



Betreff:
Barrierefreies Ideen- und Beschwerdemanagement

öffentlich

bezüglich
DS Nr.: 14/SVV/0240

Einreicher: Oberbürgermeister	Erstellungsdatum	18.12.2015
	Eingang 922:	18.12.2015

Beratungsfolge:	
Datum der Sitzung	Gremium
06.01.2016	Hauptausschuss

Inhalt der Mitteilung: Der Hauptausschuss nimmt zur Kenntnis:

Aktueller Arbeitsstand zum Ideen- und Beschwerdemanagement

Die Fachbereiche Kommunikation, Wirtschaft und Beteiligung (92) sowie Recht, Personal und Organisation (93) unterrichten den Hauptausschuss über die Bestandsaufnahme, den konzeptionellen Ansatz und den weiteren Ablauf zur Einführung eines barrierefreien Ideen- und Beschwerdemanagements in der Landeshauptstadt Potsdam.

Hintergrund

In der LHP gehen Ideen und Beschwerden derzeit über unterschiedliche Wege bei der Verwaltung ein, zum Beispiel über das Maerker-Portal und über einzelne Geschäfts- und Fachbereiche. Die eingehenden Ideen und Beschwerden werden dezentral bearbeitet. Dementsprechend gibt es keine zentrale Erfassung oder Auswertung der eingehenden Hinweise. Jedoch liefern Ideen und Beschwerden wertvolle Hinweise über die Qualität der Angebote der LHP und die Zufriedenheit mit der Arbeitsweise. Defizite und Potentiale können mit einem Ideen- und Beschwerdemanagement schneller erkannt werden. Damit können die Zufriedenheit der Einwohnerschaft und die Anerkennung der Arbeit der Mitarbeitenden der LHP erhöht werden.

Auf Grundlage dieser Erkenntnis entschieden die Verwaltung der LHP und die Stadtverordnetenversammlung eine Stelle für den Aufbau eines barrierefreien Ideen- und Beschwerdemanagements einzurichten (14/SVV/0240). Um zunächst die Konzeption zu erarbeiten ist Anfang Mai 2015 eine entsprechende Stelle im Bereich 929 (WerkStadt für Beteiligung) eingerichtet worden. Das Projekt wird vom Fachbereich 93 koordiniert.

Besonderer Wert wird dabei auf die Barrierefreiheit gelegt, sodass allen Menschen – auch Menschen mit erhöhten Zugangsbarrieren – die Möglichkeit gegeben wird, sich mit ihren Anliegen an die Verwaltung der LHP zu wenden.

Fortsetzung auf Seite 3

Fortsetzung:

1. Bestandsaufnahme

- teilstrukturierte Interviews mit allen Fachbereichen, mit ausgewählten kommunalen Unternehmen sowie im Land Brandenburg auf Landes- bzw. Landkreisebene zum Umgang mit Ideen und Beschwerden
- Untersuchung der rechtlichen und technischen Rahmenbedingungen
- Begriffsklärung Beschwerde+ (erster Ansatz)
- Abgrenzungen und Schnittstellen zur Arbeit in der WerkStadt für Beteiligung, zum Bürgerhaushalt sowie zur Clearingstelle

2. Best-Practice-Beispiele anderer Kommunen

- Sicht auf unterschiedliche Herangehensweisen, Bearbeitungsmittel, Organisationsstrukturen für ein Ideen- und Beschwerdemanagement in der Stadt
- Mögliche Erfahrungsaustausch-Partner gewinnen

3. Variantenvergleich zur internen Arbeits- und Organisationsweise in der LHP

- Untersuchung verschiedener Möglichkeiten, wie das Ideen- und Beschwerdemanagement in die bestehenden Strukturen der Verwaltung integriert werden kann
- Darstellung der Vor- und Nachteile
- Aussprechen einer Empfehlung, welche Variante umgesetzt werden sollte

4. Konzeptioneller Ansatz

- Vorschlag für geeignete Prozesskoordination
- Entwicklung von zwei Handlungsfeldern und damit verknüpften Querschnittsthemen

Ergebnisse der Bestandsaufnahme

In vielen Gesprächen mit Mitarbeitenden der Verwaltung wurde bestätigt, dass Ideen und Beschwerden von der Einwohnerschaft sowie von den Mitarbeitenden der Verwaltung auf verschiedenen Wegen eingehen. Es gibt unterschiedlich stark von der Einwohnerschaft frequentierte Bereiche in der Verwaltung. Die Häufigkeiten der Eingänge in den verschiedenen Bereichen sind auch sehr von den aktuellen „Top-Themen“ in der Stadt abhängig.

Zentrale Ergebnisse der Gespräche mit den Mitarbeitenden der Verwaltung in Bezug auf den Eingang von Ideen und Beschwerden können wie folgt zusammengefasst werden:

- unterschiedliche Definition und Wahrnehmung der eingehenden Beschwerden,
- Ideen und Beschwerden werden unterschiedlich in den Fachbereichen bearbeitet,
- statistische Erhebung ist nicht möglich,
- Kernthemen von Ideen und Beschwerden sind sehr vielfältig und oft abhängig von aktuellen Ereignissen.

Mitarbeitende der Verwaltung wenden sich mit Beschwerden meist direkt an den Vorgesetzten bzw. an Kolleginnen und Kollegen. In persönlichen Gesprächen (Dienstberatungen, Zielvereinbarungsgespräche, andere Zusammenkünfte) können diese oft kurzfristig geklärt oder bearbeitet werden. Eine weitere Möglichkeit um sich mit Hinweisen an die Verwaltung zu wenden besteht für Mitarbeitende über das Interne Vorschlagswesen.

Organisation und Verlauf während der Pilotphase

Während der Pilotphase wird folgende Organisationsstruktur getestet:

Zentrale und dezentrale Organisation

Die IBM-Stelle tritt als zentrale Ansprechpartnerin für die Einwohnerschaft auf und unterstützt die Piloten koordinierend bei der Bearbeitung von Beschwerden. Einerseits nimmt die IBM-Stelle Beschwerden entgegen und leitet sie an die zuständigen Bereiche zur Bearbeitung weiter. Andererseits erfasst sie zentral alle Beschwerden und wertet diese regelmäßig aus. Auf Basis dessen werden geeignete Strategien zu deren besseren Bearbeitung entwickelt sowie Möglichkeiten zur Minimierung der Beschwerdeursachen aufgezeigt. Fachlich-inhaltlich werden die Beschwerden weiterhin in den Bereichen bearbeitet, die IBM-Stelle wird darüber informiert. Die Dokumentation erfolgt jeweils bei den bearbeitenden Personen in einer zentralen Datenbank.

Mit dieser Organisation können einheitliche Strukturen und Standards entstehen, die den vielfältigen Anforderungen der LHP gerecht werden. Ein einheitlich transparenter und sicherer Umgang mit Beschwerden wird ermöglicht und so das Ziel der Bürgerorientierung und Qualitätssteigerung verfolgt. Zudem schafft es auch eine gute Basis, um möglichst barrierefreie Zugänge zum Ideen- und Beschwerdemanagement zu entwickeln. Diese Variante erfordert zwar in der Einarbeitungszeit einen zeitlichen Mehraufwand bei allen Mitarbeitenden, hat aber gleichzeitig auch den Vorteil, dass die Mitarbeitenden jederzeit einen Überblick über sie betreffende Ideen und Beschwerden haben.

Konzeptioneller Ansatz

Um erfolgreich ein barrierefreies Ideen- und Beschwerdemanagement in der Landeshauptstadt Potsdam aufzubauen, müssen die Handlungsfelder „*Interner Arbeits- und Organisationsablauf*“ und „*Zugänge zum Ideen- und Beschwerdemanagement*“ durch folgende Querschnittsthemen miteinander verzahnt werden:

- Zusammenarbeit und Erfahrungsaustausch
- Technische Umsetzung
- Öffentlichkeitsarbeit

In einer **Pilotphase im Jahr 2016** werden die Umsetzungsmöglichkeiten der Handlungsfelder von ausgewählten Bereichen der LHP getestet. In diesem Zeitraum wird auch die Verzahnung der Handlungsfelder über die vier Querschnittsthemen schrittweise organisiert, sodass für einen erfolgreichen Gesamtstart des barrierefreien Ideen- und Beschwerdemanagements optimale Voraussetzungen geschaffen werden.

Auf Grundlage einer vorläufigen Dienstanweisung werden die Piloten mit der Einarbeitung beginnen. Die wesentlichen Aufgaben für die Teilnehmenden in der Pilotphase sind:

- Evaluierung der vorläufigen Dienstanweisung (Konkretisierung/Änderung/ Weiterentwicklung)
 - Gemeinsame Weiterentwicklung und Konkretisierung der Handlungsfelder
 - Anpassung und Ergänzungen an die IT-Anforderungen für eine Softwarelösung
 - Beratungen zur Erreichbarkeit verschiedener Zielgruppen
- Multiplikatoren-Rolle für andere (Fach-)Bereiche der LHP einnehmen

Die Piloten sind:

- MigrantInnenbeirat
- Beauftragter für Menschen mit Behinderung (Anfrage beim Beirat ist auch erfolgt) (904)
- WerkStadt für Beteiligung (929)
- Arbeitsgruppe Straßenreinigung / Winterdienst (471)
- 5 Bereiche des Fachbereichs 38 (AG3801, AG3843, AG3845, B385, B386)

Handlungsfelder

Die zwei Handlungsfelder bauen aufeinander auf. Insbesondere ist das Handlungsfeld 1 Interner Arbeits- und Organisationsablauf ein zentraler Baustein, um innerhalb der Verwaltung das barrierefreie Ideen- und Beschwerdemanagement einheitlich und systematisch zu organisieren. Das Handlungsfeld 2 Zugänge zum Ideen- und Beschwerdemanagement wird dabei stets mitgedacht und schrittweise bearbeitet indem erste Maßnahmen in die Umsetzung gebracht werden. Im Folgenden ein Überblick zu den bisher ermittelten Handlungsempfehlungen in den beiden Handlungsfeldern:

Handlungsfeld 1: Interner Arbeits- und Organisationsablauf

- Verbindlichkeiten zum Umgang mit Beschwerden

Handlungsfeld 2: Zugänge zum Ideen- und Beschwerdemanagement

- Barrierefreiheit von innen heraus
- Niedrigschwellige Informationsbereitstellung
- Aktive Einbindung aller Zielgruppen

Weitere Zeitplanung

aktuell – Februar 2016

Das Konzept für ein barrierefreies Ideen- und Beschwerdemanagement wird weiter konkretisiert, so auch das Anforderungsprofil für eine geeignete IT-Lösung bzw. zunächst eine Übergangslösung mit Excel. Die Pilotphase wird vorbereitet.

Ab erstem Quartal 2016 – Start der Pilotphase

Das Konzept wird schrittweise mit den „Test-Bereichen“ in die Umsetzung gebracht und ausprobiert. Fortlaufend werden Anpassungen und Optimierungen vorgenommen. Abschließend findet die Auswertung der Pilotphase statt und wird für den Gesamtstart in der LHP genutzt.

Ab 2017 – Gesamtstart des barrierefreien Ideen- und Beschwerdemanagements in der LHP.