

# Stadt Bochum

---

## Ideen – und Beschwerdemanagement im Jugendamt Bochum

Praktische Umsetzung

# Leitsätze zur Bürgerorientierung

---

- Offen sein für Anregungen und Kritik
- Gut erreichbar sein
- Bürger können ihre Jugendamtsangelegenheiten schnell auf kurzem Wege erledigen
- Freundliche und kompetente Bedienung
- Sinn und Zweck des Verwaltungshandelns wird nachvollziehbar und transparent
- Produkte und Leistungen orientieren sich im Rahmen der Gesamtverantwortung der Stadt an den Bedürfnissen und den Erwartungen. Ermessensspielräume werden – soweit rechtlich möglich – genutzt.

# Ideen- und Beschwerdemanagement als Teil des Qualitätsmanagements

---

- Keine Ermittlung von Schuldigen an Missständen innerhalb des Jugendamts
- Mitarbeiter sind keine „Kontrollierte“ im Zuge des Verfahrens
- Entwicklung einer neuen Kommunikationsstruktur zwischen Bürger und Jugendamt
- Akzeptanz von allen Beteiligten erforderlich
- Notwendigkeit eines gewissen Maßes an „Fingerspitzengefühl“



Nein!



Ja!

# Ziele des Ideen- und Beschwerdemanagements

---

## Strategische Ziele

- Gesamtheitliche Qualitätsverbesserung durch langfristige Veränderungen
- Erhöhung der Bürgerzufriedenheit
- **Verbesserung des Jugendamtsimages**

# Ziele des Ideen- und Beschwerdemanagements

---

## Operative Ziele

- Öffnung für Ideen, Anregungen und Kritik
- Ideen in Maßnahmen umsetzen
- Bewirken positiver/Vermeiden negativer Meinungsbildung

# Ziele des Ideen- und Beschwerdemanagements

---

## Ökonomische Ziele

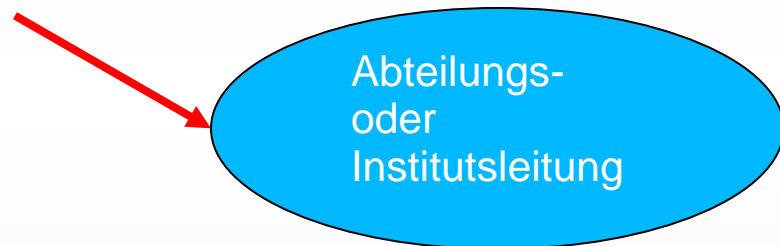
- Bürger zur konstruktiven Zusammenarbeit gewinnen
- Erreichen systematischer Bearbeitung
- Optimierung der Prozesse
- Vermeidung anderer Reaktionsformen der Bürger (z. B. Presse, Rundfunk etc.)
- Langfristige Senkung der Beschwerdehäufigkeit zur Entlastung der Organisationsbereiche

# Eingang einer Beschwerde

---

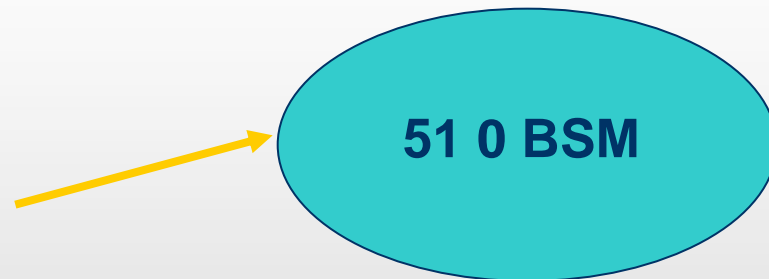
Beschwerde geht bei  
Abteilungs- bzw.  
Institutsleitung ein.

**Federführend zuständig:**



Beschwerde geht bei  
OB, im Sozialdezernat  
oder bei Amtsleitung JA  
ein.

**Federführend zuständig:**



# Bearbeitung einer Beschwerde bei 51 0 BSM bzw. in der jeweiligen Fachabteilung

---

## 51 0 BSM

- Anforderung einer Stellungnahme von der zuständigen Organisationseinheit; ggf. Anforderung der Vorgänge
- Evtl. notwendige Schweigepflichtsentbindung wird von 51 0 BSM eingeholt
- Bürger erhält Zwischen-/ Abgabennachricht unter Berücksichtigung der Bearbeitungsstandards

## Fachabteilung

- Bearbeitung „vor Ort“ unter Berücksichtigung der Bearbeitungsstandards
- Verantwortlichkeit liegt bei Abteilungsleitung
- Beschwerde über die Person des Sachbearbeiters begründet die Zuständigkeit des Vorgesetzten
- Weiterleitung des Bearbeitungsergebnisses an das zentrale Beschwerdemanagement (51 0 BSM)



# Standards für die Bearbeitung

---

- Beschwerden sind in Abwägung mit den täglichen Dienstgeschäften schnell und effizient zu bearbeiten.
- Es besteht das Grundprinzip der „Mündlichkeit“; umfassender Schriftverkehr ist zu vermeiden.
- Zwischennachrichten erfolgen – soweit möglich – telefonisch, wenn die Bearbeitung nicht innerhalb von 3 Tagen abgeschlossen werden kann.
- Bei umfassenden Verfahren, in denen eine Abstimmung im Amt bzw. mit beteiligten Dritten erforderlich ist, erhält der Bürger eine Zwischennachricht u. a. mit Angaben zum Ablauf des weiteren Verfahrens sowie dessen voraussichtlicher Bearbeitungsdauer.

**Die Wahl der richtigen Beantwortungsform bestimmt oft den Erfolg der Bearbeitung!**



# Personelle Ressourcen

---

- 51 0 BSM (Das zentrale Ideen- und Beschwerdemanagement nimmt einen prozentualen Anteil von rund 60 v.H. des Stelleninhalts in Anspruch)
- Dezentrale AnsprechpartnerInnen in den Fachabteilungen bzw. angeschlossenen Instituten (Leitungskräfte)
- Direkter Ansprechpartner für OB und Sozialdezernat

Die Bearbeitung der Beschwerden erfolgt effektiver und vor allem wirkungsorientierter.

**Die “unkoordinierte” Bearbeitung beansprucht im Endeffekt höhere personelle Kapazitäten!**



**Das war's an dieser Stelle von meiner Seite.**

---

**Herzlichen Dank für Ihr Interesse  
und  
Ihre Aufmerksamkeit!**