

## Vorlage Nr. 030/15

Betreff: **Bericht über das Beschwerdemanagement aus dem unmittelbaren Bereich der Bürgermeisterin für das Jahr 2014**

Status: **öffentlich**

### Beratungsfolge

<b>Haupt- und Finanzausschuss</b>	20.01.2015	Berichterstattung durch:	Frau Dr. Kordfelder					
TOP	<b>Abstimmungsergebnis</b>					z. K.	vertagt	verwiesen an:
	einst.	mehr.	ja	nein	Enth.			

### Betroffene Produkte

02                      Verwaltungsführung, Informations- und Öffentlichkeitsarbeit

### Betroffenes Leitbildprojekt/Betroffene Maßnahme des IEHK

Fehlanzeige

### Finanzielle Auswirkungen

<input type="checkbox"/> Ja	<input checked="" type="checkbox"/> Nein	<input type="checkbox"/> einmalig	<input type="checkbox"/> jährlich	<input type="checkbox"/> einmalig + jährlich
<b>Ergebnisplan</b>		<b>Investitionsplan</b>		
Erträge		Einzahlungen		
Aufwendungen		Auszahlungen		
<b>Finanzierung gesichert</b>				
<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nein			
durch				
<input type="checkbox"/> Haushaltsmittel bei Produkt / Projekt				
<input type="checkbox"/> Mittelumschichtung aus Produkt / Projekt				
<input type="checkbox"/> sonstiges (siehe Begründung)				

### mittelstandsrelevante Vorschrift

Ja                       Nein

**Beschlussvorschlag/Empfehlung:**

Der Haupt- und Finanzausschuss nimmt den Bericht über das Beschwerdemanagement aus dem unmittelbaren Bereich der Bürgermeisterin für das Jahr 2014 zur Kenntnis.

**Begründung:**

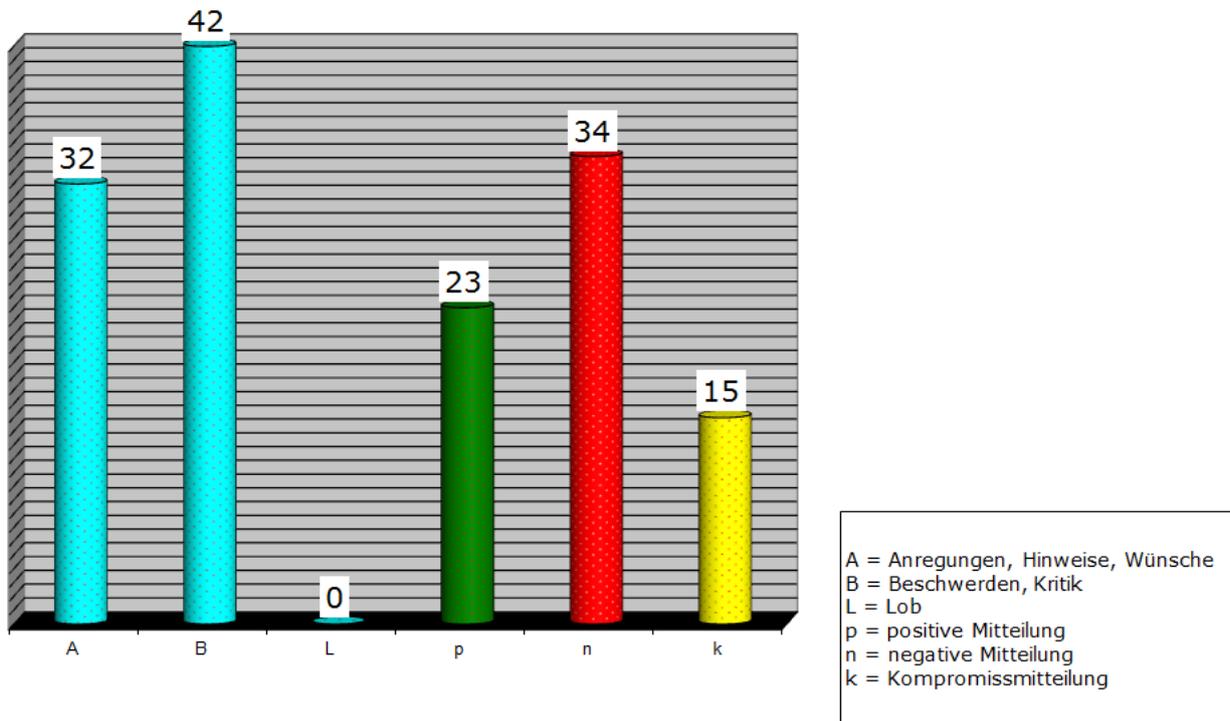
Die Einwohnerinnen und Einwohner der Stadt Rheine haben verschiedene Möglichkeiten, sich mit Fragen, Wünschen, Hinweisen, Anregungen, Lob, Mängeln, Beschwerden, Kritik, etc. an die Verwaltung zu wenden. In der Regel tragen sie diese den zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in den entsprechenden Fachbereichen vor, die sie dann auch eigenverantwortlich erledigen.

In einer bürgerfreundlichen Stadt wie Rheine haben die Einwohnerinnen und Einwohner aber auch die Möglichkeit, sich mit ihren Anliegen direkt an die Bürgermeisterin zu wenden. Dieses geschieht hauptsächlich durch

- Briefe
- E-Mails
- „Gelbe Hinweiskarten“ über den im Rathausfoyer aufgestellten Bürgerbriefkasten oder
- persönliche Vorsprachen in der Bürgersprechstunde.

Im Jahre 2014 wurde die Bürgermeisterin im Rahmen des Beschwerdemanagements insgesamt 74 (Vorjahr 80) mal von Einwohnerinnen und Einwohnern unmittelbar kontaktiert.

Grafische Übersicht zu Kritik, Anregungen, Wünschen, Lob und Hinweisen im Jahr 2014  
Gesamtübersicht



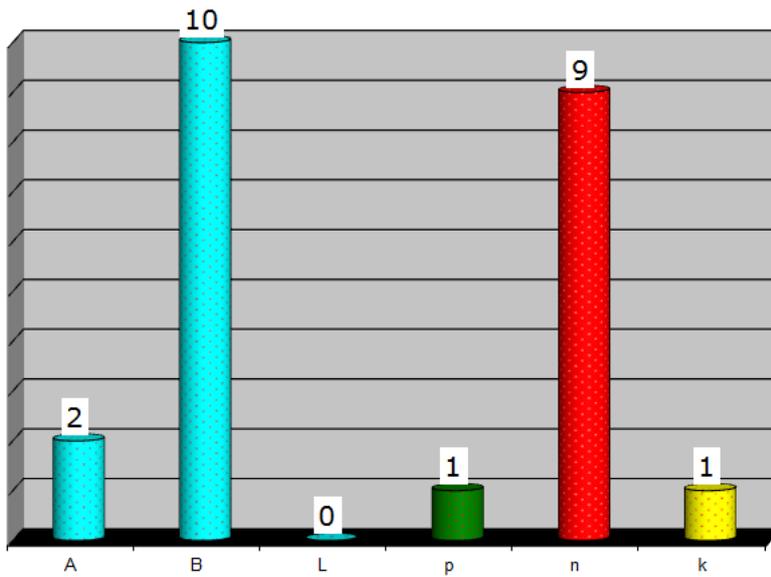
Hierin enthalten sind nicht die vielen Anrufe aus der Bevölkerung, die mit einem vertretbaren Verwaltungsaufwand statistisch nicht erfasst werden können.

Auch die bei der Bürgermeisterin eingehenden Anliegen, die in den Zuständigkeitsbereich der Beteiligungsgesellschaften (Stadtwerke, Technische Betriebe, EWG, TaT, Wohnungsgesellschaft) fallen, sind in der o. g. Statistik nicht enthalten, denn sie werden an die Beteiligungsgesellschaften zur eigenverantwortlichen Bearbeitung und Beantwortung weitergeleitet.

Wie aus dem o. g. Diagramm ersichtlich ist, konnten 23 (Vorjahr 22) Anliegen der Einwohner/innen positiv – also in deren Sinne – entschieden werden. In 34 (Vorjahr 35) Fällen erfolgte eine Ablehnung und in 15 (Vorjahr 16) Fällen kam es zu einer Kompromisslösung. (*Anmerkung: Die sich ergebene rechnerische Differenz zu der Gesamtzahl der Kontakte ergibt sich aufgrund einer nicht erforderlichen Antwort bzw. einer bei Freigabe der Vorlagen noch nicht möglichen Antwort auf eine Anregung.*)

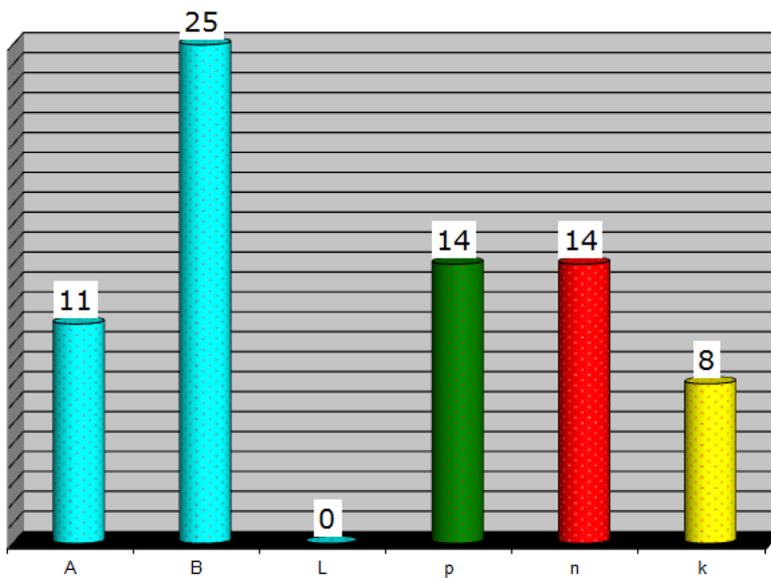
Diese Anliegen wurden auf die folgende Art und Weise sowie mit den dargestellten Ergebnissen an die Bürgermeisterin herangetragen:

Grafische Übersicht zu Kritik, Anregungen, Wünschen, Lob und Hinweisen im Jahr 2014  
BM-Schriftverkehr (Briefe)



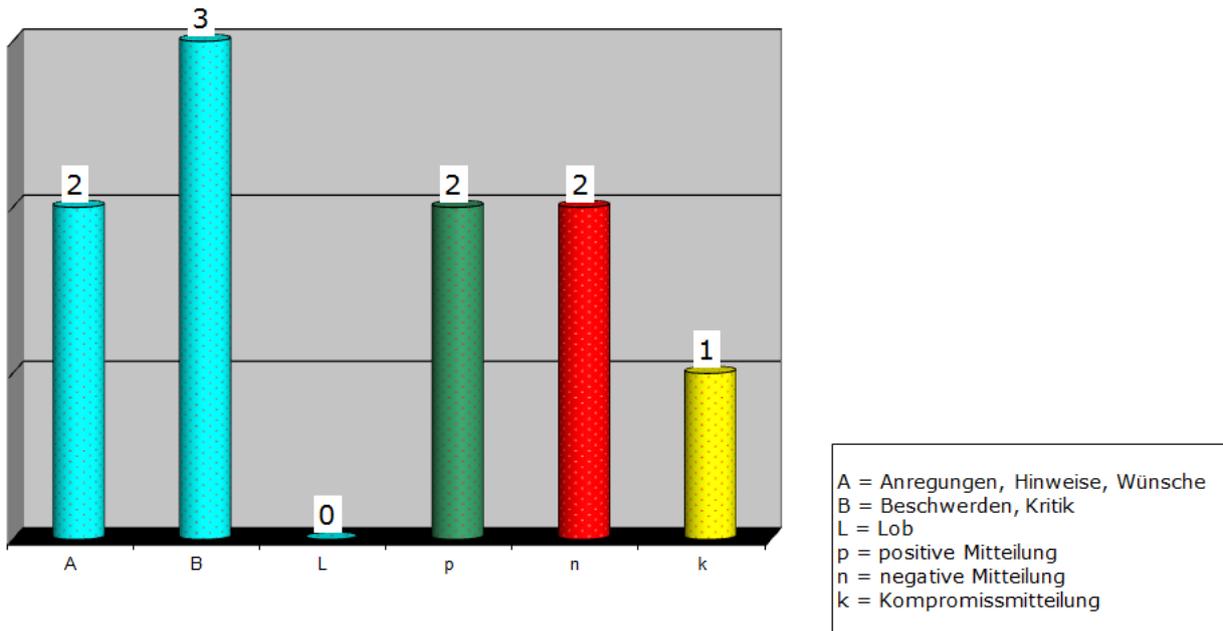
A = Anregungen, Hinweise, Wünsche  
B = Beschwerden, Kritik  
L = Lob  
p = positive Mitteilung  
n = negative Mitteilung  
k = Kompromissmitteilung

Grafische Übersicht zu Kritik, Anregungen, Wünschen, Lob und Hinweisen im Jahr 2014  
Bürgermails (E-Mails)

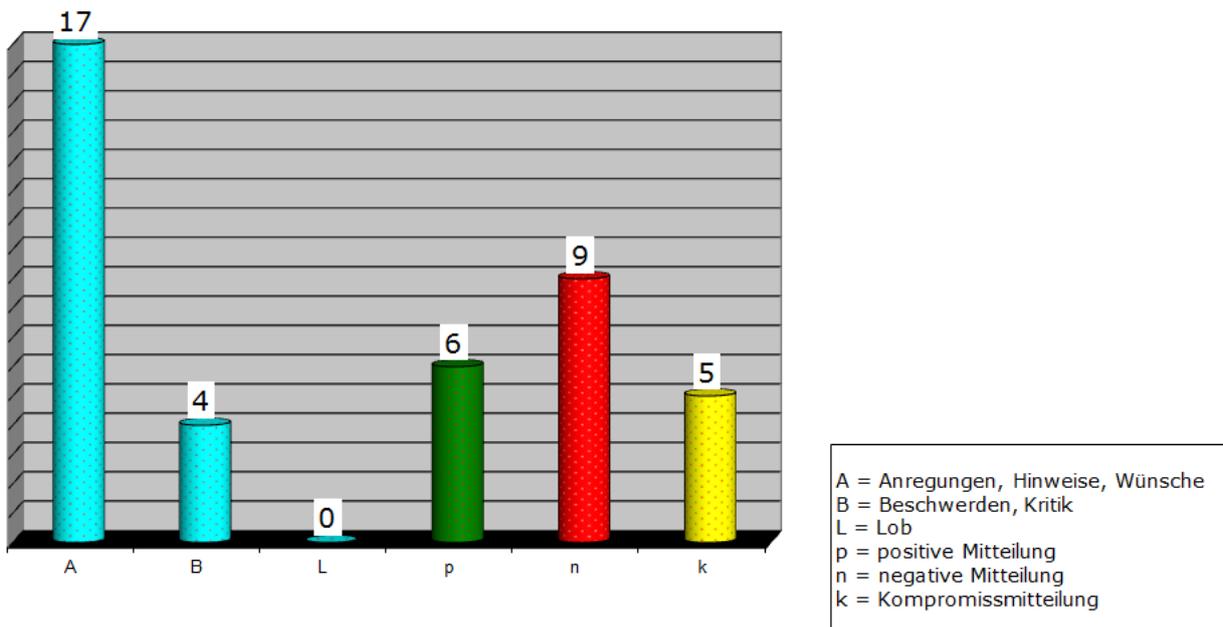


A = Anregungen, Hinweise, Wünsche  
B = Beschwerden, Kritik  
L = Lob  
p = positive Mitteilung  
n = negative Mitteilung  
k = Kompromissmitteilung

Grafische Übersicht zu Kritik, Anregungen, Wünschen, Lob und Hinweisen im Jahr 2014  
Bürgerbriefkasten (gelbe Hinweiskarten)



Grafische Übersicht zu Kritik, Anregungen, Wünschen, Lob und Hinweisen im Jahr 2014  
Bürgersprechstunde



Schwerpunkte der an die Bürgermeisterin herangetragenen Anliegen der Einwohner/innen waren Beschwerden über

- Verwarngelder bei Verstößen gegen die Straßenverkehrsordnung
- Leistungsgewährungen im Bereich der Sozial- und Jugendhilfe
- Vergabe von Stellplätzen für die Marktbesicker
- Leerstände in der Innenstadt
- fehlende öffentliche Toiletten in der Innenstadt
- Verschmutzung öffentlicher Flächen durch Hundekot
- fehlende Parkmöglichkeiten in Wohngebieten

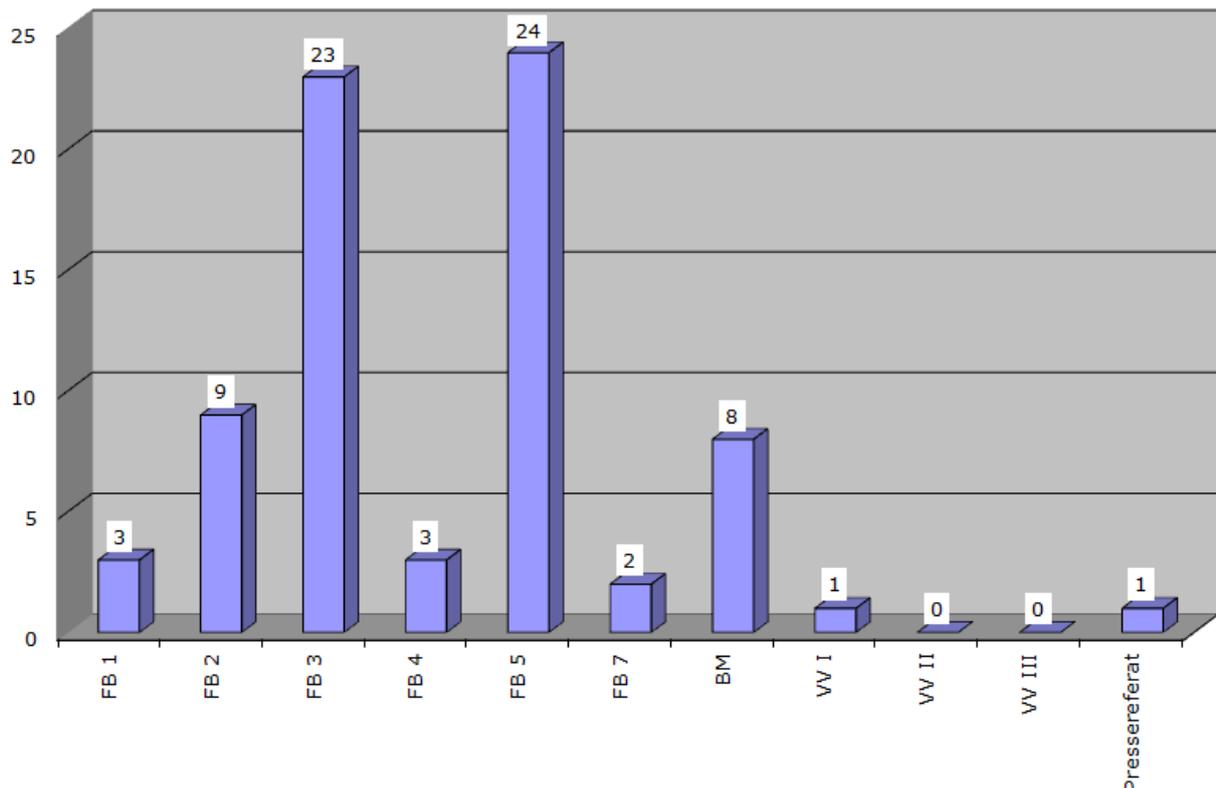
- Erhebung von Erschließungsbeiträgen und KAG-Beiträgen
- Festlegung von Schulstandorten
- Lärmbelästigungen

oder Anträge/Vorschläge

- zu Straßenverkehrsangelegenheiten (Verkehrsberuhigung, Aufstellen von Verkehrsschildern, Park- und Halteverbote etc.)
- auf Bereitstellung von Wohnungen
- zum Ausbau des Marktplatzes, zu einer Brücke und zu Straßen
- auf Ansiedlung von Geschäften in Außenbezirken
- auf Mängelbeseitigung auf städt. Straßen
- auf schnelleres Internet in Rheine
- zur Verbesserung des Internetauftritts der Stadt Rheine

Sie lassen sich von der Zuständigkeit her den nachstehenden Organisationseinheiten der Verwaltung wie folgt zuordnen:

### Zuordnung der Anregungen, Beschwerden sowie Lob auf die jeweiligen Organisationseinheiten



In der Bürgersprechstunde werden viele Angelegenheiten sofort geklärt, ohne dass es einer weiteren schriftlichen Stellungnahme bedarf. Darüber hinaus erhalten die Einwohner/innen in der Regel innerhalb einer Woche eine verbindliche Antwort durch die Bürgermeisterin zu den vorgetragenen Anliegen.

Es kann aber auch schon mal vorkommen, dass bei umfassenden und fachbereichsübergreifenden Sachverhalten ein interner Prüfungs- und Meinungsbildungsprozess erforderlich wird, wie z. B. bei den Straßenverkehrsangelegenheiten.

ten, die im Arbeitskreis Verkehr beraten und entschieden werden, sodass eine Antwort allein schon aufgrund der Terminierung der Sitzungen des AK Verkehr bis zu einem Monat dauern kann; dieses ist aber die Ausnahme.