

Mit „Tell Me“ schnell von der Anfrage zur Antwort

Stadt richtet Management für Ideen und Beschwerden ein

Bramsche (be) Anregungen, Ideen, aber auch Beschwerden der Bürger sollen bei der Stadtverwaltung künftig einheitlich behandelt werden: Bürgermeisterin Liesel Höltermann und Pressesprecher Rainer Gieraths stellten gestern das neue Ideen- und Beschwerdemanagement vor, für das es eine eigene Computersoftware gibt.

„Tell me“ - Erzähl's mir - heißt sinnigerweise dieses Programm zur Erfassung und fristgerechten Weiterleitung der Anregungen. Es soll ein „aktives Beschwerdemanagement“ ermöglichen, wie es der Bürgermeisterin vorschwebt. „Das hatte ich ja schon bei Amtseintritt angekündigt, aber den technischen Ablauf hatte ich mir einfacher vorgestellt“, sagte Liesel Höltermann.

Ab Dienstag, 20. Mai, an diesem Tag werden die Leitungen freigeschaltet, können die Bramscher rund um die Uhr loswerden, was sie der Stadtverwaltung mitteilen möchten - per Telefon (8 33 33), per Fax (9 32 73 33) oder auch per E-Mail (Ideen+Beschwerden@bramsche.de). Neu ist auch, dass alle eingehenden Meldungen an einer zentralen Stelle zusammenlaufen: Bei Rainer Gieraths, der damit einen neuen Arbeitsschwerpunkt erhält. Denn

zum neuen Management gehört nicht nur das zentrale Erfassen: „Das soll weiterverfolgt werden bis zum Ende“, beschreibt Gieraths den Ansatz.

Wer sich „Tell Me“ anvertraut, soll binnen einer Woche wenn nicht eine Vollzugsmeldung, so doch wenigstens eine Zwischennachricht bekommen, was aus seiner Kritik beziehungsweise Anregung wird. Meldungen, die künftig weiterhin bei anderen Stellen der Verwaltung eingehen dürften, werden an die zentrale Erfassungs-

System ermöglicht Schwachstellenanalyse

stellen weitergeleitet und von dort auch betreut. Die Vertretung für Gieraths übernimmt Marlies Richter im Vorzimmer der Bürgermeisterin oder die Chefin selbst.

Vom neuen Beschwerdemanagement erhofft sich Höltermann nicht nur zufriedenerer Kunden. „Aus der Schwachstellenauswertung werden wir viel lernen können“, ist sich die Bürgermeisterin sicher, dass die einheitliche und zentrale Erfassung dazu beitragen kann, Arbeitsabläufe zu optimieren und Entscheidungen vorzubereiten: „Wenn man zum Beispiel feststellt, dass ein bestimmter Graben alle paar Wochen geräumt werden muss,

kann man einen Ausbau besser begründen“, nennt Höltermann ein Beispiel. Bislang seien für solche Meldungen die Ortsräte Anlaufstelle gewesen. Doch von der Anregung in diesen Gremien über die Protokolle bis zu deren Genehmigung in der nächsten Sitzung vergeht viel Zeit.

Als einfachste Kommunikationswege empfiehlt Rainer Gieraths das Telefon oder auch die E-Mail. Auf der Internetseite www.bramsche.de werden Surfer ein elektronisches Formblatt für ihren Hinweis finden. Die Felder zur Person sind dabei Pflichtfelder, denn anonyme Hinweise können in diesem System nicht verfolgt werden. Grundsätzlich erhält jeder Einsender seine Antwort auf dem von ihm vorgegebenen Weg: Wer einen Brief schreibt, bekommt auch Post zurück, obwohl dieser Weg wegen des Arbeits- und Kostenaufwandes nicht so gern gesehen wird im Rathaus. Ganz ausgedient hat auch der gute alte Kummerkasten noch nicht: Neben dem Haupteingang soll ein Briefkasten für Eingaben ans Beschwerdemanagement aufgestellt. Auch dieser Weg führt letztlich zu „Tell Me“.