Korschenbroich die Rolle des Navigators durch die Verwaltung. Das Anliegen wird an die zuständige Stelle innerhalb der Verwaltung weitergeleitet. Nach Bearbeitung erfolgt dann möglichst zeitnah eine Antwort an die Bürgerinnen und Bürger. Aktuell erfolgt eine Bearbeitung durchschnittlich in 4,10 Tagen. Dies ist seit der Einführung des aktiven Ideen- und Beschwerdemanagements die niedrigste durchschnittliche Bearbeitungszeit. Die Zahl der eingehenden Anfragen, Ideen und Beschwerden ist seit der Einführung im Jahr 2009 kontinuierlich gestiegen. Waren es im Berichtszeitraum 2009 noch 128 Eingaben, konnten im Jahr 2012 262 Eingaben verzeichnet werden. Im vergangenen Jahr ist die Anzahl der Eingaben erstmals leicht gesunken und so konnten noch 224 Eingaben verzeichnet werden.

Die Stadt Korschenbroich ist bemüht, den Service weiter zu verbessern. Im Zuge der Zentralisierung der Verwaltung wurde für Bürgerinnen und Bürger eine weitere zentrale Anlaufstelle im Foyer des Rathauses Don-Bosco-Straße 6 geschaffen. Dort können Anregungen und Ideen direkt auf ausliegende Karten an einem eigens hierfür bereitstehenden Stehpult niedergeschrieben und eingeworfen werden. Die Leerung des Stehpultes erfolgt täglich. Auch hier erhalten die Bürgerinnen und Bürger selbstverständlich zeitnah eine Antwort, sofern die hierfür notwendigen Kontaktdaten angegeben wurden.

Seit Implementierung des Ideen und Beschwerdemanagements zeigte sich, dass Bürgerinnen und Bürger vor allem den Weg über das Kontaktformular der städtischen Internetseite nutzen um Ideen und Beschwerden an die Stadt Korschenbroich zu übermitteln. Im vergangenen Jahr erfolgten 55 % aller Eingaben über das Kontaktformular. Um die Eingabe zu erleichtern, aber auch um das Kontaktformular noch leichter zu finden, wurde die Startseite der städtischen Homepage angepasst. Es befindet sich nun ein großer Button zum Ideen- und Beschwerdemanagement auf der rechten Seite. Während des Besuchs der städt. Internetseite bleibt der Button sichtbar, so dass jederzeit der Weg zum Kontaktformular gefunden werden kann.

Neben der besseren Einbindung des Ideen- und Beschwerdemanagements auf der städtischen Internetseite wurde der Service auch über Pressemitteilungen weiter gezielt beworben.

2. Überblick über die Organisation des aktiven Ideen- und Beschwerdemanagements in der Stadt Korschenbroich

- Zentraler Eingang der Ideen- und Beschwerden im Bereich Zentrale Dienste
- Einpflegung der Daten in eine Access-Datenbank (automatische Vergabe einer laufenden Vorgangsnummer)
- je nach Idee oder Beschwerde wird der Vorgang:
 - von den Zentralen Diensten beantwortet
 - an das zuständige Fachamt zwecks abschließender Bearbeitung übersandt
- Antwort/ Zwischennachricht an den Bürger
- nach erfolgter Antwort an den Bürger:
 - Vervollständigung der Daten in der Access-Datenbank unter der lfd. Nummer

2.1 Ideen- und Beschwerdewege

- **Internet**

Über den Internetauftritt der Stadt Korschenbroich ist es jeder Bürgerin/ jedem Bürger möglich, sich mit Ideen- und Beschwerden direkt an das zentrale Ideen- und Beschwerdemanagement zu wenden.

Hierzu kann der Button im rechten Bereich der Startseite genutzt werden.

- **Ideen- und Beschwerdekarte**

Im Rathaus Sebastianusstraße 1 sowie im Rathaus Don-Bosco-Straße 6 der Stadt Korschenbroich liegen Ideen- und Beschwerdekarten aus, welche die Bürgerinnen und Bürger entweder direkt vor Ort ausfüllen und abgeben können, oder per Post an das zentrale Ideen- und Beschwerdemanagement übersenden. Es wurden speziell zu diesem Zweck 2 Stehpulte angeschafft, die den Bürgerinnen und Bürgern die Möglichkeit bieten, die Karte vor Ort auszufüllen und direkt im integrierten Briefkasten einzuwerfen.

- **Schriftlicher Kontakt**

Ideen- und Beschwerden können schriftlich an die Stadt Korschenbroich, Zentrale Dienste, Aktives Ideen- und Beschwerdemanagement, Sebastianusstraße 1, 41352 Korschenbroich, übersandt werden.

- **Bürgermeistersprechstunde**

Den Bürgerinnen und Bürgern ist es möglich alle 14 Tage in der Bürgermeistersprechstunde ihre Ideen und Beschwerden vorzutragen. Die Termine werden sowohl über die städtische Internetseite als auch über die Tagespresse bekannt gemacht.

2.2 Einführende Informationen

Wie bereits im Rahmen der Einleitung erwähnt, wurde das aktive Ideen und Beschwerdemanagement im Jahr 2009 implementiert.

Im Rahmen dieses Berichts werden die im Jahr 2013 eingegangenen Ideen, Anregungen und Beschwerden systematisch ausgewertet. Zudem ergibt sich aufgrund der einheitlichen Systematik der vergangenen Jahre nun die Möglichkeit des Zeitvergleichs der Kennzahlen um weitere Aufschlüsse zu erhalten.

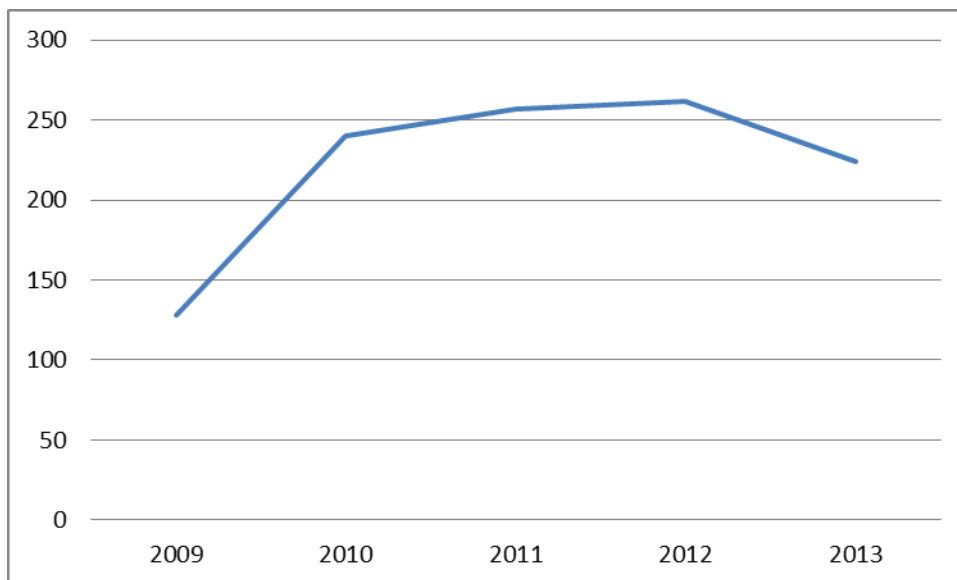
Dieser Bericht soll dem für Anregungen und Beschwerden zuständigen Hauptausschuss einen Überblick über die unterjährig bei der Verwaltung eingegangenen Ideen, Anregungen und Beschwerden geben.

3. Auswertungen

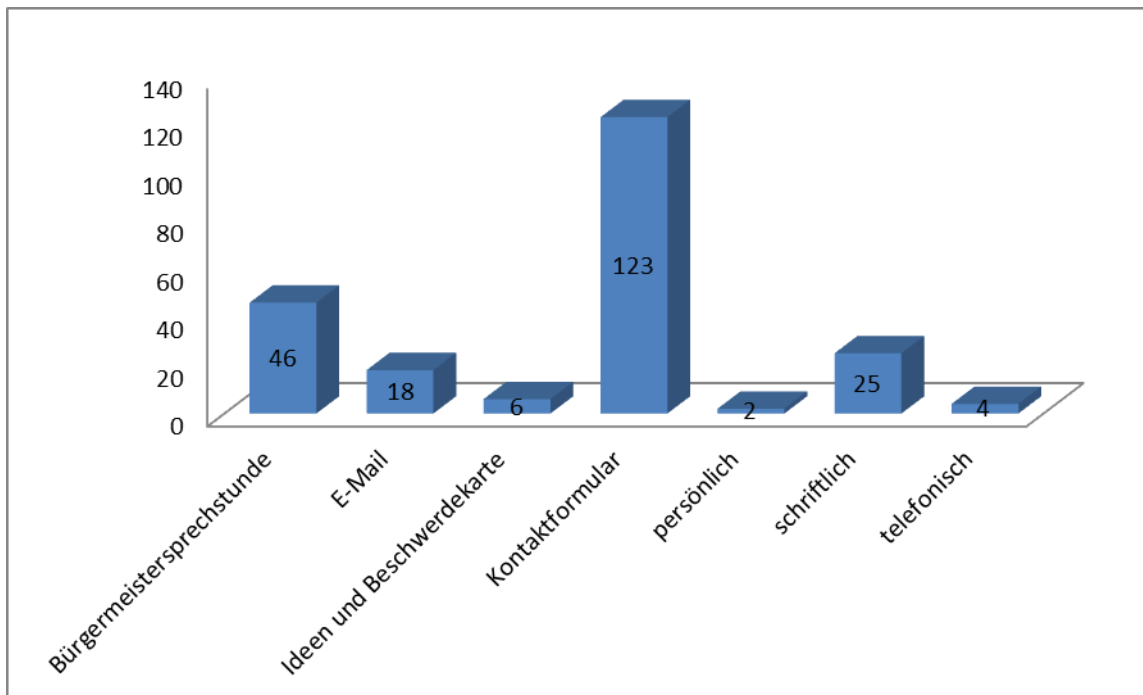
Eingegangene Ideen und Beschwerden

**Im Zeitraum 01.01.2013 – 31.12.2013 wurden 224 Ideen, Anregungen, Beschwerden und Hinweise durch das Aktive Ideen- und Beschwerdemanagement bearbeitet.
(Vergleichszahl 2012: 262)**

Zeitvergleich der Anzahl der Eingaben seit 2009

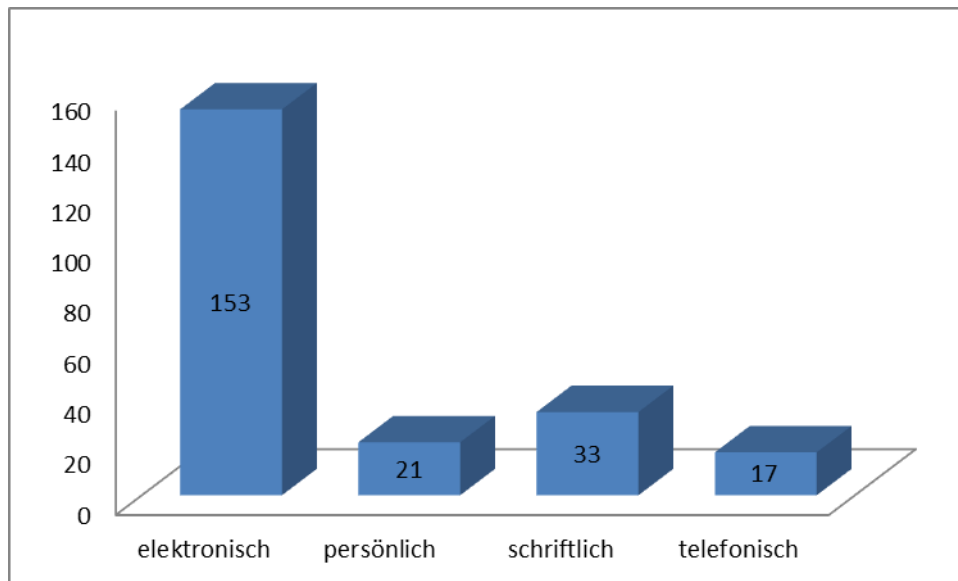


Arten der Kontaktaufnahme zum aktiven Ideen- und Beschwerdemanagement

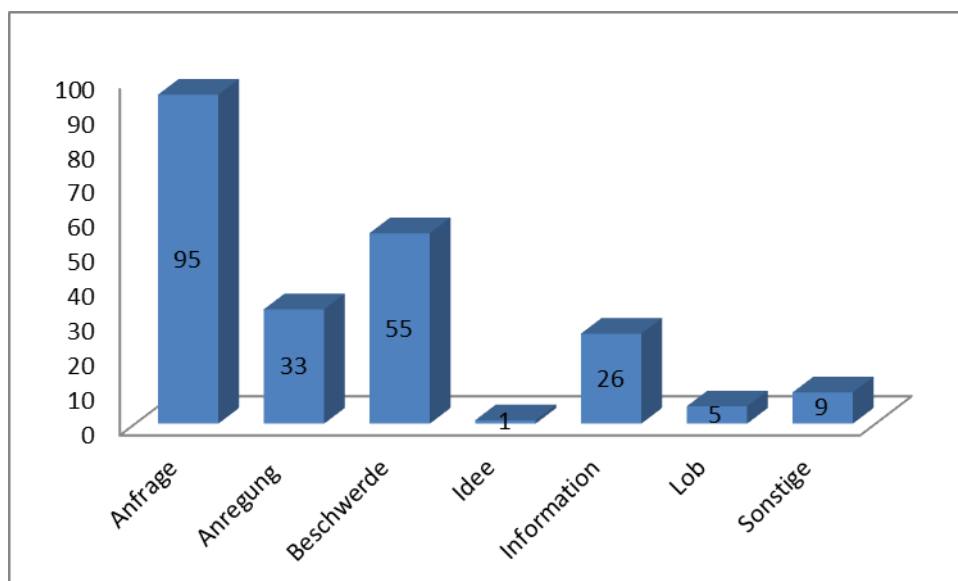


Anmerkung: Bei der Auswertung der eingegangenen Ideen, Anregungen und Beschwerden konnte vor allem ein Rückgang bei den Eingaben über das Kontaktformular verzeichnet werden. Hier ging die Zahl der Eingaben von 165 (2012) auf 123 (2013) zurück. Es wurde dabei etwa der Wert des Jahres 2011 bei den Eingaben über das Kontaktformular erzielt. Dennoch wurde aufgrund der rückläufigen Zahl der Eingaben versucht, das Kontaktformular noch deutlicher in den städt. Internetauftritt einzubinden. Daher wurde ein gut sichtbarer Button auf der Startseite eingebunden, welcher den Bürgerinnen und Bürgern den Zugang zum aktiven Ideen- und Beschwerdemanagement weiter erleichtern soll.

Form der Antwort



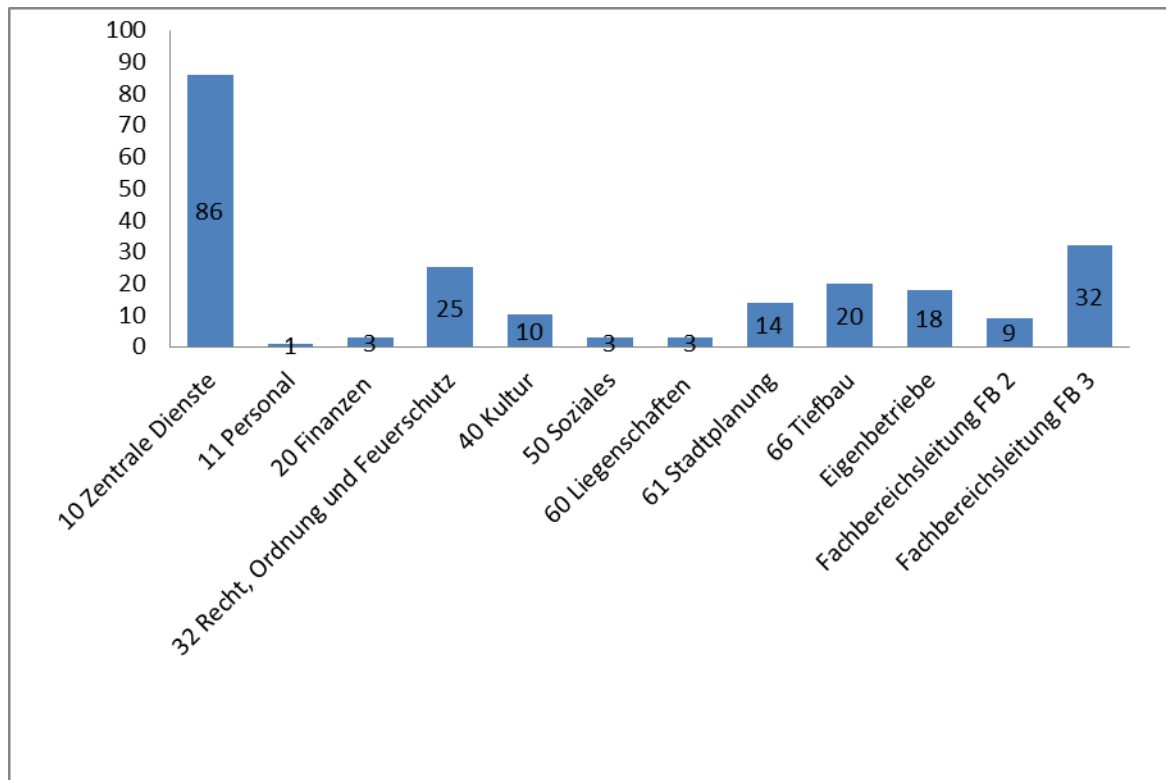
Vorgangsart



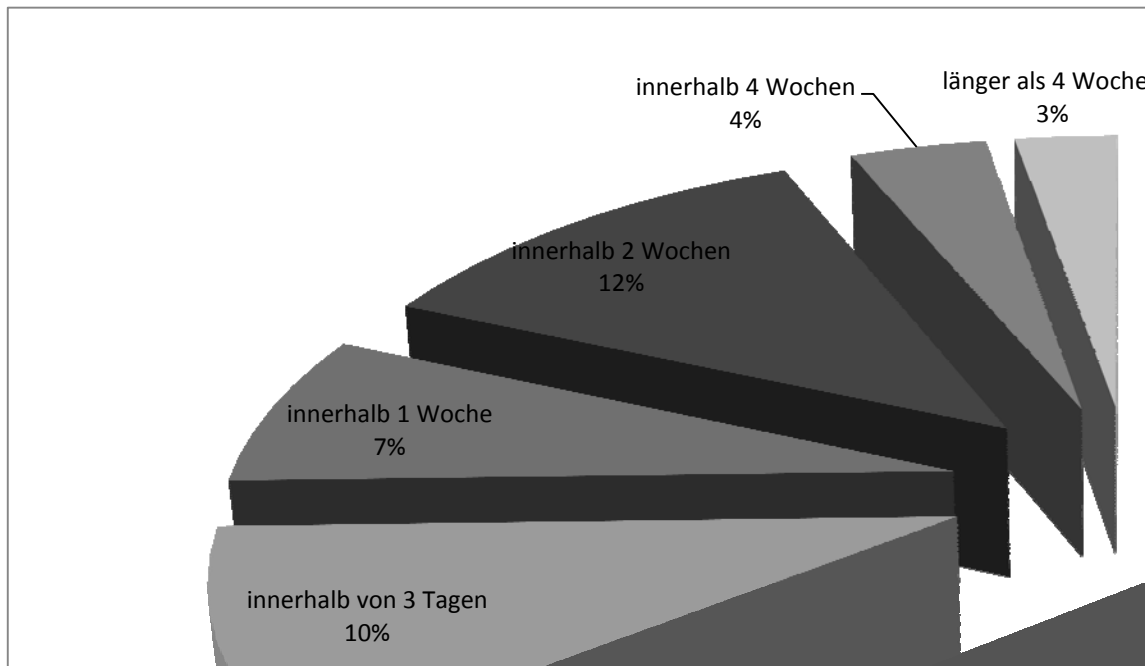
Anmerkungen:

Unter der Rubrik „Beschwerde“ sind nicht ausschließlich Beschwerden gegen die Stadt Korschenbroich zusammengefasst. Hierunter fallen beispielsweise auch Beschwerden gegen Müllentsorgungsunternehmen oder Beschwerden gegen andere Bürgerinnen und Bürger der Stadt Korschenbroich.

Aufteilung der Ideen und Beschwerden nach Ämtern



Bearbeitungsdauer



Anmerkungen:

Das aktive Ideen und Beschwerdemanagement der Stadt Korschenbroich gibt den Bürgerinnen und Bürgern der Stadt Korschenbroich die Möglichkeit, auch komplexe Problemstellungen über die Ideen und Beschwerdewege an die Verwaltung heranzutragen.

Dies erklärt die teilweise langen Bearbeitungszeiten. Der Vorgang wurde in diesen Fällen nicht „vergessen“, sondern es mussten Ortstermine abgehalten werden, weitergehende Prüfungen erfolgen, oder Stellungnahmen anderer Behörden mussten eingeholt werden.

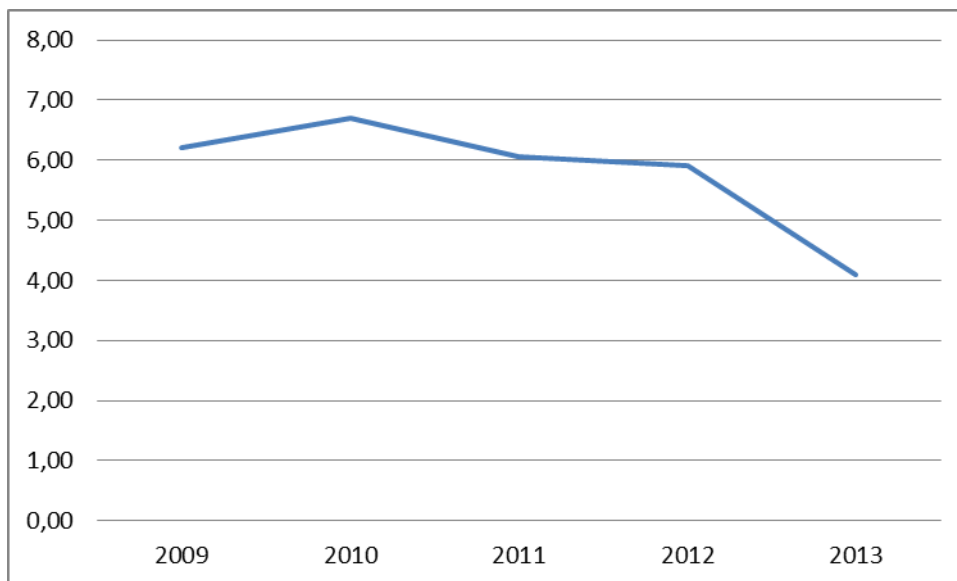
Diese Komplexität erhöht zwar die durchschnittliche Bearbeitungsdauer, jedoch zeigt sie auch, wie gut das Ideen- und Beschwerdemanagement durch die Bürgerinnen und Bürger angenommen wird.

Über 80% der eingegangenen Ideen und Beschwerden wurden innerhalb einer Woche bearbeitet.

Durchschnittliche Bearbeitungsdauer

Derzeit wird eine Idee, Anregung oder Beschwerde durchschnittlich in 4,10 Tagen (Vorjahr 5,90) bearbeitet

Entwicklung der durchschnittlichen Bearbeitungszeit seit 2009



Anmerkung: Die Entwicklung der durchschnittlichen Bearbeitungszeit zeigt im Zeitvergleich einen positiven Trend hin zu einer immer schnelleren Bearbeitung innerhalb der Verwaltung. Wie zuvor dargestellt werden über 80 % der Eingaben innerhalb von einer Woche bearbeitet. Ein Großteil der Eingaben kann sogar noch am gleichen Tag beantwortet werden.

3.1 Fazit/ Ausblick

Der durch diesen Bericht gelieferte Überblick über die im Zeitraum 01.01.2013- 31.12.2013 eingegangen Ideen, Beschwerden und Anregungen soll aufzeigen, welche Auswertungsmöglichkeiten sich durch eine systematische Erfassung der Daten ergeben.

Den Bürgerinnen und Bürgern sind somit vielfältige Wege geöffnet, um sich aktiv an der Verbesserung der kommunalen Dienstleistungen zu beteiligen.

Auch zukünftig wird es von entscheidender Bedeutung sein, die Bürgerinnen und Bürger über das aktive Ideen- und Beschwerdemanagement zu informieren. Wichtig ist vor allem, dass die Ideen- und Beschwerdewege kommuniziert werden. Aus diesem Grund wurde im Bereich „Bürgerservice“ im Internetauftritt der Stadt Korschenbroich eigens ein Bereich für das aktive Ideen und Beschwerdemanagement eingebunden, der die Bürgerinnen und Bürger permanent informiert. Auch das Kontaktformular und andere wichtige Publikationen sind dort eingebunden.

Da im vergangenen Jahr erstmals die Zahl der Eingaben rückläufig war, wurde versucht den Zugang zum Ideen- und Beschwerdemanagement weiter zu vereinfachen. Da insbesondere das Kontaktformular häufig genutzt wird, wurde der Service gut sichtbar auf der Startseite eingebunden. Hierdurch können die Bürgerinnen und Bürger ihr Anliegen nun noch einfacher übermitteln. Auch wurde über gezielte Pressemitteilungen versucht den Bekanntheitsgrad weiter zu steigern.

Auch im Jahr 2013 konnte die durchschnittliche Bearbeitungszeit von unter einer Woche gehalten und sogar deutlich verbessert werden (2013: 4,10; 2012: 5,90; 2011: 6,07 Tage).