

Stadt Bochum

Ideen – und Beschwerdemanagement im Jugendamt Bochum

Auswertung Januar 2012 bis Dezember 2012

Auswertung Januar – Dezember 2012

Der Auswertung liegen folgende Parameter zugrunde:

- Art des Anliegens (z.B. Bitten, Hilfeersuchen, klassische Beschwerden)
- Beschwerdeführer (geschlechtsdifferenziert)
- Beschwerdeeingang
- Beschwerdeanzahl
- Bearbeitungslaufzeit
- Erledigungsstatus

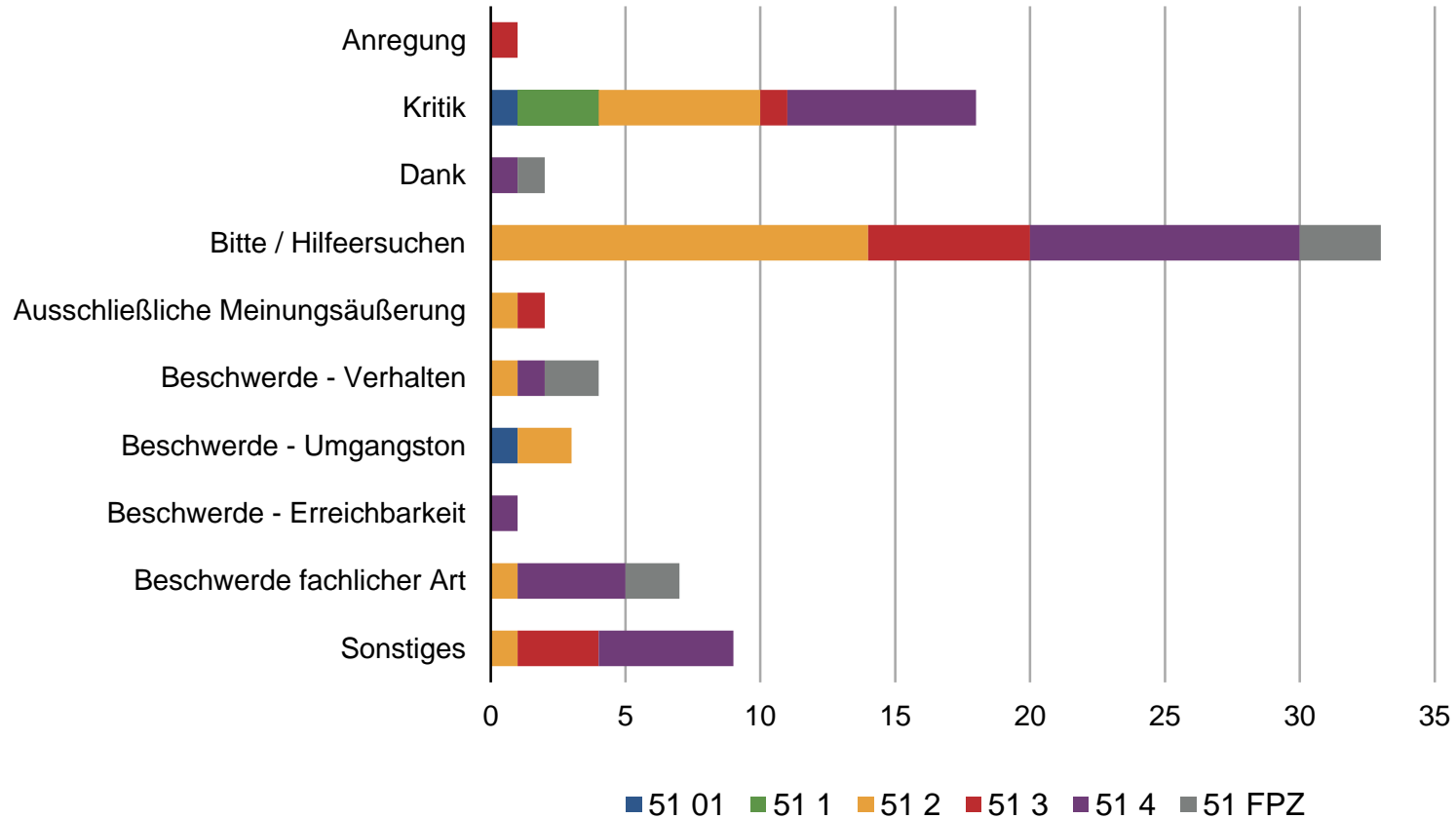
Auswertung Januar – Dezember 2012

Organisation des Jugendamtes Bochum:

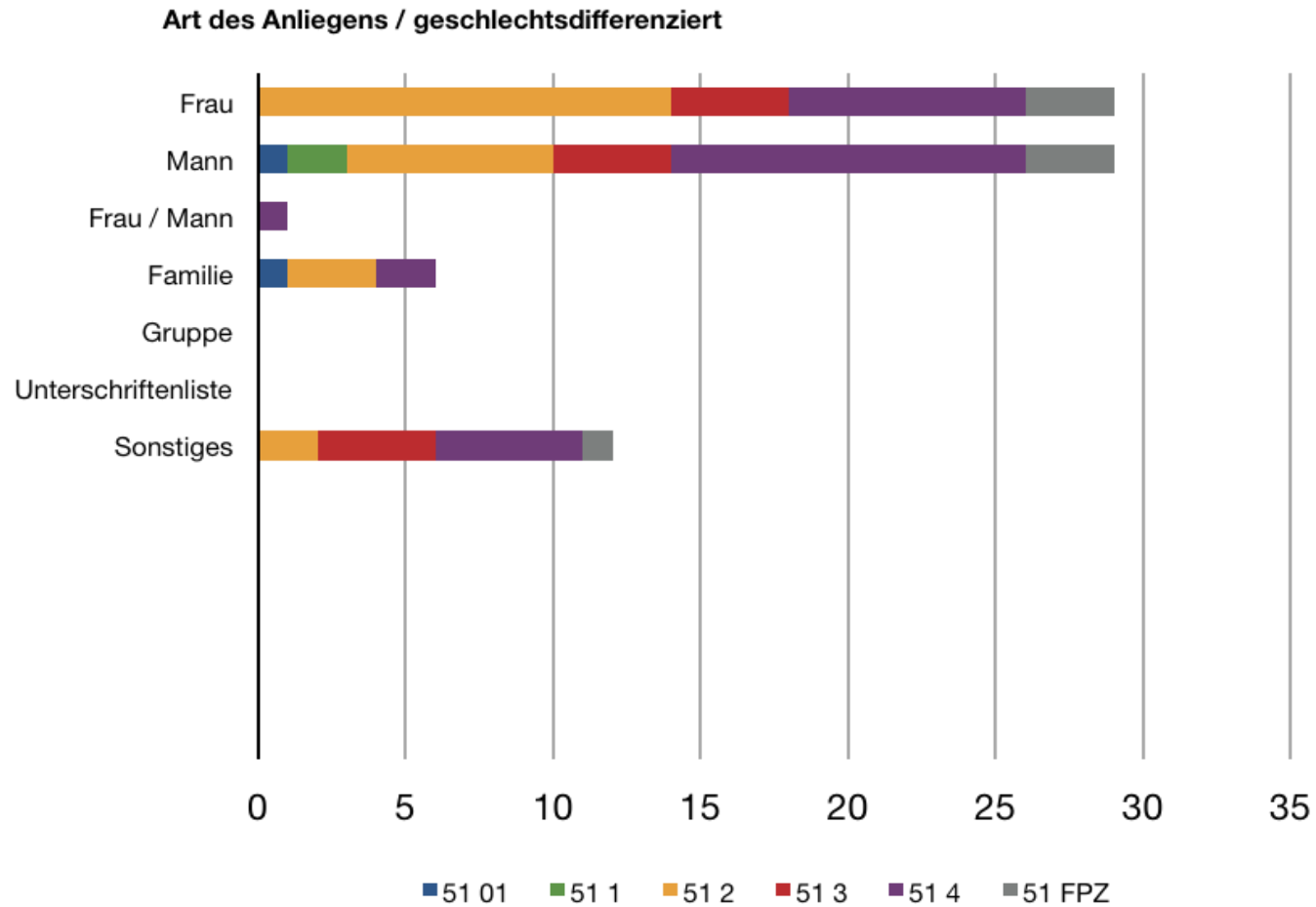
- 51 0 Beschwerdemanagement,
Rechtsangelegenheiten, Revision,
Jugendhilfeplanung, Kinderschutz,
Öffentlichkeitsarbeit, Amtscontrolling
- 51 01 Besondere Sozialpädagogische Fachdienste
- 51 1 Grundsatz und Verwaltung
- 51 2 Kindertageseinrichtung und Kindertagespflege
- 51 3 Jugendförderung
- 51 4 Sozialer Dienst
- 51 FPZ Familienpädagogisches Zentrum (Institut)

Auswertung Januar – Dezember 2012

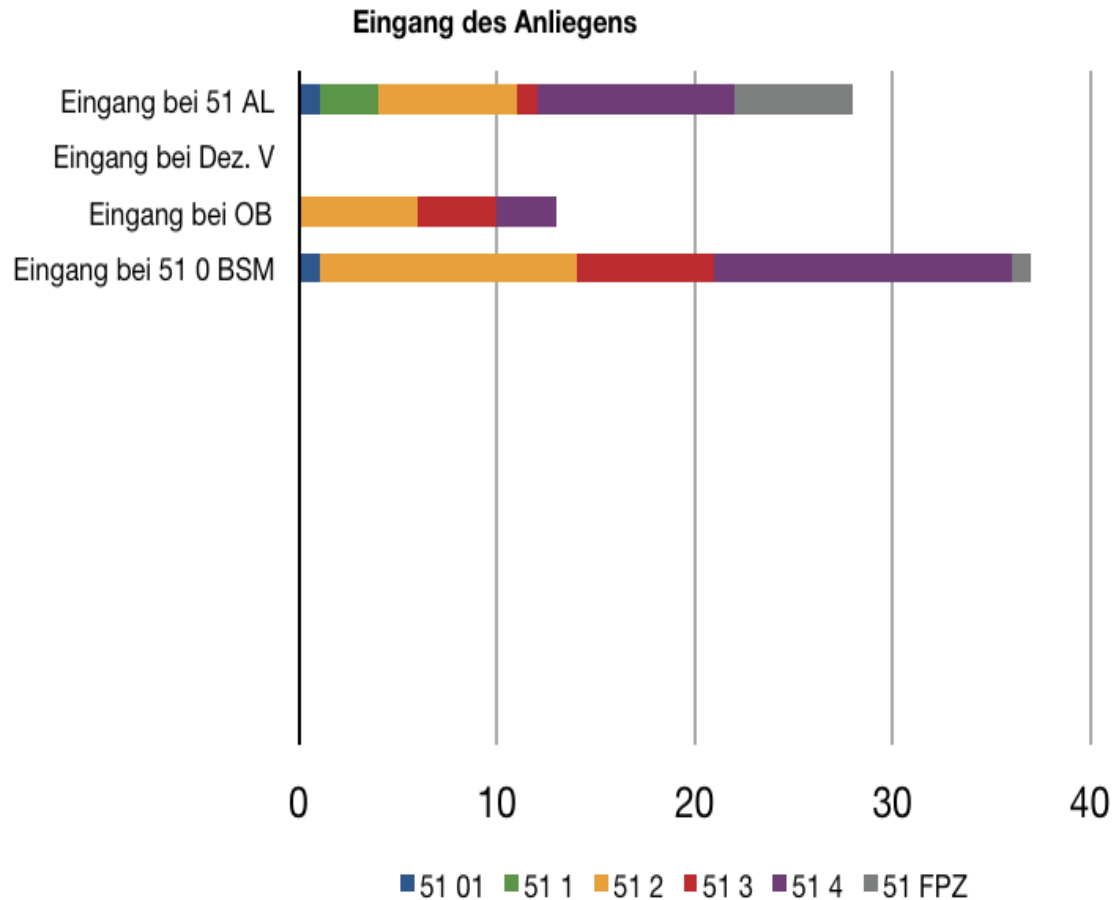
Art des Anliegens



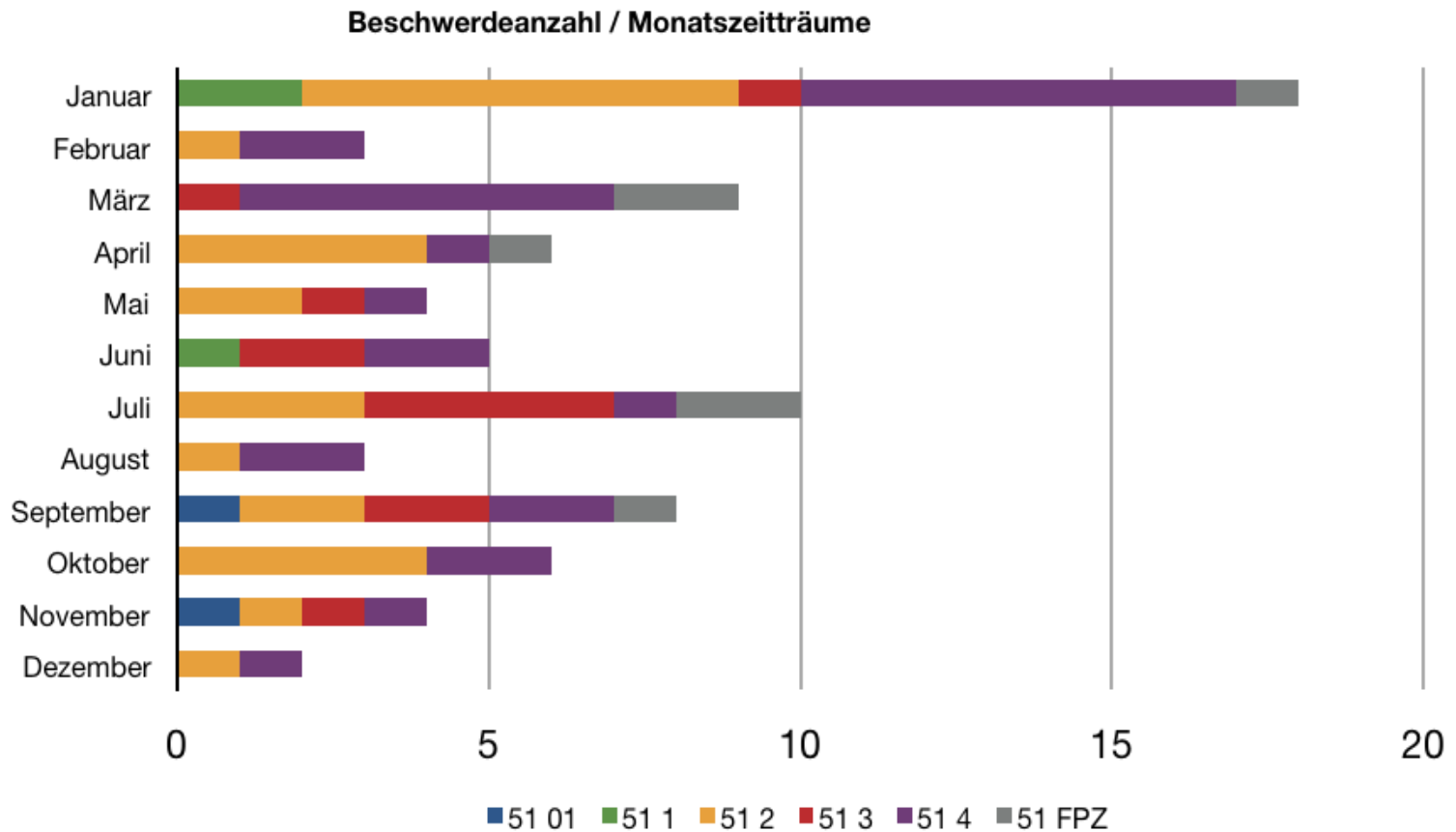
Auswertung Januar – Dezember 2012



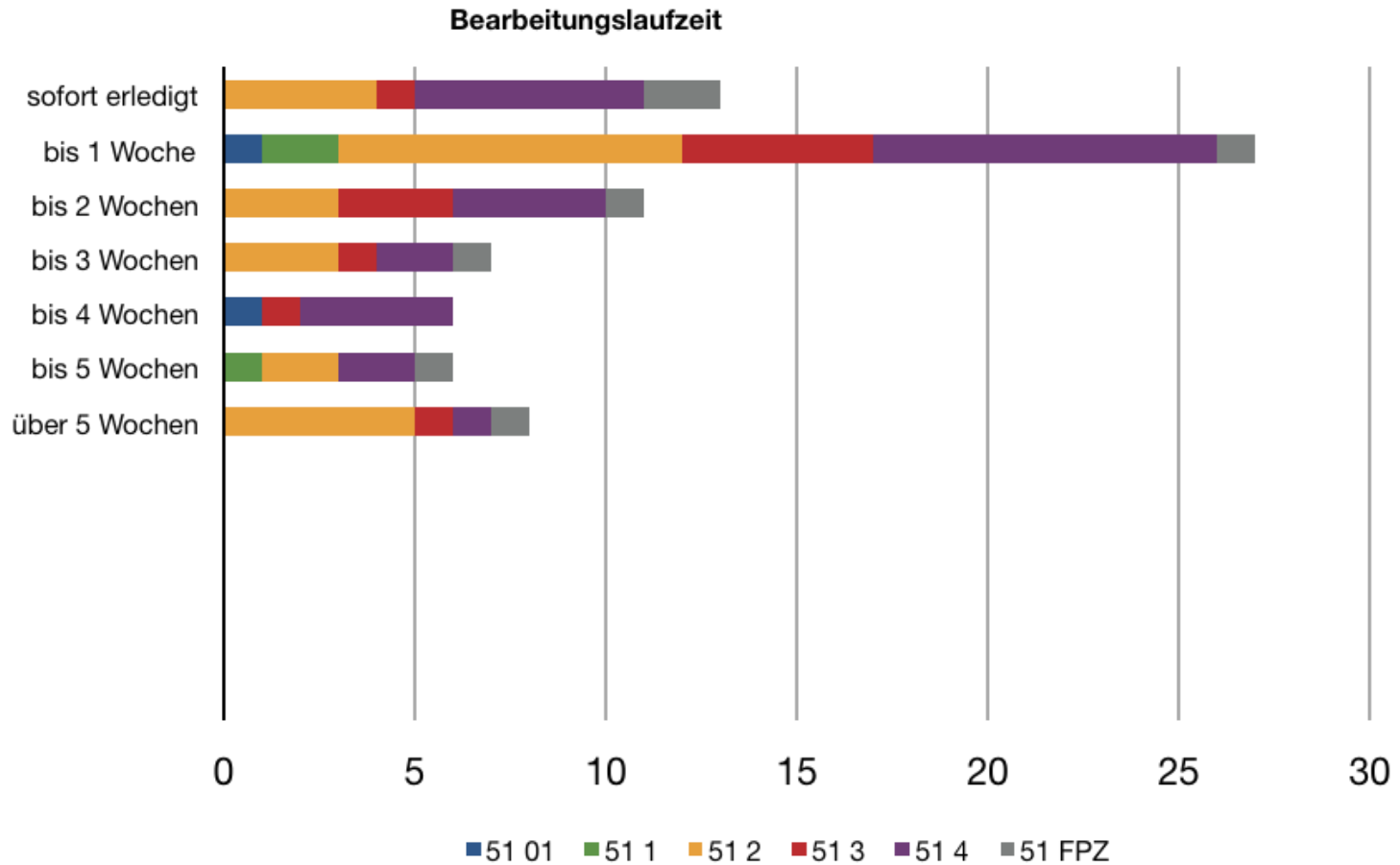
Auswertung Januar – Dezember 2012



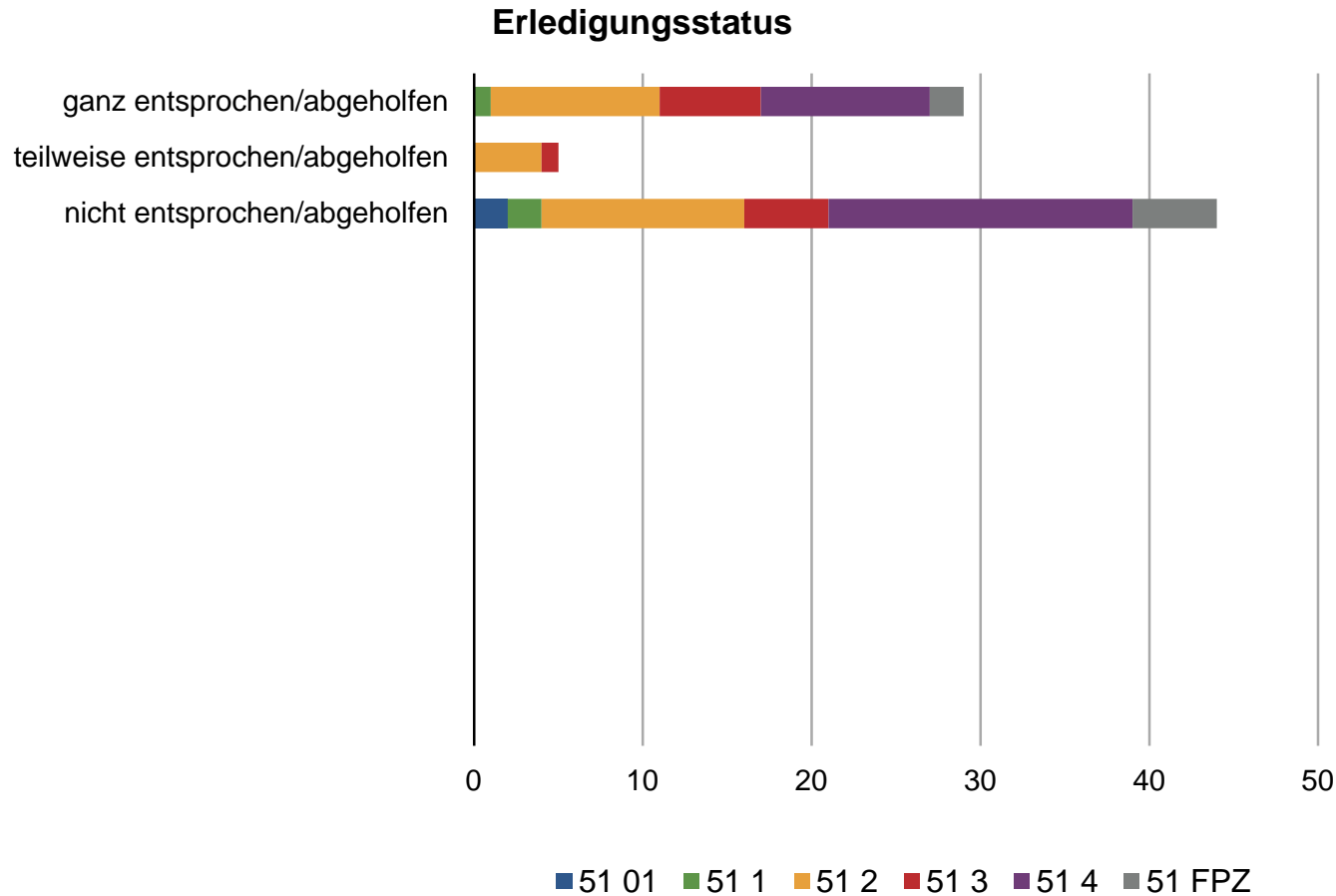
Auswertung Januar – Dezember 2012



Auswertung Januar – Dezember 2012



Auswertung Januar – Dezember 2012



Beispiele für positive Reaktionen von BeschwerdeführerInnen: (1)

Nina zur N. <<< 03.05.2012 21:26 >>>
Schönen guten Tag Herr Roesler,

Sie haben mir bislang schon sehr weiter geholfen. Auch wenn sich eventuell nichts ergeben sollte, bin ich wirklich froh, dass Sie mein Problem ernst genommen haben und sich um eine Lösung bemühen bzw. bemüht haben.

Ich wünsche Ihnen einen schönen Tag und danke Ihnen
vielmals.

Mit freundlichen Grüßen
Nina zur N.

Beispiele für positive Reaktionen von BeschwerdeführerInnen: (2)

Guten Tag Herr Roesler,

vielen dank für Ihre Mail und für Ihre gute Arbeit. Ich bin von der Art und Weise, wie bei Ihnen gearbeitet wird, sehr begeistert und habe mich über den schnellen Verlauf und ständigen zeitnahen Informationen zu meinem Anliegen sehr gefreut. Auch das Gespräch mit Frau J. fand ich persönlich sehr positiv.

Vielen Dank für Ihr Daumendrücken.

Mit freundlichen Grüßen aus Zühlendorf

Stephan S.

Beispiele für positive Reaktionen von BeschwerdeführerInnen: (3)

Ein kleiner Einblick in mein Gefühlsleben! Bleibt aber vertraulich!!!

Wollte einfach mal Dampf ablassen und Sie haben sich angeboten. War von meiner Seite aus niemals böse gemeint. Ich war halt nur unheimlich sauer und enttäuscht.

Vielen Dank, dass Sie mein Prellbock waren und Sie sich wieder super für mich eingesetzt haben.

Ich hoffe nur, dass ich Sie nächsten Monat einfach nur mal positiv anmailen kann!!

In diesem Sinne wünsche ich Ihnen beruflich und privat alles Gute ☺

Mit freundlichen Grüßen

Manfred Z.

PS: Mehr Leute wie Sie bei der Stadt Bochum, dann würden sogar die Computer besser laufen!