



# Das Info- und Beschwerdemanagement

G. Hartinger-Irek / Frühjahr 2016

# QUALITÄTSBERICHT 2015

## Inhaltsverzeichnis

<b>INHALTSVERZEICHNIS</b>	<b>2</b>
<b>VORWORT</b>	<b>3</b>
<b>AKZEPTANZ</b>	<b>4</b>
<b>WER MELDET SICH?</b>	<b>5</b>
<b>IDEE, ANREGUNG ODER BESCHWERDE?</b>	<b>6</b>
<b>WIE MELDET SICH DIE BÜRGERIN / DER BÜRGER?</b>	<b>7</b>
<b>VON SOMMERLOCH UND WINTERSCHLAF</b>	<b>9</b>
<b>ANTWORT ERHALTEN?</b>	<b>10</b>
<b>UND ZUFRIEDEN?</b>	<b>11</b>
<b>WELCHE THEMEN BESCHÄFTIGEN DIE SEELZERINNEN / SEELZER?</b>	<b>12</b>
<b>THEMENBEREICHE IN DER ÜBERSICHT</b>	<b>14</b>
<b>FÜR DEN SCHNELLEN LESER</b>	<b>15</b>
<b>COPYRIGHT</b>	<b>18</b>

# Vorwort

Seit 11 Jahren haben Seelzer Bürgerinnen und Bürger die Möglichkeit, das zentrale Info- und Beschwerdemanagement der Stadtverwaltung zu nutzen.

Ohne vorherige Prüfung von Zuständigkeiten können Bürgerinnen und Bürger sich an „ihre“ Stadt wenden und hier mitteilen und klären, was ihnen „auf dem Herzen liegt“. Das Ideen- und Beschwerdemanagement leitet die Anliegen oder Fragen an die zuständigen Bereiche weiter und informiert die Bürger nach Klärung der Angelegenheit über das weitere Vorgehen bzw. das Ergebnis. Im Weiteren werden alle Anliegen oder Fragen Meldungen genannt.

Vom 1.1.2005 bis 31.12.2015 sind insgesamt 5.502 Meldungen eingegangen, i. Sie umfassten kurze Hinweise und Fragen, Wünsche nach Veränderungen in den Stadtteilen und Kritik an der Handlungsweise der Stadtverwaltung. Es gab auch Anliegen, bei denen andere Behörden, Unternehmen oder Einzelpersonen zuständig waren.

Die Bürgerinnen und Bürger konnten sich persönlich, schriftlich, telefonisch, per E-mail oder über ein Kontaktformular auf der Webseite [www.seelze.de](http://www.seelze.de) mit dem Info- und Beschwerdemanagement in Verbindung setzen.

Alle Anliegen sind wertvolle Anregungen zur Qualität der Arbeit der Stadtverwaltung und führen zu einer kontinuierlichen Verbesserung des Verwaltungshandelns und der Lebensqualität im Stadtgebiet.

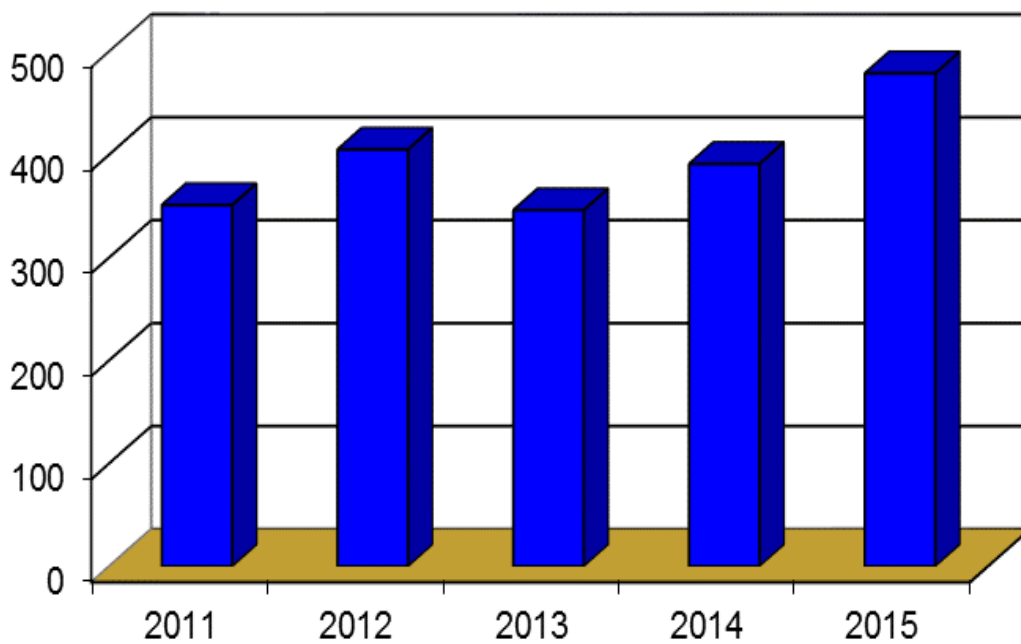
Selbstverständlich nutzten die Bürger auch weiterhin die Möglichkeit, sich direkt beim zuständigen Mitarbeiter oder der Fachabteilung zu einem Thema zu äußern. Das Info- und Beschwerdemanagement ist lediglich ein Angebot, die Suche nach dem zuständigen Bereich abzukürzen und den heutigen Kommunikationswegen zu entsprechen. Die Meldungen direkt an die Fachabteilungen sind in den abgebildeten Statistiken und Ausführungen nicht dargestellt.

Der vorliegende Bericht ist eine Auswertung der eingegangenen Meldungen beim Info- und Beschwerdemanagement im Jahr 2015.

# Akzeptanz

Im Jahr 2015 haben das Info- und Beschwerdemanagement 479 Meldungen (Fragen, Anregungen und Beschwerden) erreicht. Dieser Wert ist im Vergleich im vergangenen Jahr gestiegen. Er wird im aktuellen Jahr voraussichtlich wieder erreicht.

Anzahl Kontakte



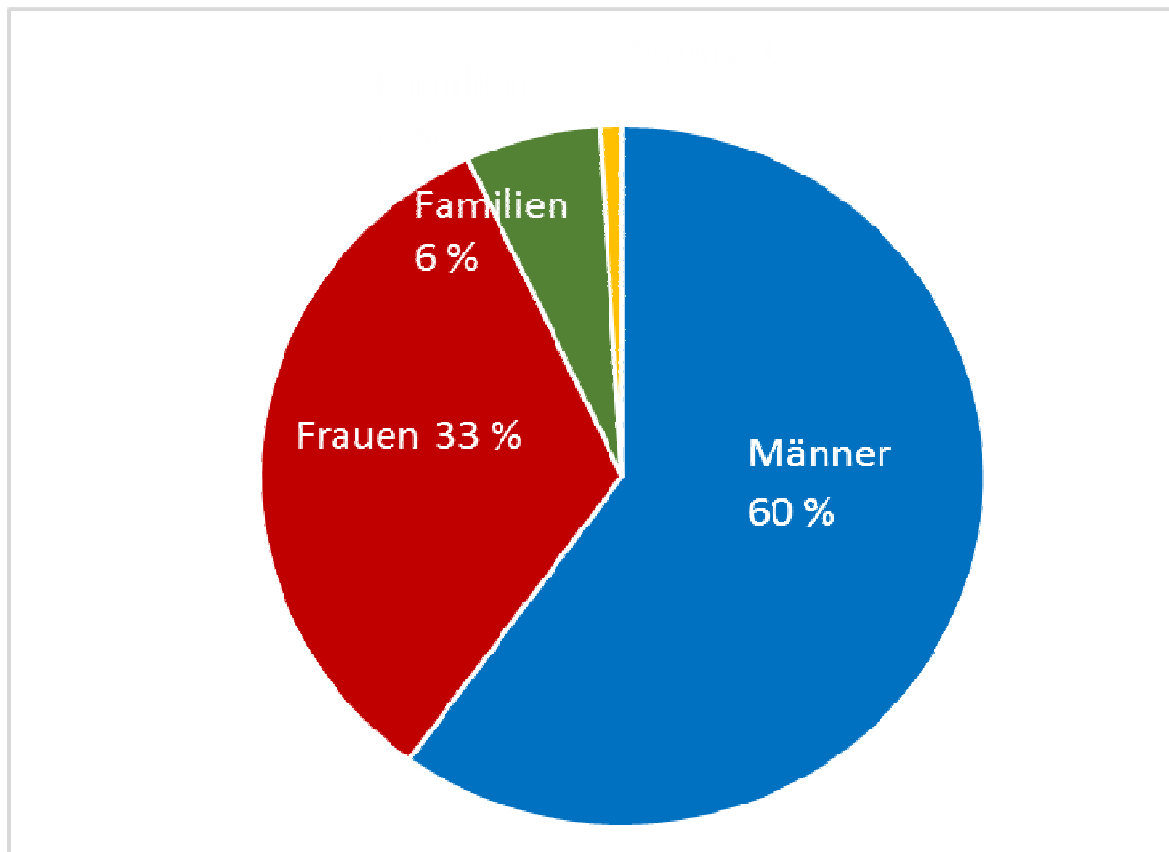
# Wer meldet sich?

Bereits in den ersten Jahren der Einführung des Info- und Beschwerdemanagement zeichnete sich die stabile Verteilung der Männer- und Frauenquoten ab: zu Beginn wurden 56 Prozent der Meldungen von männlichen Beschwerdeführern eingebracht. Dieser Anteil hat zugenommen - in 2015 waren es 60 Prozent.

Die Frauenquote ist in den vergangenen Jahren nahezu gleich geblieben, die Bürgerinnen nutzten mit einem Drittel - 33 Prozent - die Möglichkeiten des Info- und Beschwerdemanagements in 2015.

Der Anteil der Familienmeldungen, also die Meldung, die von einer häuslichen Gemeinschaft gegeben wurde, hat leicht zugenommen. 2015 lag dieser Anteil bei 6 Prozent.

Bemerkenswert ist, dass es in 2015 vereinzelte anonyme Meldungen gab. Das Info- und Beschwerdemanagement scheint insgesamt jedoch das Vertrauen zu genießen, auch persönliche Angelegenheiten angemessen klären zu können.



# Idee, Anregung oder Beschwerde?

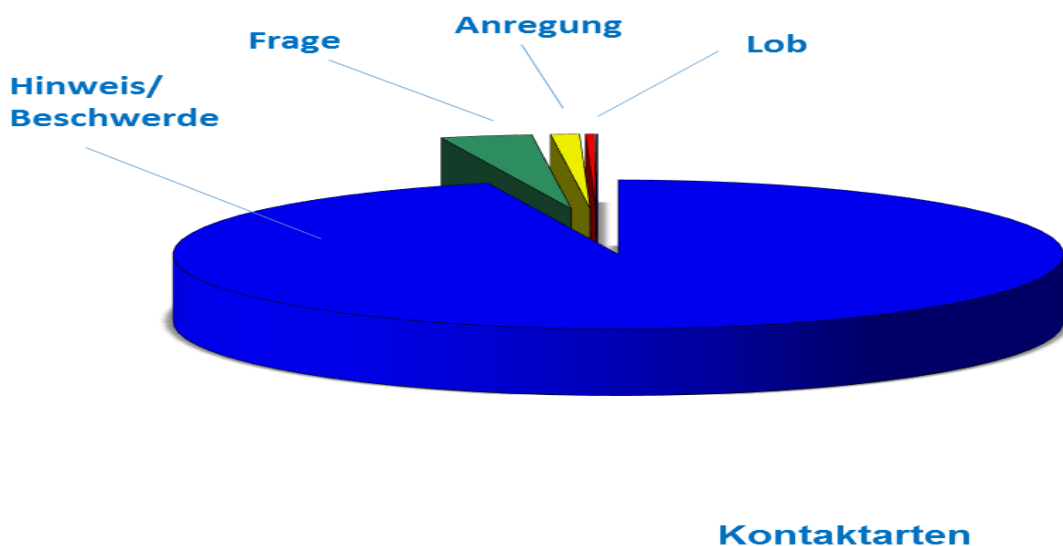
Bei der Auswertung werden die einzelnen Meldungen in insgesamt vier Kategorien unterteilt: Beschwerde, Anregung, Frage und Lob/Dank. Diese werden anhand der Beschreibungen der Bürger bzw. aus der Angabe der Art zugeordnet.

Eine **Beschwerde/Hinweis** ist eine Mitteilung mit starkem Nachdruck auf dem Wunsch, eine Änderung herbeizuführen.

Eine **Anregung** zielt ebenfalls auf eine Veränderung der Situation ab, hier ist aber die Idee für eine Verbesserung der Anlass, weniger die Unzufriedenheit.

**Frage** und **Lob/Dank** sind dem allgemeinen Sprachgebrauch entliehen und bedürfen an dieser Stelle keiner weiteren Erläuterung.

Im Jahr 2015 verteilten sich die Meldungen so:



Fast drei Viertel der Meldungen waren als Beschwerde/Hinweis zu bezeichnen. 24 % aller Beschwerden/Hinweise bezogen sich auf Mängel rund um den öffentlichen Raum, 20 % meldeten Müll oder Dreck im Stadtgebiet.

Mängel im Straßenverkehr summierten sich auf 15% aller Beschwerden/Hinweise, 15 % fielen in die Zuständigkeit Dritter.

Die Zahl von Fragen an die Stadtverwaltung stieg auf 17%. Über die heutigen Kommunikationskanäle wird inzwischen häufiger eine Frage schnell und direkt an die Zentrale gestellt.

Bei Fragen handelt es sich in der Regel um sehr individuelle Anliegen, häufig zu Fragen des Zusammenlebens mit Nachbarn. Bei diesen Themen verfügt die Stadtverwaltung nur über einen begrenzten Spielraum und kann in der Regel lediglich beratend tätig werden. (vgl. Kapitel „Welche Themen beschäftigen die Seelzer“ auf Seite 12).

Die Entwicklung der Meldungen von 2011 - 2015:

Beschwerdeart in Prozent	2011	2012	2013	2014	2015
Beschwerde/Hinweis	75	70	69	73	70
Frage	18	2	23	19	22
Anregung	7	7	6	7	7
Lob/Dank	0	1	1	1	1

Ein Lob bzw. Dank wird in der Regel an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter direkt gegeben. Es spiegelt sich daher nur teilweise in den vorhandenen Zahlen. Die allgemeine Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit dem Info- und Beschwerdemanagement wird durch die halbjährliche Abfrage erhoben (vgl. Seite 11).

## Wie meldet sich die Bürgerin/der Bürger?

Allen Bürgerinnen und Bürgern stehen verschiedene Möglichkeiten offen, sich mit dem Info- und Beschwerdemanagement in Verbindung zu setzen: per Brief, per Fax, per Telefon, persönlich oder über das Internet (dem Bürgerbriefkasten).

In den vergangenen Jahren zeichnet sich weiter der Anstieg der online-Kommunikation ab. E-Mail und Internetformular machen inzwischen 73 Prozent der Kontaktaufnahme aus, das Telefon folgt als zweitwichtigste Form mit 17 Prozent aller Kontakte. Das persönliche Gespräch bleibt bei einem niedrigen Anteil von 6 Prozent. Ebenso bleiben die schriftlichen Anfragen per Brief oder Fax bei einem sehr niedrigen Wert von 3 Prozent.

Dies wird an den absoluten Werten in der nebenstehenden Tabelle noch einmal deutlich:

<b>Eingangsart in Zahlen</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
E-Mail	185	235	207	232	351
Telefon	106	121	95	90	80
Persönlich	40	39	32	23	30
Schriftlich	20	10	15	20	15
Summe	351	405	349	391	479

Festzuhalten ist, die Anzahl der Meldungen per E-Mail und per Internet-Formular bleibt weiter auf einem hohem Niveau.

Die Anzahl der persönlich mitgeteilten Hinweise nimmt weiter ab.

Die elektronische Kommunikation ist also deutlich die effektivste und einfachste Form des Austauschs zwischen der Stadtverwaltung und den Bürgern.

Die Verteilung der Altersgruppen spiegelt dieses Bürgerverhalten in etwa wider. Telefonische Mitteilungen sowie schriftliche Mitteilungen kommen in der Regel eher von der älteren Bevölkerung oder wenn bereits ein erster Kontakt per E-mail vorhanden ist.



# Vom Sommerhoch und Winterschlaf

In 2015 meldeten sich die Bürgerinnen und Bürger in den Monaten Januar bis März sowie September und Dezember deutlich weniger als in den anderen Monaten. Eine konkrete Ursache ist hier nicht nach zu vollziehen.

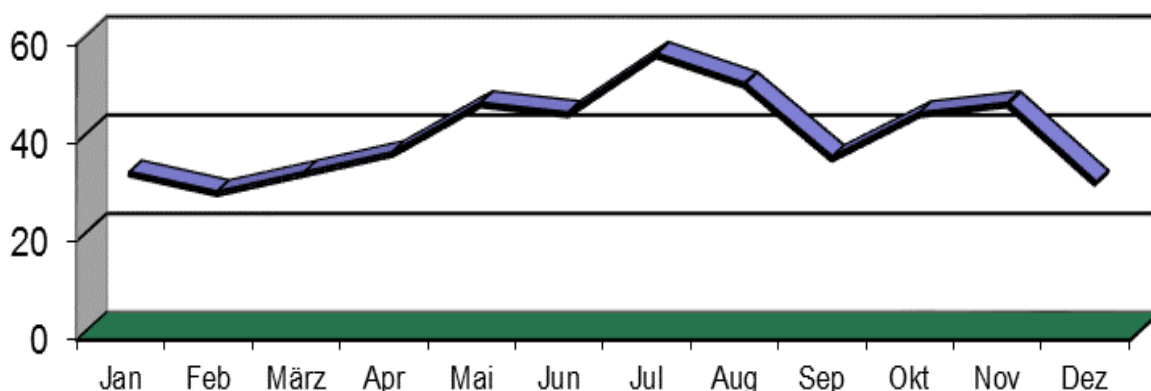
Auffällig ist die etwas gehäufte Anzahl von Meldungen im Frühsommer bzw. Sommer des Jahres. Dies entspricht dem Verhalten der Bürgerinnen und Bürger aus den Vorjahren.

Bei den Freizeitaktivitäten im Freien fallen vor allem der Zustand der Grünanlagen und Umweltverschmutzungen ins Auge. Je nach trockener oder feuchter Witterung wird die Pflege des Straßenbegleitgrüns und der Spielplätze sowie eine verstärkte Abfallbeseitigung gefordert.

Wo die Stadtverwaltung nicht selbst verantwortlich ist, gibt das Info- und Beschwerde-management die Hinweise und Wünsche an die zuständigen Behörden bzw. Privatpersonen weiter.

Da der Winter in 2014/2015 nur wenig Schnee und Eisbildung verursachte, hat es in diesen Monaten kaum Anlass für Hinweise zum Winterdienst gegeben.

Jahresverlauf Hinweise 2015



# Antwort erhalten?

Ziel eines modernen Info- und Beschwerdemanagements ist es, die Angelegenheiten der Bürgerinnen und Bürger kompetent und zügig zu regeln. Und so das Ansehen der Stadt zu stabilisieren. Zufriedene Bürger berichten positiv gegenüber Dritten von ihren Erfahrungen. Und die Qualität der Arbeit der Stadtverwaltung kann über diesen ständigen Verbesserungsprozess laufend verbessert werden.

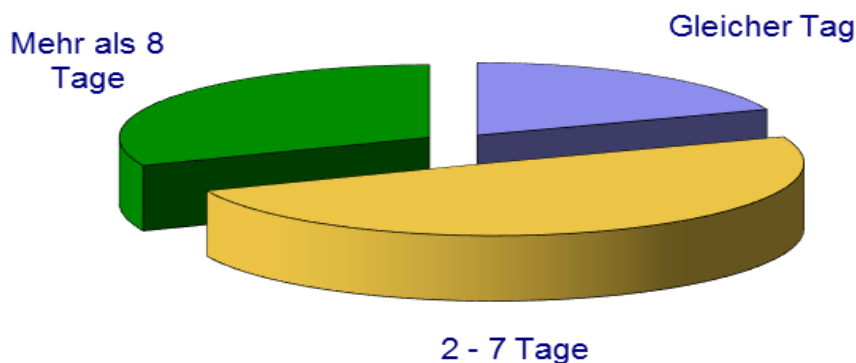
Für die Zufriedenheit der Bürger ist es in erster Linie wichtig, dass diese sich ernst genommen fühlen, egal, welches Anliegen sie haben. Hierzu trägt auch bei, die individuellen Anliegen zeitnah zu bearbeiten und die Antwort bzw. Entscheidung angemessen und nachvollziehbar zu vermitteln.

Geht eine Meldung beim Info- und Beschwerdemanagement ein, wird diese zur Klärung bzw. weiteren Bearbeitung an die zuständige Fachabteilung weitergeleitet. Handelt es sich dabei um eine „Routineangelegenheit“, wie z. B. defekte Straßenbeleuchtung oder Grünschnitt, wird den Bürgern in der Regel am selben Tag von Seiten des Info- und Beschwerdemanagement eine abschließende Antwort zum weiteren Vorgehen geschickt.

Ist absehbar, dass aufgrund notwendiger Ortsbesichtigungen oder einer grundlegenden rechtlichen Prüfung innerhalb von zwei Tagen keine abschließende Antwort gegeben werden kann, erhalten die Bürgerinnen und Bürger eine Zwischennachricht über den Sachstand der Bearbeitung. Eine abschließende Antwort wird erstellt, wenn die Fachabteilung die Antwort vorbereitet hat.

Im Jahr 2015 wurden 19 Prozent der Hinweise bereits am Eingangstag erledigt und beantwortet. Weitere 49 Prozent konnten innerhalb einer Woche beantwortet werden und lediglich 31 Prozent mussten länger als eine Woche auf eine abschließende Antwort warten.

## Bearbeitungszeiten 2015



Gegenüber 2014 ist die Anzahl der Meldungen leicht gesunken, die innerhalb einer Woche beantwortet werden konnten. Die Anfragen und Beschwerden, die am selben Tag erledigt werden konnten, ist konstant geblieben.

In der Regel wird den Bürgerinnen und Bürgern auf dem Weg geantwortet, auf dem sie oder er mit dem Info- und Beschwerdemanagement in Kontakt getreten ist. Meldungen per E-Mail oder über die Homepage der Stadt werden per E-Mail beantwortet, persönliche Kontakte meist über das Telefon. Wenn jemand per Telefon nicht erreichbar ist und sich kein Anrufbeantworter einschaltet, wird der Hinweis per Brief beantwortet.

## Und zufrieden?

Eine zügige Bearbeitung der Meldungen garantiert nicht, dass das Ergebnis die Bürgerinnen und Bürger jeweils zufriedenstellt. Manche Anliegen der Bürger können nicht so umgesetzt werden, wie diese es sich wünschen.

Die Gründe sind vielfältig: es gilt gesetzliche Rahmenbedingungen einzuhalten. Es gibt politische Entscheidungen der örtlichen Gremien, die darüber hinaus die Grundlagen für das Stadtgebiet festlegen. Und es gibt Angelegenheiten rein privatrechtliche Natur (hierzu gehören Nachbarschaftsdifferenzen), die nicht durch Handlungen der Stadtverwaltung auszuräumen sind.

Um die Zufriedenheit im Kontakt mit der Stadtverwaltung zu erfassen, werden halbjährlich alle Bürger, die ein Anliegen hatten, über die Zufriedenheit mit dem Verhalten der Verwaltung befragt. Die Zufriedenheit einer Bürgerin/eines Bürgers mit der Bearbeitung seines Anliegens wird in zwei Stufen eingeteilt: „zufrieden“ bzw. nicht zufrieden“.

Entsprechend ergibt sich eine Verteilung der Zufriedenheit:

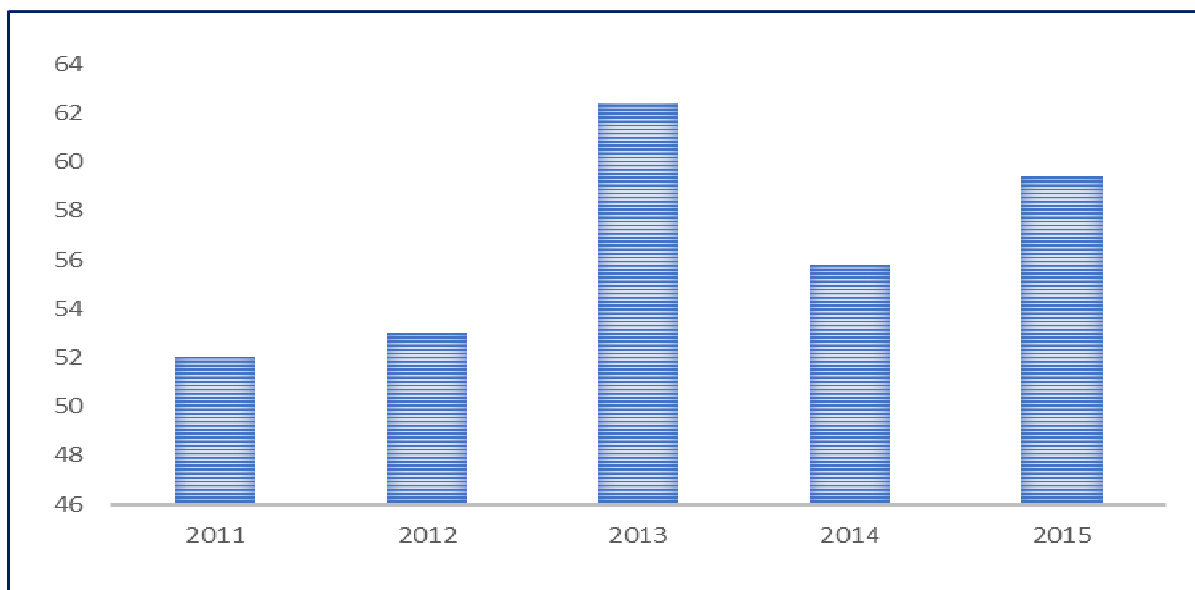
<b>Zufriedenheit der Bürger mit (Angaben in Prozent)</b>	2011	2012	2013	2014	2015
Schnelligkeit der Antwort	86	85	84	93	88
Art und Weise der Antwort	89	90	93	81	90
Nachvollziehbarkeit der Antwort	74	78	78	76	84

Die Zufriedenheit bei der Schnelligkeit der Beantwortung ist über die letzten Jahre im Durchschnitt gleichmäßig höher geworden.

In 84 Prozent der Fälle konnte den Bürgern (siehe Übersicht Nachvollziehbarkeit der Antwort) die Entscheidung oder Handlung der Stadtverwaltung verständlich erläutert werden. Dies ist ein Wert, der sich deutlich gesteigert hat.

Und dies wirkt sich auf die Bewertung zur Umsetzung bzw. Erledigung eines Anliegens aus. Da die positive Erfüllung eines Anliegens nicht in allen Fällen möglich ist (siehe Gründe für Zufriedenheit), beeinflusst dies den Anteil zufriedener Kunden.

Zufriedenheit mit dem Ergebnis der Antwort in 2015:



Im Jahr 2015 zeigt sich bei der Zufriedenheit mit dem Ergebnis ein weiter guter Trend: 60 Prozent der Bürger waren mit dem Ergebnis ihres Anliegen zufrieden.

Insgesamt ist die Zufriedenheit der BürgerInnen eine Bestätigung der guten Arbeit für die kommunale Gemeinschaft.

# Welche Themen beschäftigen die Seelzerinnen und Seelzer?

Die fünf wichtigsten Bereiche waren im Jahr 2015:

1. „Mängel rund um den öffentlichen Raum“
2. „Individuelle Fragen“
3. „Müll und Dreck“
4. „Angelegenheiten außerhalb des städtischen Zuständigkeitsbereichs“
5. „Verschiedenste Themen“

Die „Top 5“ der Themenbereiche waren in den vergangenen Jahren fast dieselben.

Hier hat sich in 2015 nur die Rangfolge geändert: die Bürgerinnen und Bürger nutzten das Info- und Beschwerdemanagement verstärkt für die Klärung von Fragen und Anregungen, die Dinge im öffentlichen Raum betreffen. Hier sind Dinge, die die Straßen und Wege betreffen, der häufigste Grund sich zu melden.

Anliegen, die dem Bereich „Fragen“ zugeordnet werden, sind generell persönlicher Art und sehr vielfältig in den Inhalten. Der Service der Stadtverwaltung wurde hier vermehrt genutzt, vor allem über den schnellen Weg per E-mail.

Beim Themenbereich „Mängel rund um den öffentlichen Raum“ ist in den Jahren zwischen 2011 und 2015 eine deutliche Zunahme von 40 auf 114 Hinweise zu verzeichnen.

Die Ursachen für eine Beschwerde liegen etwa zu einem Viertel im Verhalten Dritter, zu einem Viertel im Verhalten der Stadt (z. B. mangelnder Unterhaltungsaufwand), zum Teil aber auch in der Person selbst begründet, da sie Anforderungen stellt, die – im Rahmen der beschlossenen Finanz- und Personalmittel - nicht immer leistbar sind.

Unverändert hoch sind Meldungen im Bereich der Müllauffindung im Stadtgebiet bzw. über die nicht fachgerechte Entsorgung durch Müllverursacher. Ebenso sorgen sich die Bürger über ein ansprechendes, gepflegtes Erscheinungsbild der Straßen, Wege und Grünflächen.

Gestiegen ist der Anteil der Meldungen, die außerhalb der Zuständigkeit der Stadtverwaltung liegen. Diese werden, wenn möglich, direkt vom Info- und Beschwerdemanagement weiter geleitet oder dem Bürger direkt mitgeteilt, an wen er sich mit seinem Anliegen wenden kann.

# Aufgabenbereiche in der Übersicht

TOP 5 DER ZUSTÄNDIGEN ABTEILUNGEN	ANZAHL MELDUNGEN 2015
Straßen und Entwässerung (4.2)	273
Stadt-, Grünplanung und Umweltschutz (4.3)	53
Info- und Beschwerdemanagement (0.2.3)	39
Bürgerbüro & Öffentliche Sicherheit (3.1)	28
Sonstige Bereiche zusammen	86

Wie schon in den Vorjahren fällt die Hauptzahl der Meldungen in den Aufgabenbereich der Abteilung Straßen und Entwässerung. In dieser Abteilung ist alles rund um die Themen Abfall und -beseitigung, Zustand der Fußwege und Straßen sowie Abwasser und Beleuchtung angesiedelt. In 2015 waren es 273 Meldungen, dies entspricht 57 Prozent.

Der nächst größere Anteil findet sich in der Zuständigkeit der Abteilung Stadt-, Grünplanung und Umweltschutz, 4.3. Die Meldungen betreffen hier die Spielplätze; Parkanlagen, Hinweise zum Umweltschutz und immer wieder auch Fragen rund um das Thema Bau und Ausbau von Wohnhäusern. Hier waren es 53 Meldungen, also 11 Prozent.

Danach folgt der Bereich der Hinweise und Fragen, die sich direkt von der Stelle des Info- und Beschwerdemanagement beantworten lassen. Mit 39 Meldungen waren das 8 Prozent der Gesamtzahl.

Die Abteilung Bürgerbüro & Öffentliche Sicherheit war mit 28 Meldungen beteiligt. Hier sind die wichtigsten Themen Meldeauskünfte und Fragen rund um das Ausstellen von Dokumenten sowie das Anmelden von Fahrzeugen. Diese machten 6 Prozent aus.

Alle übrigen Abteilungen im Rathaus sind mit einem Anteil von 17 Prozent betroffen.

## Für den schnellen Leser – nominell

Jahr	2015	2014	2013	2012	2011
<b>Eingänge</b>	479	391	346	405	351
<b>Meldeart</b>					
Beschwerde/ Hinweis	334	285	241	285	262
Frage	104	73	81	88	63
Anregung	38	29	22	29	26
Lob/Dank	3	4	4	3	0
<b>Eingangsort</b>					
E-Mail	351	232	207	235	185
Telefon	80	90	95	121	106
Persönlich	33	49	32	39	40
Schriftlich	15	20	15	10	20

## Für den schnellen Leser in %

Jahr	2015	2014	2013	2012	2011	Durchschnitt
<b>Art der Meldung</b>						
Beschwerde / Hinweis	70	73	69	70	75	71
Frage	22	19	23	22	18	21
Anregungen	7	7	7	7	7	7
Lob/Dank	1	1	1	1	0	1



## Für den schnellen Leser – Verteilung auf die Stadtteile in %

Jahr	2015	2014	2013	2012	2011
<b>Stadtteile</b>					
Almhorst	2	4	1	2	2
Dedensen	8	6	11	7	4
Döteberg	1	0	1	1	0
Gümmer	4	6	6	3	6
Harenberg	4	4	6	5	4
Kirchwehren	0	2	0	1	2
Lathwehren	0	1	0	1	1
Letter	33	34	30	33	34
Lohnde	9	8	7	7	7
Seelze (mit Seelze- Süd)	34	28	33	37	36
Velber	4	7	5	3	4

## Für den schnellen Leser – Zufriedenheit der Bürger in %

Jahr	2015	2014	2013	2012	2011
<b>Rückmeldequote insgesamt (%)</b>	32	42	47	38	45
<b>Zufriedenheit der Bürger mit (%)</b>					
Schnelligkeit der Antwort	88	93	84	85	86
Art und Weise der Antwort	90	81	93	90	89
Nachvollziehbarkeit der Antwort	84	76	78	78	74
Dem Ergebnis (%)	60	56	62	53	52

## Copyright

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung und Quellenangabe unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigung, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeisung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.