



**Betreff:** öffentlich  
**Auswertung der Pilotphase des Ideen- und Beschwerdemanagements und Empfehlungen**

**bezüglich  
DS Nr.:**

Einreicher: FB Kommunikation, Wirtschaft und Beteiligung	Erstellungsdatum	21.12.2017
	Eingang 922:	21.12.2017

Beratungsfolge:	
Datum der Sitzung	Gremium
10.01.2018	Hauptausschuss

**Inhalt der Mitteilung:** Der Hauptausschuss nimmt zur Kenntnis:

Die Pilotphase des IBM startete am 19. September 2016 für die Dauer eines Jahres. Abschließend wurde eine Auswertung vorgenommen sowie weitere Empfehlungen formuliert, wie das Ideen- und Beschwerdemanagement weiter in der Verwaltung und Stadtgesellschaft etabliert werden kann.

Entsprechend der entwickelten Definition von Idee und Beschwerde im Rahmen des IBM (siehe Seite 3) wurden insgesamt 157 Anliegen von Einwohnerinnen und Einwohnern Potsdams in den Pilotbereichen erfasst. Wie zu erwarten war, sind die meisten Beschwerden (51) und Anregungen/Hinweise (26) bei der AG Straßenreinigung/Winterdienst eingegangen. Im Fachbereich Soziales und Gesundheit und dessen Bereichen wurden auch Lob- und Danksagungen (13) mehrfach erfasst. Alle ausgewerteten Zahlen der Pilotphase sind dem Anhang zu entnehmen. Leider konnten nicht alle gewünschten Ergebnisse aus der Auswertung heraus ermittelt werden. Einige Fragen blieben nach der Auswertung offen.

Das Verfahren und die Bearbeitungsweise müssen weiter vereinfacht werden, dass es auch gut für Mitarbeitende und Führungskräfte nutzbar ist. Die Ziele, die mit dem Aufbau des Ideen- und Beschwerdemanagements (IBM) verfolgt wurden, könnten soweit auswertbar erreicht werden. Zusammengefasst konnte festgestellt werden, dass das Dokumentenmanagementsystem (DMS) zur technischen Unterstützung des Workflows des IBM technisch funktioniert und der Leitfaden zum Umgang mit dem Ideen- und Beschwerdemanagement nützlich ist. Zur Vermeidung zusätzlichen Aufwands für die Mitarbeitenden der Verwaltung wird dennoch vorgeschlagen, das IBM auf diese Weise nicht weiter zu verfolgen. Eine Prozessänderung von der dezentralen Erfassung hin zu einer zentralen Erfassung für die weniger beschwerdeintensiven Bereiche ist angedacht.

Fortsetzung Seite 3



Die zentralen Empfehlungen zum weiteren Vorgehen hinsichtlich des IBM sind:

- Eine intensive Nutzung des MaerkerPlus als Instrument zur Erfassung und Bearbeitung von allen Ideen, Beschwerden und sonstigen Anliegen, die aus der Einwohnerschaft an die Verwaltung herangetragen werden. Ein großer Vorteil besteht darin, dass es kurzfristig für die gesamte LHP nutzbar ist. Allerdings kann dadurch kein transparenter Überblick über alle eingehenden Ideen und Beschwerden nach den Bereichen ermöglicht werden (Die Einführung von MaerkerPlus wurde im Hauptausschuss am 1. November 2017 bekanntgegeben).
- Die zentrale Ansprechpartnerin für alle Fragen zum Umgang mit Ideen und Beschwerden in der LHP innerhalb der Verwaltung weiter bekannt machen. Langfristig kann so bei allen Mitarbeitenden der Verwaltung der sichere und klar geregelte Umgang mit Ideen und Beschwerden ermöglicht werden, da bei Unklarheiten eine verantwortliche Person unterstützend berät.
- Sukzessive werden weitere Möglichkeiten für die Einwohnerschaft zur Verfügung gestellt, um sich mit ihren Anliegen auch nicht online an die Verwaltung zu wenden. Großer Wert wird darauf gelegt, dass weitere barrierefreie Angebote zur Eingabe von Ideen und Beschwerden geschaffen werden, zum Beispiel für Kinder und Jugendliche, Migrantinnen und Migranten und Menschen mit Behinderung.

### **Definition: Ideen und Beschwerden im Rahmen des IBM**

Ideen und Beschwerden (folgend Anliegen genannt) Ausdruck von Unklarheit oder Unzufriedenheit zu einem bestimmten Sachverhalt von der Einwohnerschaft, verbunden mit Aufklärungsbedarf. Anliegen sind oftmals thematisch und fachlich vielfältig und können sich an mehrere Bereiche zugleich wenden.

Anliegen, die in eine der folgenden Kategorien eingeordnet werden, werden nicht im Rahmen der Ideen- und Beschwerdemanagements bearbeitet, da hierfür gesonderte Abläufe bestehen. Sie werden dennoch von den jeweils zuständigen Bereichen entsprechend bearbeitet, aber nicht in der Statistik des Ideen- und Beschwerdemanagements erfasst:

- Anliegen im Sinne der Geschäftsordnung der SVV → Ausschuss für Eingaben und Beschwerden (Der Ausschuss ist zuständig für Eingaben und Beschwerden von der Einwohnerschaft an die Stadtverordnetenversammlung oder einen ihrer Ausschüsse. (Ausschusszuständigkeitsordnung 2010; §8))
- Clearingverfahren → Geschäftsbereich Stadtentwicklung, Bauen und Umwelt
- Einlegen eines Rechtsbehelfs/Rechtswegs → jeweils zuständiger Bereich
- Vorschläge zur Haushaltsplanung → Bürgerhaushalt
- Schutzwürdige Interessen von Beschwerdeführenden → jeweils zuständiger Bereich
- Dienstaufsichtsbeschwerden → Bereich Personal und Organisation
- Allgemeine Kritik und Meinungsäußerungen ohne inhaltliche Spezifizierung
- Fehlende Zuständigkeit der Landeshauptstadt Potsdam
- Unzufriedenheit über politische Entscheidungen der StVV und ihren Ausschüssen
- Petitionen

# Anhang

## Die Pilotphase in Zahlen – Auswertung

Die Pilotbereiche sind:

- Bereich des Oberbürgermeisters (901)
- Der Beauftragte für Menschen mit Behinderung (904)
- WerkStadt für Beteiligung (929)
- 5 Bereiche des FB 38
  - AG Planung und Steuerung;
  - AG Hilfe zur Pflege;
  - AG Grundsicherung und Senioren;
  - Bereich Öffentlicher Gesundheitsdienst;
  - Bereich Veterinär- und Lebensmittelüberwachung
- AG Straßenreinigung/Winterdienst (4715)

Der Migrantenbeirat und der Beirat für Menschen mit Behinderung arbeiten als Gremien nach Hauptsatzung ebenfalls mit dem Ideen- und Beschwerdemanagement zusammen, insbesondere hinsichtlich der langfristig zu schaffenden Barrierefreiheit.

Der Testzeitraum hat für die Pilot-Bereiche am 19. September 2016 begonnen. Die folgende Tabelle gibt eine Übersicht über alle erfassten Ideen und Beschwerden, unterteilt nach den Pilot-Bereichen, bis zum 15. September 2017.

Eingaben der Pilotbereiche	gesamt	Lob	Beschwerde	Anregung/ Hinweis	Anfrage	ohne Infos <sup>1</sup>
Fachbereich Soziales und Gesundheit (38, 3801)	25	9	1			15
Bereich Gesundheitssoziale Dienste und Senioren (384)	20	3	16	1		
Bereich Veterinär- und Lebensmittelüberwachung (386)	1	1				
AG Straßenreinigung / Winterdienst (4715)	85	1	51	26	7	
Büro des Oberbürgermeisters (901)	3			3		
Ideen- und Beschwerdemanagement/WerkStadt für Beteiligung (929)	16		15	1		
Der Beauftragte für Menschen mit Behinderung (904) und Beiräte	7		7			
<b>Gesamt</b>	<b>157</b>	<b>14</b>	<b>90</b>	<b>31</b>	<b>7</b>	<b>15</b>

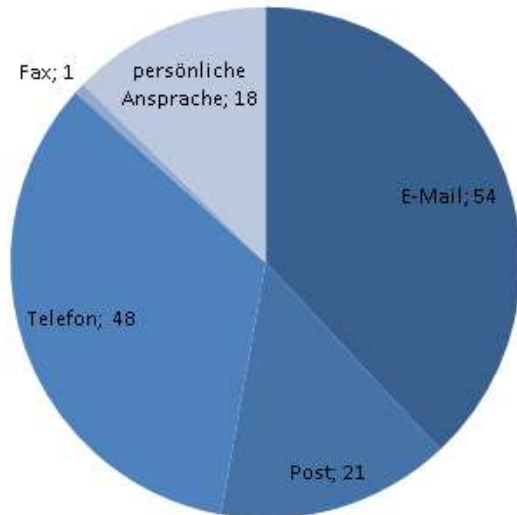
Diese Übersicht zeigt, dass innerhalb eines Jahres insgesamt 157 Anliegen von Einwohnerinnen und Einwohnern Potsdams in den Pilotbereichen erfasst wurden. Wie zu erwarten war, sind die meisten Beschwerden (51) und Anregungen/Hinweise (26) in der AG Straßenreinigung/Winterdienst eingegangen. Im Fachbereich Soziales und Gesundheit und dessen Bereichen wurden auch Lob- und Danksagungen (13) mehrfach erfasst.

Die meisten Eingaben wurden per E-Mail (54) von der Einwohnerschaft eingereicht, darauf folgen telefonische Eingaben (48).

---

<sup>1</sup> „Ohne Infos“ bedeutet, dass Akten angelegt wurden, jedoch keine Informationen zu dem jeweiligen Vorgang angegeben wurden. Dementsprechend konnten Eingabekategorie, konkretes Thema, Prüf-Ergebnis etc. nicht zugeordnet werden.

## Eingang der Eingaben



- Bearbeitungszeiten
- Abfallbehälter, Müll
- Straßenreinigung
- Winterdienst
- Anliegerpflichten
- bauliche Barrierefreiheit
- Kontakt zur und mit Verwaltung
- allgemeine Anfragen
- Lob/Dank für Mitarbeitende

## Ersteingang der Eingabe

Arbeitsgruppe	55
Bereich	21
Fachbereich	2
Geschäftsbereich	0
Oberbürgermeister	3
Stabsstelle	3
Beirat	4
keine Angabe	54

## Themen (zusammengefasst)

### Prüfergebnisse der Eingaben

begründet	34
unbegründet	12
nicht zuständig/beeinflussbar	22
kein Handlungsbedarf	16
keine Angabe/offen	58

Um herauszufinden auf welchen Verwaltungsebenen die Anliegen eingehen, wurde der Ersteingang der Anliegen erfasst. Hier ist aus der Tabelle oben rechts ersichtlich, dass die meisten Anliegen direkt in den zuständigen Pilot-Bereichen (21) bzw. AGs (55) eingingen. Nur 2 Anliegen wurden über einen Fachbereich eingereicht. 54 Eingaben wurden nicht zugeordnet.

Die meisten zugeordneten Prüfergebnisse der Anliegen sind begründet (34). Darauf folgen Anliegen, die nicht beeinflussbar sind von der erhebenden Stelle. Die Angabe „kein Handlungsbedarf“ besteht insbesondere dann, wenn ein Lob oder Dank eingetragen wurde. Weshalb 58 Mal keine Angabe zum Prüfergebnis gemacht wurde, bleibt offen.

Die Themen beziehen sich eindeutig auf die jeweiligen Pilot-Bereiche. Anliegen, die nicht in die Zuständigkeit dieser Pilot-Bereiche fallen und nicht der Definition von Ideen und Beschwerden entsprechen, wurden auch nicht im System erfasst, sondern an die tatsächlich zuständigen Bereiche weitergeleitet zur weiteren Bearbeitung.