

RINTELN:

## „mach mit“ – Bürgerbeteiligung und Kundenorientierung

**B**ürgerbeteiligung und Kundenorientierung – Schlagworte, die in der heutigen Zeit in Zusammenhang mit der Modernisierung und Umstrukturierung von Kommunalverwaltungen gerne gebraucht werden. Die Erfahrungen der Vergangenheit haben jedoch gezeigt, dass diese Schlagworte von einer Verwaltung auch mit Leben gefüllt werden müssen, wenn sich am Verhältnis Bürger/Verwaltung etwas ändern soll. Schlaglöcher in den Straßen, fehlende Verkehrsschilder oder Hunde, die die Fußgängerzone mit einer Toilette verwechseln, sind oftmals Ärgernisse für die Bürger/innen einer Stadt. Und bei der Suche nach dem richtigen Ansprechpartner im Rathaus verpuffen oftmals auch gut gemeinte Anregungen. Um dem entgegenzuwirken, hat die Stadt Rinteln im Jahr 2004 das Projekt „mach mit – Bürger für Rinteln“ ins Leben gerufen. Dabei handelt es sich um ein Ideen- und Beschwerdemanagement, das den Bürgern/innen der Stadt die Möglichkeit bieten soll, selbst aktiv dazu beizutragen, ihre Stadt freundlicher und attraktiver zu machen. Jede Beschwerde wird dabei als Chance ge-

sehen, negative Auswirkungen der Unzufriedenheit der Bürger/innen zu minimieren und gleichzeitig die eigenen Schwächen zu analysieren. Jede Anregung oder Idee wird entgegengenommen und auf ihre Umsetzbarkeit hin geprüft. Vor Einrichtung eines Ideen- und Beschwerdemanagements musste zunächst allerdings erhebliche Vorarbeit geleistet werden. „Wie finde ich Rat im Rathaus?“ oder „Wer ist mein Ansprechpartner?“ – Die Frage nach dem „Wie“ ist schnell beantwortet. Um jemanden kurzfristig zu erreichen, sind Telefon, E-Mail oder Online-Formular die heute gebräuchlichsten Medien. Eine einprägsame Telefonnummer, eine E-Mail-Adresse und ein Online-Formular sind daher schnell eingerichtet. Die Beantwortung der Frage hinsichtlich der Kontaktaufnahme „mit wem“ gestaltet sich schon schwieriger. Einem Bürger/Einer Bürgerin ist es nicht zuzumuten, sich im „Verwaltungsdschungel“ auszukennen und auf Anhieb den richtigen Ansprechpartner zu finden. Auch ein mehrfaches Verbinden am Telefon zum zuständigen Sachbearbeiter erzeugt in den meisten Fällen erheblichen Unmut beim Anrufer. Aus diesem Grunde hat sich die Stadt Rinteln für eine zentrale Erfassung der eingehenden Anregungen, Ideen und Beschwerden ent-

schieden. Ein für alle Bürgerbelange zuständiger und mit umfangreichen Kompetenzen ausgestatteter Ansprechpartner sorgt für die Abarbeitung aller Beschwerden, Ideen oder Anregungen innerhalb einer Woche (soweit das möglich ist) und informiert die Bürger/innen über das Veranlassende. Ohne EDV-technische Unterstützung ist ein Beschwerde- und Ideenmanagement jedoch nur schwer und mit erheblichem Personaleinsatz durchführbar. Nach intensiven Recherchen hat sich die Stadt Rinteln daher entschlossen, das Programm „tellme-Beschwerdemanagement“ der Bick Software, Georgsmarienhütte, einzusetzen. Ein Beschwerdemanagement muss jedoch auch in der Bevölkerung bekannt gemacht und am Leben erhalten werden. Insbesondere in der Startphase ist daher eine intensive Werbung erforderlich. Die Bürger müssen erst einmal motiviert werden, das System zu nutzen. Die beste Werbung für eine solche Einrichtung ist jedoch die Erkenntnis der Bürger, dass sie und ihre Probleme ernst genommen werden und ihnen im Rahmen der Möglichkeiten schnell geholfen wird. Das Ideen- und Beschwerdemanagement der Stadt Rinteln wird inzwischen von einer Vielzahl der Bürger/innen genutzt. Dabei zeichnet sich ab, dass aus anfänglichen „Beschwerden“ immer mehr „Hinweise“ werden. Das zeigt, dass viele Bürger/innen bereit sind, sich für „ihre“ Stadt zu engagieren und einen Beitrag dazu zu leisten, Rinteln noch freundlicher und attraktiver zu gestalten.

Anzeige




## Beschwerde - management

**tellme 3.1**  
Die Software zur Verwaltung von Ideen,  
Beschwerden und Anregungen

- hohe Benutzerfreundlichkeit
- e-Mail- und Internetanbindung
- digitale Beschwerdeakte
- Lösungsdatenbank
- Termin- u. Wiedervorlagenverwaltung
- umfassende Auswertungen

Kurzbeschreibung, Preisliste und  
kostenlose Demo-CD: [www.bick-software.de](http://www.bick-software.de)

	<b>BICK SOFTWARE</b> Suttfeld 59 49124 Georgsmarienhütte <a href="http://www.bick-software.de">www.bick-software.de</a>	Tel. 0 54 01 / 46 03 - 67 Fax 0 54 01 / 46 03 - 68 e-Mail: <a href="mailto:info@bick-software.de">info@bick-software.de</a>
---	--	---