

## Stadt als Management für Beschwerden?

### Astrid Semler: Werde zentrale Stelle einrichten

**Obernkirchen.** Sollte sie zur Bürgermeisterin der Stadt Obernkirchen gewählt werde, will Einzelbewerberin Astrid Semler nach ihrer Wahl ein so genanntes „aktives Beschwerdemanagement“ einrichten. „Aktiv“, weil die Bürger ausdrücklich um Äußerung von Problemen gebeten würden, „Management“, weil mit Beschwerden und Hinweisen professionell umgegangen werden soll. „Es soll“, so Semler, „nicht nur leicht sein, Beschwerden einfach nur loszuwerden. Es soll nicht nur eine sach- und problemgerechte Reaktion und Bearbeitung erfolgen. Die eingehenden Beschwerden werden auch ausgewertet werden und zu Veränderungen führen.“

Eine Ankündigung, die als Ergebnis ihrer Gespräche mit den Bürgern der Stadt zu sehen sei, teilt die Kandidatin mit. Seit 13 Wochen würde sie dabei Hinweise der Bürger erhalten. Die Auswertung nach fast drei Monaten habe eindeutige Schwerpunktbereiche aufgezeigt. „Viele Probleme sind mit geringem finanziellen Aufwand zu beseitigen“, sagt die Kandidatin. „Einige Beschwerden weisen auf ernsthafte Schwächen und Fehlentwicklungen hin. Aus diesen kann die Verwaltung Erkenntnisse darüber gewinnen, wo Handeln erforderlich ist, bevor es zu hohen Folgekosten oder schwerwiegenden Problemen kommt.“

#### Hausinterne Problemlösung

Sie beabsichtige die Einrichtung einer zentralen Beschwerdestelle für das Entgegennehmen der Beschwerden, sagt Semler. Durch die zentrale Beschwerdestelle soll die Klärung der Probleme hausintern erfolgen. Gegebenenfalls sollten Zwischeninformationen erfolgen, auf jeden Fall abschließend eine Information über das Ergebnis an die Beschwerdeführer erteilt werden. „Die Bürger sollen die Sicherheit haben, dass Ihre Informationen angekommen sind und bearbeitet werden, ohne dass sie selbst einen Sachbearbeiter aufsuchen müssen.“ Etwaige Zuständigkeitsklärungen werden hausintern erfolgen, ohne dass der Bürger das Anliegen möglicherweise an verschiedenen Stellen vorbringen müsse. Und wenn im Einzelfall zur näheren Klärung Kontaktaufnahme durch den Sachbearbeiter mit dem Bürger erforderlich oder sinnvoll sei, werde der weitere Kontakt einschließlich der Erledigungsmittel durch den Sachbearbeiter erfolgen. Semler weiter: „Bei konkreten Fragen, etwa zu Bescheiden, werden natürlich weiterhin die Sachbearbeiter zur Verfügung stehen oder ansprechbar sein.“

Semler: „Wenn wir Beschwerden als Verbesserungsvorschläge betrachten, bekommen sie ein ganz anderes Gesicht. Und wenn wir auf die Hinweise reagieren, werden die Menschen, die sie vorbringen, aktiv an der Veränderung und Verbesserung unserer Stadt beteiligt.“ Semler verweist auf Erfahrungen anderer Städte: „Sie zeigen, dass ein Beschwerde-Management nicht nur zur Zufriedenheit der Bevölkerung führt, sondern es zudem den Mitarbeitern der Verwaltung erleichtert, im Bürgerinteresse zu handeln.“

#### Öffentliche WCs länger geöffnet

Häufig angesprochen wurden von älteren Personen die Öffnungszeiten der öffentlichen Toiletten, erklärt Semler. Die Zahl älterer Menschen, die die Innenstadt besuchen, habe insbesondere in Zeiten der Rollatoren erheblich zugenommen. „Diese Menschen benötigen häufiger ein WC, scheuen sich aber Restaurants mit einer entsprechenden Bitte aufzusuchen.“ Diesen Hinweisen habe dann durch Information des Reinigungsunternehmens nachgekommen werden können: Die Öffnungszeiten der WCs seien erheblich ausgeweitet worden, erklärt Semler.

Es habe sich übrigens gezeigt, dass die Bürger fast durchgängig keine überzogenen Forderungen und einen Blick für notwendige Dinge haben, so fasst die Diplomverwaltungswirtin ihre Bürgergesprächs-Erfahrungen der vergangenen Wochen zusammen. rnk