



10

AS .5.2015  
Telefon: 3304 zi  
Telefax: 3908  
E-Mail: hauptamt@wiesbaden.de

Dez. I/BR

**Beschwerdemanagement der Stadt  
Stellungnahme zum Antrag der Stadtverordnetenfraktion Bündnis 90/Die Grünen vom 03.  
März 2015**

- 1) Anlaufstelle für Beschwerden der Bürger/innen sind u.a. alle Ortsverwaltungen.
- 2) In jeder Ortsverwaltung stehen zu den Servicezeiten Mitarbeiter/innen im persönlichen Gespräch zur Verfügung. Auch außerhalb der Servicezeiten stehen die Mitarbeiter/innen telefonisch, schriftlich und per Mail als Ansprechpartner/innen zur Verfügung. Die Ortsverwaltungen mit Zugriff auf das Beschwerdemanagement der ELW (z. Zt. östl. OVEN und OV Biebrich) nutzen dieses Verfahren intensiv zur Erfassung von Hinweisen/Mängeln.
- 3) Gehen Beschwerden direkt in den Ortsverwaltungen ein, werden sie von dort auch direkt an die entsprechenden Fachämter, etc. weitergeleitet oder auch abschließend bearbeitet. In diesen Fällen gibt es keine Rückkopplung mit dem Bürgerreferat.

Werden Beschwerden über das Bürgerreferat an eine Ortsverwaltung gegeben, erhält das Bürgerreferat von der Ortsverwaltung eine entsprechende Information über das Veranlasste.

- 4) In den Ortsverwaltungen mit Gemeindearbeitern, wird der Einsatz des Personals entsprechend koordiniert, um die wichtigsten Pflegestellen vorrangig zu bearbeiten.
- 5) Eine Berücksichtigung im städt. Haushalt ist durch das Personal(Stellenplan) der Ortsverwaltungen gegeben.

Für Rückfragen zu den Stellungnahmen stehe ich Ihnen gern zur Verfügung.

  
Heike Zieren-Hesse

Verteiler  
I/BR  
z.d.V.

I/12

**Deutsch, Petra**

---

**Von:** Schmidt, Claudia  
**Gesendet:** Dienstag, 21. April 2015 11:24  
**An:** Dezernat I Bürgerreferat  
**Cc:** Hepp, Christian  
**Betreff:** Rückmeldung Amt 12: Beschwerdemanagement

Guten Tag,

im Auftrag von Herrn Hepp teilen wir Ihnen mit:

Bei Amt 12 gibt es keine gesonderte Beschwerdestelle.  
Die Mitarbeiter bringen Beschwerden eigenverantwortlich den Vorgesetzten zur Kenntnis.

Auf Beschwerden wird im Einzelfall und angemessen reagiert.

Mit freundlichen Grüßen  
im Auftrag

Claudia Schmidt

Landeshauptstadt Wiesbaden  
- Der Magistrat -  
Amt für Strategische Steuerung, Stadtforschung und Statistik  
- 120000 -  
Wilhelmstraße 32  
65183 Wiesbaden

Tel. 0611 31-2415  
Fax 0611 31-3962  
E-Mail [amt-fuer-strategische-steuerung-stadtforschung-und-statistik@wiesbaden.de](mailto:amt-fuer-strategische-steuerung-stadtforschung-und-statistik@wiesbaden.de)  
Internet: [www.wiesbaden.de/statistik](http://www.wiesbaden.de/statistik) oder [www.wiesbaden.de/wahlen](http://www.wiesbaden.de/wahlen)

Diese Nachricht könnte vertrauliche und/oder rechtlich geschützte Inhalte haben. In jedem Fall ist sie nur für diese Adresse bestimmt; anderen ist es also nicht gestattet sie zu lesen, zu kopieren, zu verbreiten oder zu verwenden. Sollten Sie diese Nachricht irrtümlich erhalten haben, bitten wir Sie, sich umgehend mit uns in Verbindung zu setzen und sie umgehend von Ihrem Datenträger zu entfernen.

**Von:** Deutsch, Petra **Im Auftrag von** Dezernat I Bürgerreferat  
**Gesendet:** Dienstag, 21. April 2015 07:26  
**An:** Dezernat II; Dezernat III; Dezernat IV; Dezernat V; Dezernat VI; Dezernat VII; 10 Amtsleitung Hauptamt; 12 Amt für Strategische Steuerung Stadtforschung und Statistik; 14 Revisionsamt; 16 Stadtverordnetenversammlung; 37 Amtsleitung; 52 Sportamt; 86 Mattiaqua; 'info@wlw-wiesbaden.de'; [joern.wuerz@eswe.com](mailto:joern.wuerz@eswe.com); WVV Wiesbaden Holding; 'info@wim-wiesbaden.de'; 'info@nasp.de'  
**Cc:** van den Borg, Aline  
**Betreff:** Beschwerdemanagement

Guten Morgen, im Auftrag von Herrn Baum erbitten wir Info/Stellungnahme, wie in Ihren jeweiligen Bereichen Beschwerdemanagement erfolgt (s. Anhang). Bitte auch an die Ihrem Dezernat zugehörigen Betriebe/Gesellschaften weiterleiten. Rückmeldungen bitte schriftlich an das Org.-Postfach Bürgerreferat. Danke.

**Deutsch, Petra**

---

**Von:** Wintermeyer, Ute im Auftrag von 14 Revisionsamt  
**Gesendet:** Dienstag, 19. Mai 2015 11:21  
**An:** Dezernat I Bürgerreferat  
**Betreff:** AW: Beschwerdemanagement

Sehr geehrte Damen und Herren,

das Revisionsamt meldet zum Thema Beschwerdemanagement „Fehlanzeige“.

Mit freundlichen Grüßen  
im Auftrag

Ute Wintermeyer

Landeshauptstadt Wiesbaden  
- Der Magistrat -

Revisionsamt - Konzernrevision - 14 -  
Konradinerallee 11  
65189 Wiesbaden  
Tel.: 0611 31-2392  
Fax: 0611 31-4931  
e-mail: [revision@wiesbaden.de](mailto:revision@wiesbaden.de)  
Internet: [www.wiesbaden.de](http://www.wiesbaden.de)

*Diese E-Mail könnte vertrauliche und/oder rechtlich geschützte Inhalte haben. In jedem Fall ist sie nur für diese Adresse bestimmt; anderen ist es also nicht gestattet, sie zu lesen, zu kopieren, zu verbreiten oder zu verwenden. Sollten Sie diese Nachricht irrtümlich erhalten haben, bitten wir Sie, sich umgehend mit uns in Verbindung zu setzen und sie umgehend von ihrem Datenträger zu entfernen.*



Bitte prüfen Sie, ob diese Mail wirklich ausgedruckt werden muss

**Von:** Deutsch, Petra **Im Auftrag von** Dezernat I Bürgerreferat  
**Gesendet:** Dienstag, 19. Mai 2015 10:36  
**An:** [joern.wuerz@eswe.com](mailto:joern.wuerz@eswe.com); 14 Revisionsamt; 'info@wlw-wiesbaden.de'; 86 Mattiaqua; WVV Wiesbaden Holding; 'info@wim-wiesbaden.de'; Dezernat III; Dezernat IV; Dezernat V; Dezernat VI; Dezernat VII  
**Cc:** Marschler, Regina  
**Betreff:** Beschwerdemanagement  
**Wichtigkeit:** Hoch

Guten Morgen, wir erinnern hiermit an die Rückmeldung bezüglich der Durchführung von Beschwerdemanagement in Ihren jeweiligen Ämtern, Gesellschaften oder Betrieben. Fehlanzeige ist erforderlich - Frist 22.05.2015.

Im Voraus herzlichen Dank.

Mit freundlichen Grüßen  
Im Auftrag

Petra Deutsch  
Sekretariat

I/18

**Deutsch, Petra**

---

**Von:** Heimlich, Dr. Jörn  
**Gesendet:** Mittwoch, 22. April 2015 14:23  
**An:** Deutsch, Petra  
**Betreff:** WG: Beschwerdemanagement  
**Anlagen:** Beschwerdemanagement.pdf

Hallo Frau Deutsch,

Amt 16 hat kein Beschwerdemanagement etabliert.

Viele Grüße!  
Jörn Heimlich

**Dr. Jörn Heimlich**  
Amt der Stadtverordnetenversammlung  
Tel.: 31 33 84  
Fax: 31 39 02

**Von:** Deutsch, Petra **Im Auftrag von** Dezernat I Bürgerreferat  
**Gesendet:** Dienstag, 21. April 2015 07:26  
**An:** Dezernat II; Dezernat III; Dezernat IV; Dezernat V; Dezernat VI; Dezernat VII; 10 Amtsleitung Hauptamt; 12 Amt für Strategische Steuerung Stadtforschung und Statistik; 14 Revisionsamt; 16 Stadtverordnetenversammlung; 37 Amtsleitung; 52 Sportamt; 86 Mattiaqua; 'info@wlw-wiesbaden.de'; [joern.wuerz@eswe.com](mailto:joern.wuerz@eswe.com); WVV Wiesbaden Holding; 'info@wim-wiesbaden.de'; 'info@naspa.de'  
**Cc:** van den Borg, Aline  
**Betreff:** Beschwerdemanagement

Guten Morgen, im Auftrag von Herrn Baum erbitten wir Info/Stellungnahme, wie in Ihren jeweiligen Bereichen Beschwerdemanagement erfolgt (s. Anhang). Bitte auch an die Ihrem Dezernat zugehörigen Betriebe/Gesellschaften weiterleiten. Rückmeldungen bitte schriftlich an das Org.-Postfach Bürgerreferat. Danke.

Mit freundlichen Grüßen  
im Auftrag

Petra Deutsch  
Sekretariat

Landeshauptstadt Wiesbaden  
Der Oberbürgermeister  
Bürgerreferat  
Schloßplatz 6  
65183 Wiesbaden

Tel.: 0611 31-3301  
Fax: 0611 31-3906  
E-Mail: [buengerreferat@wiesbaden.de](mailto:buengerreferat@wiesbaden.de)  
Internet: [www.wiesbaden.de](http://www.wiesbaden.de)



37

03.02.2015

Telefon: 126-100 ml

Telefax: 126-102

E-Mail: 37.amtsleitung@wiesbaden.de

Dez. I - Bürgerreferat

**Beschwerdemanagement bei der Feuerwehr**

1. Beschwerden von Bürgerinnen und Bürgern laufen zum überwiegenden Teil über das Bürgerreferat zur Feuerwehr. Lediglich ein kleiner Teil erreicht uns über die HP der Stadt direkt. Minimal erreichen uns auch per Post Beschwerden.
2. Innerhalb der Feuerwehr laufen die Beschwerden grundsätzlich über die Amtsleitung als E-Mail über das Organisationspostfach der Amtsleitung und werden von dort aus koordiniert.
3. Beschwerden, die über das Bürgerreferat eingehen, werden beantwortet und das Bürgerreferat hierüber immer in Kopie in Kenntnis gesetzt.
4. Berechtigte Beschwerden werden innerhalb des Amtes kommuniziert oder ggf. dokumentiert. Sollten wesentliche organisatorische Änderungen notwendig sein, werden diese in Form einer Dienstanweisung für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in einer feuerwehrinternen elektronischen Wissensdatenbank hinterlegt.
5. Im Haushalt sind hierfür keine Mittel geplant.

gez. Harald Müller

Deutsch, Petra

2/52

**Von:** Braunsdorf, Alexandra  
**Gesendet:** Dienstag, 28. April 2015 12:58  
**An:** Dezernat I Bürgerreferat  
**Betreff:** Beschwerdemanagement - Ihre Mail vom 21.04.2015

Sehr geehrte Damen und Herren,

zu 1)

Anlaufstelle ist die Amtsleitung.

Zu 2)

Beschwerde wird entgegengenommen und dann dem entsprechenden Fach- und Sachgebiet zur Erstellung eines Antwortentwurfs vorgelegt.

Zu 3)

Das Bürgerreferat erhält nur dann eine Kopie, wenn die Beschwerde über das Bürgerreferat kam und dort auch eine Antwortkopie erbeten wurde.

Zu 4)

Sofern es sich bei der Beschwerde nicht um einen Einzelfall handelt, sondern auch Anregungen für die Betreuung sämtlicher Liegenschaften des Sportamtes möglich ist, wird diese sukzessive auch in den anderen Einrichtungen umgesetzt.

Zu 5)

Eine Berücksichtigung im städtischen Haushalt wird nur dann vorgenommen, wenn dort tatsächlich größere Lösungen für mehrere Sportanlagen notwendig werden.

Mit freundlichen Grüßen

Karsten Schütze  
Landeshauptstadt Wiesbaden – Der Magistrat –  
Sportamt – 520000 –  
Murnaustraße 4 \* 65189 Wiesbaden  
Telefon: 06 11/31 54 00 – Fax 06 11/31 39 73  
E-Mail: [sportamt@wiesbaden.de](mailto:sportamt@wiesbaden.de)  
Internet: [www.wiesbaden.de](http://www.wiesbaden.de)

I/F

**Deutsch, Petra**

---

**Von:** Siemonsen, Birte  
**Gesendet:** Montag, 3. August 2015 13:23  
**An:** Deutsch, Petra  
**Cc:** Löber, Volker; Lahr, Christian  
**Betreff:** Beschwerdemanagement I/F

**Wichtigkeit:** Hoch

Guten Tag Frau Deutsch,

hier die gewünschten Informationen zum Beschwerdemanagement im Referat der Kommunalen Frauenbeauftragten.

Einer Beschwerde wird wie folgt abgeholfen.

1. Die Beschwerde wird aufgenommen und mit der Leiterin oder Vertretung besprochen
2. Die Bürgerin/ der Bürger erhält die Gelegenheit das Anliegen erneut darzustellen. Es wird eine Lösung angeboten und Antworten auf Einwände/Fragen gegeben. Sollte eine schriftliche Beschwerde eingehen, wird eine telefonische oder persönliche Klärung angestrebt.
3. Die Bearbeitung der Beschwerde wird dokumentiert.

Mit freundlichen Grüßen

Birte Siemonsen

Referentin

Referat Kommunale Frauenbeauftragte  
Rathaus, Schloßplatz 6, 65183 Wiesbaden  
Tel.: 0611-31-2448  
Fax: 0611/31-3905  
E-Mail: [frauenbeauftragte@wiesbaden.de](mailto:frauenbeauftragte@wiesbaden.de)

*"Diese Nachricht könnte vertrauliche und/oder rechtlich geschützte Inhalte haben. In jedem Fall ist sie nur für diese Adresse bestimmt; anderen ist es also nicht gestattet, sie zu lesen, zu kopieren, zu verbreiten oder zu verwenden. Sollten Sie diese Nachricht irrtümlich erhalten haben, bitten wir Sie, sich umgehend mit uns in Verbindung zu setzen und sie umgehend von Ihrem Datenträger zu entfernen"*

**Von:** Deutsch, Petra **Im Auftrag von** Dezernat I Bürgerreferat  
**Gesendet:** Montag, 3. August 2015 09:09  
**An:** Frauenbeauftragte (Kommunal); 86 Mattiaqua; [joern.wuerz@eswe.com](mailto:joern.wuerz@eswe.com); 'Dittmar, Juergen'; [info@gewege.de](mailto:info@gewege.de)  
**Betreff:** Erinnerung!  
**Wichtigkeit:** Hoch

Guten Morgen,

ich beziehe mich auf mein Mail vom 21. April 2015 und bitte um Rückmeldung, wie in Ihren jeweiligen Bereichen Beschwerdemanagement erfolgt (s. Anhang). Frist ist der 13. August 2015. Fehlanzeige ist erforderlich. Im Voraus herzlichen Dank.

Mit freundlichen Grüßen  
Im Auftrag

**Von:** dirk.schwarz@naspade  
**Gesendet:** Dienstag, 21. April 2015 13:55  
**An:** Dezernat I Bürgerreferat  
**Betreff:** Beschwerdemanagement der Stadt / Beschwerdemanagement bei der Nassauischen Sparkasse

Sehr geehrte Damen und Herren,

gerne beantworten wir Ihre heutigen Fragen wie folgt:

1. Bei der Naspa sind alle Finanz-Center Anlaufstelle für Beschwerden. Daneben gibt es das Qualitätsmanagement als zentrale Anlaufstelle für Kundenbeschwerden.
2. Die Kontaktdaten des Qualitätsmanagements sind auf der Homepage der Naspa veröffentlicht. ([www.naspa.de/ihre\\_naspa/qualitaet\\_im\\_dialog/naspa\\_qualitaetsmanagement.html](http://www.naspa.de/ihre_naspa/qualitaet_im_dialog/naspa_qualitaetsmanagement.html)) Das Qualitätsmanagement steht auch allen Kolleginnen und Kollegen der Naspa bei der Bearbeitung von Beschwerden beratend zur Seite.
3. Bei Beschwerden, die über den Oberbürgermeister als Vorsitzenden des Verwaltungsrates (selten) zur Naspa gelangen oder über das Bürgerreferat (bislang erst einmal der Fall), erfolgt eine entsprechende Rückkopplung.
4. Ja eine solche Strategie / Vorgehen existiert seit 2008 in folgenden Dimensionen:
  - a. als Qualitätszirkel (Beschwerden werden vom Qualitätsmanagement darauf analysiert, ob neben dem Einzelfall auch ein Problem im Prozess/Ablauf besteht und koordiniert dann die Überprüfung/Anpassung der Prozesse)
  - b. als Programm zur Kundenbindung (Vermeidung von Kündigungen)
5. Nicht relevant.

Gerne stehe ich für Fragen zur Verfügung.

Freundliche Grüße

**Dirk Schwarz**  
Leiter Qualitätsmanagement  
Fon: 0611 364-90301 – Fax: 0611 364-90399  
Mobil: 0151 12643968  
[dirk.schwarz@naspade](mailto:dirk.schwarz@naspade)

Nassauische Sparkasse  
Carl-Bosch-Str. 10  
65203 Wiesbaden

[www.naspa.de](http://www.naspa.de)



## Marschler, Regina

---

**Von:** Weber Sebastian <Sebastian.Weber@wlw-wiesbaden.de>  
**Gesendet:** Dienstag, 26. Mai 2015 17:00  
**An:** Dezernat I Bürgerreferat  
**Cc:** Höhler, Jörg (ext.); Böhm Markus; Goller Silvia  
**Betreff:** AW: Beschwerdemanagement

Sehr geehrte Frau Deutsch,

zu Ihrer Anfrage (Vorlagen-Nr. 15-F-03-0034) können wir Ihnen folgendes mitteilen:

- 1.) Zentrale Anlaufstelle ist die (kaufmännische) Betriebsleitung.
- 2.) Beschwerden werden zentral durch den Abteilungsleiter Gebührenveranlagung/Stellvertretung gesichtet und erfasst sowie an den (kaufmännischen) Betriebsleiter weitergeleitet. Die Bearbeitung der Beschwerde erfolgt zentral durch den Abteilungsleiter Gebührenveranlagung/Stellvertretung in enger Abstimmung mit dem Sachbearbeiter und dem (kaufmännischen) Betriebsleiter.
- 3.) Ein Austausch mit dem Bürgerreferat (sofern die Beschwerde nicht von dort weitergeleitet wird) findet zur Zeit noch nicht statt.
- 4.) Jeder Einzelfall wird hinsichtlich Vermeidungsstrategien geprüft und zwischen Sachbearbeiter, Abteilungsleiter und (kaufmännischem) Betriebsleiter abgestimmt.
- 5.) Der Aufwand des Beschwerdemanagements wird mit dem bestehenden Personal abgedeckt und ist im Personalaufwand des Eigenbetriebs enthalten. Eine Berücksichtigung im städtischen Haushalt ist daher nicht erforderlich.

Mit freundlichen Grüßen  
im Auftrag

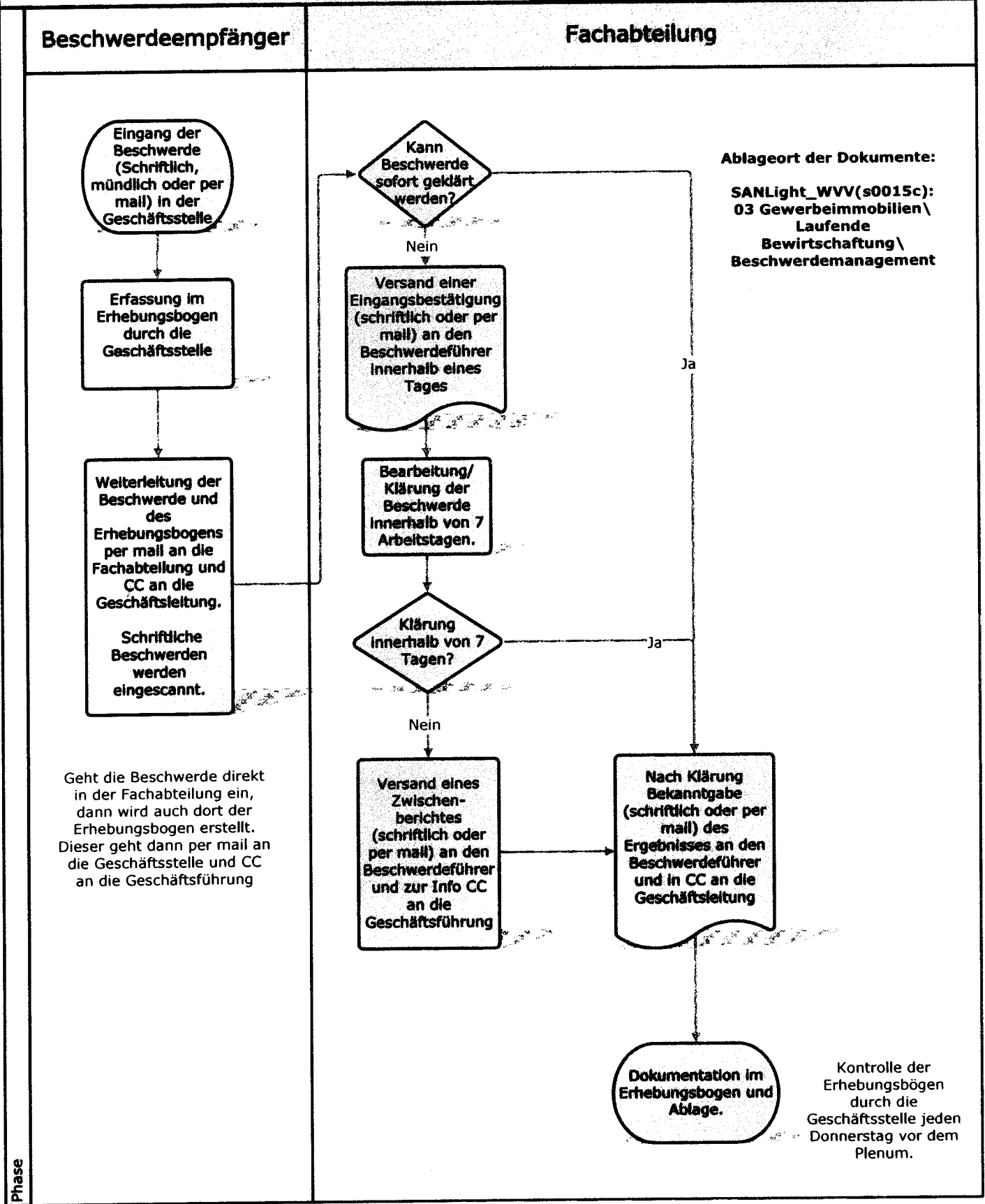
Sebastian Weber



Wasserversorgungsbetriebe der  
Landeshauptstadt Wiesbaden  
Abteilung Gebührenveranlagung  
Konradinallee 27  
65189 Wiesbaden  
Tel.: 0611 31-8055  
Fax: 0611 31-6931  
Email: [Sebastian.Weber@wlw-wiesbaden.de](mailto:Sebastian.Weber@wlw-wiesbaden.de)  
Internet: [www.wlw-wiesbaden.de](http://www.wlw-wiesbaden.de)

Diese Nachricht könnte vertrauliche und/oder rechtlich geschützte Inhalte haben. In jedem Fall ist sie nur für diese Adresse bestimmt; anderen ist es also nicht gestattet, sie zu lesen, zu kopieren, zu verbreiten oder zu verwenden. Sollten Sie diese Nachricht irrtümlich erhalten haben, bitten wir Sie, sich umgehend mit uns in Verbindung zu setzen und sie umgehend von Ihrem Datenträger zu entfernen

### 3.3.3 Beschwerdemanagement



Phase

1. Im Verantwortungsbereich der Hauptabteilung Billing-Services befindet sich das Beschwerde- und Schlichtungsmanagement von ESWE Versorgungs AG.
2. Durch das Beschwerde- und Schlichtungsmanagement werden eingehende Beschwerden digital erfasst, gesichtet und systemseitig klassifiziert. Persönlich oder telefonisch vorgetragene Beschwerden werden in der Regel vom dem/der Sachbearbeiter/in im Gespräch oder schriftlich mit dem Kunden fallabschließend bearbeitet. Die Beschwerden werden nach dem jeweils gültigen Service Level Agreement bearbeitet, in begründeten Fällen auch in Abstimmung mit dem Hauptabteilungsleiter Billing-Services und dem Vorstand.
3. Alle Beschwerden, die vom Büro des Oberbürgermeisters bzw. des Bürgerreferats der Landeshauptstadt Wiesbaden eingehen, werden ebenfalls durch das Beschwerde- und Schlichtungsmanagement bearbeitet. Ein Austausch bzw. eine Rückkopplung zwischen der Landeshauptstadt Wiesbaden und der ESWE Versorgungs AG erfolgt durch den Assistenten des Vorstandes, Jörn Würz.
4. Jeder Einzelfall wird hinsichtlich Vermeidungsstrategien geprüft und zwischen dem/der Sachbearbeiter/in und den nächsten Führungsebenen abgestimmt.
5. Der Aufwand des Beschwerde- und Schlichtungsmanagements wird mit dem bestehenden Personal abgedeckt und ist im Personalaufwand der ESWE Versorgungs AG enthalten. Eine Berücksichtigung im städtischen Haushalt ist daher nicht notwendig.



Dezernat II

19 . Mai 2015

Telefon: 31-6305  
Telefax: 31-4997  
E-Mail: dezernat.II@wiesbaden.de

## Bürgerreferat

### Beschwerdemanagement der Stadt

- Antrag der Stadtverordnetenfraktion Bündnis 90/Die Grünen vom 03.03.2015

Beschluss Nr. 0015 des Ausschusses für Bürgerbeteiligung, Völkerverständigung und Integration am 17.03.15

Mail vom 21. April 2015 Frau Deutsch

Das Dezernat II meldet für seine Fachämter:

#### Stellungnahme des Rechtsamtes

zu den Ziffern:

1. Die zentrale Anlaufstelle für Beschwerden seitens der Bürgerschaft/Kunden innerhalb des Rechtsamtes ist das Sekretariat der Amtsleitung.
2. Eine besondere Organisation ist nicht erforderlich, da Beschwerden zahlenmäßig sehr gering sind.
3. Eine Rückkopplung mit dem Bürgerreferat gibt es nur bei Beschwerden, die über I/BR an das Rechtsamt übermittelt werden.
4. Bei den extrem wenigen berechtigten Beschwerden werden die Ursachen nachhaltig beseitigt.
5. Ein Beschwerdemanagement ist im Haushalt des Rechtsamtes nicht berücksichtigt.

#### Stellungnahme des Umweltamtes

zu den Ziffern:

1. In der Regel gehen Beschwerden aus der Bürgerschaft oder von Kunden im Umweltamt im Vorzimmer der Amtsleitung ein. Bürgerinnen und Bürger, die die Organisation des Umweltamtes kennen, wenden sich auch an die direkten Vorgesetzten der Stelle, über die sie sich beschweren wollen. Beschwerden, die vom Bürgerreferat weiter geleitet werden, laufen ebenfalls im Vorzimmer der Amtsleitung ein.
2. Die Beschwerden werden von Vorzimmer der Amtsleitung an die entsprechende Abteilung zwecks Fertigung einer Stellungnahme oder dem Entwurf eines Antwortschreibens (je nach Sachverhalt) weiter geleitet.
3. Ist die Beschwerde als erste Anlaufadresse bei der Stadtverwaltung im Bürgerbüro eingegangen, wird je nach Verfügung, das Antwortschreiben an das Bürgerbüro direkt oder cc geleitet. Über Beschwerden, die direkt beim Umweltamt eingehen, erhält das Bürgerbüro keine Meldung.
4. Sind Beschwerden berechtigt, werden die Ursachen für die Beschwerden eruiert und - soweit möglich - beseitigt. Allerdings sind nur wenige Beschwerden auch berechtigt.
5. Die Kosten des Beschwerdemanagements sind im Umweltamt nicht kalkuliert.

/2

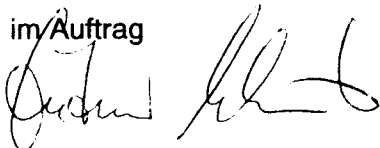
## Stellungnahme der Ämter 50 und 51

zu den Ziffern:

1. Grundsätzlich sind innerhalb 50/51 die unmittelbaren Vorgesetzten erste Anlaufstelle für Beschwerdeführende.
2. In den Abteilungen in der Regel die Arbeitsgruppenleitungen oder z. B. in KT die KT-Leitung.
3. Siehe Anlage
4. KVP. Wir haben eine Fehlertoleranz und ein Leitbild. Ebenso lernen wir aus Beanstandungen z. B. des Amtes 14 oder aus Widersprüchen oder DAB im Einzelfall.
5. Im Rahmen des Abteilungsbudgets.

Mit freundlichen Grüßen

im Auftrag



Dietmar Schneider

**Anlagen**

## Vorgehensweise bei Anfragen von Bürgerinnen und Bürger im Bürgerreferat des Dezernates I

Ziel des im Folgenden beschriebenen Verfahrens ist eine schnelle, bürgerorientierte und ggfls. auch deeskalierend wirkende Bearbeitung der jeweiligen vorgetragenen Anliegen im Bürgerreferat des Dezernates I durch eine direkte Zuordnung an die Fachbereiche des Amtes für Soziale Arbeit und des Amtes für Grundsicherung und Flüchtlinge.

Auf diese Weise können Anfragen/Beschwerden auf direktem Weg an die zuständigen Fachabteilung verwiesen und dort bearbeitet werden, um zeitliche Verzögerungen zu verhindern, die aufgrund fehlender Handlungsbefugnis und/oder Akteneinsicht hervorgerufen werden könnte. Anfragen und Beschwerden werden bewusst von der Amtsleitung an die zuständigen Fachabteilungen delegiert, um eine schnelle und reibungslose Problemlösung herbeizuführen. Dies betrifft ebenfalls die Bearbeitung von Beschwerden über Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Fachabteilungen.

Der Erfahrungswert zeigt, dass diese Vorgehensweise bei Bürgerinnen und Bürgern auf eine hohe Akzeptanz stößt. Vor diesem Hintergrund wäre durch Dez I/BR darauf hinzuweisen, dass die Zuständigkeit für die jeweiligen Anfragen ausschließlich bei den Fachabteilungen liegt.

Die in der Tabelle aufgelistete Schlagworthinterlegung soll Ihnen im Weiteren eine Zuordnung zu der jeweils zuständigen Fachabteilung ermöglichen. Sollte trotz allem die Zuständigkeit unklar oder nicht ermittelbar sein, kann diese durch Dez I/BR unter der Telefonnummer 2389 oder bei Frau Eck (3694) erfragt werden.

Da die fachliche Verantwortung und die Bearbeitung der Anfragen und Beschwerden durch die Fachabteilungen sichergestellt ist, bitten wir darüber hinaus im Weiteren um einen Verzicht auf die Benennung von Fristen bei der Weitervermittlung der Anfragen/Beschwerden.

**Christa Enders**

**Wolfgang Werner**

**Freigabe Arno Goßmann**

**Übersicht zur direkten Weiterleitung von Publikumsanliegen an Fachbereiche des Amtes für Soziale Arbeit und des Amtes für Grundsicherung und Flüchtlinge**

Fachbereich	Häufige Anliegen/Stichpunkte	Ansprechpartner	Telefon
<b>5001 Grundsicherung für Erwerbsunfähige und Menschen im Alter, Asyl (Sozialhilfe)</b>	Übernahme von Beerdigungskosten, Leistungen zum Lebensunterhalt im Alter ab 65 oder bei Erwerbsunfähigkeit (SGB XII), Flüchtlingswesen	<u>Abteilungsleitung:</u> Frau Weber <u>Vorzimmer:</u> Frau Heist /Frau Gros →	3826
	Für allgemeine Auskünfte: → Sozialhilfe (SGB XII): → Aufnahme/Unterbringung von Flüchtl. →	Herr Barham → Frau Klotz → Fr. Herwarth v.B./Bernzott→	2646 4612 2622/2608
<b>5002 Kommunales Jobcenter („Sozialhilfe“ für Erwerbsfähige)</b>	Leistungen zum Lebensunterhalt (SGB II), Obdachlosigkeit, Babyerstausstattung, Übernahme der Mietkosten, Bildung und Teilhabe (BuT), Kostenübernahme bei Umzug	<u>Abteilungsleitung:</u> Herr Werner <u>Vorzimmer:</u> Frau Siegel →	3493 3492
	Sozialleistungsmisbrauch, Leistungen zum Lebensunterhalt: → Kommunale Arbeitsvermittlung: →	Herr Dietrich → Herr Gleissner →	3466 6701
<b>5108 Wohnen</b>	Wohngeld, Kosten für Wohnung	<u>Abteilungsleitung:</u> Frau Landler-Krämer <u>Vorzimmer:</u> Fr. Mauer/Fr. Vellmer →	3780/2628
	Wohnungsnotfallhilfe: → Wohnungsvermittlung-/aufsicht: →	Herr Schermuly → Herr Schwamb → Servicetelefon →	3361 2621 3163
<b>5102 Kindertagesstätten</b>	Kindergartenbeiträge, Kita-Plätze	<u>Abteilungsleitung:</u> Herr Engelhardt <u>Vorzimmer:</u> Fr. Andreatta/Fr. Endlich →	2655/5480
	Platzmeldebörse: → u3 Platzberatung: →	Frau Jopke → Herr Bakalo →	4368 2101
<b>5103 Sozialdienst</b>		<u>Abteilungsleitung:</u> i.V. Fr. Wolf <u>Vorzimmer:</u> Fr. La Count/Fr. Lugner →	2653 3452
	Unterhaltsvorschuss, Adoptionsvermittlung, Tagesmütter, Schwangerschaftskonfliktberatung, Betreuungsbehörde	Frau Wolf →	2653
	Vaterschaftsanerkennung, Unterhalt, Kindeswohlgefährdung, Sorgerecht	Frau Pavel →	2770
<b>5104 Jugend</b>	Ferienbetreuung, Ferienkarte, Familienkarte	<u>Abteilungsleitung:</u> Frau Rech <u>Vorzimmer:</u> Frau Kulzinger →	3530/2423
	Ferienbetreuung, Ferienkarte: → Familienkarte: →	Herr Filke → Frau Zent →	3531 2297

Sollte trotz allem die Zuständigkeit unklar oder nicht ermittelbar sein, kann diese durch Dez I/BR unter der Telefonnummer 2389 oder bei Frau Eck (3694) erfragt werden.

**Deutsch, Petra**

---

**Von:** Dittmar, Juergen <j.dittmar@gww-wiesbaden.de>  
**Gesendet:** Freitag, 24. April 2015 10:35  
**An:** Dezernat I Bürgerreferat  
**Cc:** Dezernat II; Kremer, Hermann; Storz, Stefan  
**Betreff:** AW: Beschwerdemanagement

Sehr geehrte Damen und Herren,

bei Beschwerden steht dem Beschwerdeführer als erste Anlaufstelle der/die für das Mietobjekt oder Gebiet zuständige MitarbeiterIn als Ansprechpartner zur Verfügung. Darüber hinaus hat er aber auch die Möglichkeit, sich an übergeordnete Vorgesetzte (Teamleiter, Bereichsleiter) zu wenden.

Beschwerden von grundsätzlichem Inhalt oder aber auch Beschwerden welche bei dem Aufsichtsratsvorsitzenden, der Geschäftsführung oder dem Bürgerreferat eingehen, werden prozessunabhängig durch den Bereich „Grundsatzangelegenheiten“ bearbeitet. Dieser Bereich untersteht direkt der Geschäftsführung und ist ansonsten nicht Weisungsgebunden. Die Tätigkeit wird durch einen Prokuristen der Gesellschaft wahrgenommen.

Der Aufsichtsratsvorsitzende und das Bürgerreferat werden über die Bearbeitung der dort eingegangenen Beschwerden informiert.

Seit Beginn dieses Jahres ist ein professionelles Beschwerdemanagement mit Wiedervorlage- und Vertretungsregelungen installiert. Es werden Auswertungen über Art, Bereiche und Häufigkeit der Beschwerden erstellt, um einen eventuellen Handlungsbedarf frühzeitig zu erkennen.

Sofern Ihrerseits noch Fragen bestehen, stehen wir Ihnen gern zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

ppa. J. Dittmar

Grundsatzangelegenheiten und kaufm. Controlling  
Kunden- und Bestandsmanagement

---

GWG Wiesbadener Wohnbaugesellschaft mbH  
Kronprinzenstraße 28  
65185 Wiesbaden

Telefon: +49 (0) 611 1700-101  
Telefax: +49 (0) 611 1700-198

E-Mail: [j.dittmar@gww-wiesbaden.de](mailto:j.dittmar@gww-wiesbaden.de)  
internet: <http://www.gww-wiesbaden.de>

**Von:** Krauß, Silvia  
**Gesendet:** Dienstag, 21. April 2015 12:55  
**An:** Dittmar, Juergen  
**Betreff:** WG: Beschwerdemanagement



11

28. April 2015  
Telefon: 3307  
Telefax: 3930  
E-Mail: personalundorganisation@wiesbaden.de

Dezernat I / Bürgerreferat

über

Dezernat III

N. 294

**Beschwerdemanagement der Stadt -  
Antrag der Stadtverordnetenfraktion Bündnis 90/Die Grünen vom 3. März 2015 -  
Punkt 5 der öffentlichen Sitzung des Ausschusses für Bürgerbeteiligung,  
Völkerverständigung und Integration (Vorlagen-Nr. 15-F-03-0034, Beschluss Nr. 0015)**

Zu den Fragen des Ausschusses für Bürgerbeteiligung, Völkerverständigung und Integration nehmen wir, soweit das Personal- und Organisationsamt betroffen ist, nachfolgend Stellung:

*Der Ausschuss bittet den Magistrat zu berichten.*

- 1) *Ob es in den einzelnen städtischen Gesellschaften, Beteiligungen und Ämtern eine Anlaufstelle für Beschwerden seitens der Bürgerschaft/Kunden gibt? Wenn ja:*
- 2) *Wie diese organisiert sind?*

Amt 11 ist in diesem Zusammenhang im Rahmen der Bearbeitung von Dienstaufsichtsbeschwerden angesprochen. Dienstaufsichtsbeschwerden der Bürgerinnen und Bürger, Einwohnerinnen und Einwohner bzw. Kundinnen und Kunden gehen in der Regel bei den Fachämtern, den Fachdezernaten, dem Oberbürgermeister, dem Personaldezernenten oder der Amtsleitung des Personal- und Organisationsamtes ein. Sie werden auf dem Dienstweg mit unterschiedlichen Unterschriftsvorhalten und Fristsetzungen an 11 weitergeleitet und hier durch die jeweils zuständigen Bereiche bearbeitet.

- 3) *Wie der Austausch mit dem Bürgerreferat gewährleistet wird? Gibt es hier eine Rückkopplung, wie mit den Beschwerden in der Verwaltung umgegangen wurde?*

Falls die Dienstaufsichtsbeschwerde über das Bürgerreferat gelaufen ist oder eine Tagebuchnummer des Bürgerreferats trägt, erhält dieses eine Durchschrift des Antwortschreibens. Soweit der Oberbürgermeister selbst angeschrieben wurde, erhält Dezernat I - je nach entsprechender Auszeichnung - die Briefe zur Unterschrift oder eine Kopie der Antwort; es sei denn, dass die Beschwerde ohne weiteren Hinweis zur abschließenden Bearbeitung an Dezernat III/11 weitergeleitet wurde.


4) *Ob es eine Strategie zur zukünftigen Vermeidung von beanstandeten Vorkommnissen gibt („lesson learned“)?*

Falls erkennbar ein Fehlverhalten vorlag, werden von den personalbetreuenden Sachgebieten 110110 und 110120 arbeits- oder dienstrechtliche Maßnahmen geprüft.

Falls organisatorische Mängel oder Mängel im Arbeitsablauf erkennbar werden, wird das Fachamt auf der Durchschrift der Antwort gebeten, diese Mängel zu analysieren und ggf. abzustellen.

5) *Ob die jeweiligen Beschwerdemanagements, wenn bereits vorhanden, im städtischen Haushalt berücksichtigt sind?*

Die Bearbeitung von Dienstaufsichtsbeschwerden gehört zu den Aufgaben der Abteilung 1101 und ist bei der Stellenbemessung berücksichtigt.

  
Bernhard Langanki

11/80

**Deutsch, Petra**

---

**Von:** Stumpf, Ulrike  
**Gesendet:** Montag, 27. April 2015 09:25  
**An:** Dezernat I Bürgerreferat  
**Cc:** Dezernat III; 8023 Liegenschaften; 8060 Vergabe und Beschaffung; 8080  
Wirtschaft und Beschäftigung  
**Betreff:** WG: Beschwerdemanagement  
**Anlagen:** Beschwerdemanagement.pdf

Im Auftrag von Herrn Clasen weitergeleitet.

Mit freundlichen Grüßen  
im Auftrag

Ulrike Stumpf  
Landeshauptstadt Wiesbaden  
- Der Magistrat -  
Amt für Wirtschaft und Liegenschaften  
Gustav-Stresemann-Ring 15  
65189 Wiesbaden  
Tel.: 0611 31-4140  
Fax: 0611 31-3976  
Mail: [amtfuerwirtschaftundliegenschaften@wiesbaden.de](mailto:amtfuerwirtschaftundliegenschaften@wiesbaden.de)  
[www.wiesbaden.de](http://www.wiesbaden.de)

*Diese Nachricht könnte vertrauliche und/oder rechtlich geschützte Inhalte haben. In jedem Fall ist sie nur für diese Adresse bestimmt, anderen ist es also nicht gestattet sie zu lesen, zu kopieren, zu verbreiten oder zu verwenden. Sollten Sie diese Nachricht irrtümlich erhalten haben bitten wir Sie, sich umgehend mit uns in Verbindung zu setzen und sie umgehend von Ihrem Datenträger zu entfernen.*

**Von:** Frech, Jochen  
**Gesendet:** Donnerstag, 23. April 2015 14:35  
**An:** Clasen, Sven  
**Cc:** 80 Amt für Wirtschaft und Liegenschaften  
**Betreff:** WG: Beschwerdemanagement

Hallo Herr Clasen,

untenstehende Antwort auf die Nachricht des Bürgerreferates vom 21.04.2015 zur Kenntnis. Bitte leiten Sie diese Nachricht an das Bürgerreferat und Cc auch an Dezernat III weiter, damit die Antwort fristgerecht eingeht.

Mit freundlichen Grüßen  
Im Auftrag

Jochen Frech

Antwort Amt 80 auf den Beschluss Nr. 0015 des Ausschusses für Bürgerbeteiligung, Völkerverständigung und Integration vom 17.05.2015 zur Vorlagen-Nr. 15-F-03-0034, Beschwerdemanagement der Stadt:

Der Magistrat wird gebeten zu berichten,

- 1) Ob es in den einzelnen städtischen Gesellschaften, Beteiligungen und Ämtern eine Anlaufstelle für Beschwerden seitens der Bürgerschaft/Kunden gibt? Wenn ja:
- 2) Wie diese organisiert sind?
- 3) Wie der Austausch mit dem Bürgerreferat gewährleistet wird? Gibt es hier eine Rückkopplung, wie mit den Beschwerden in der Verwaltung umgegangen wurde?

- 4) Ob es eine Strategie zur zukünftigen Vermeidung von beanstandeten Vorkommnissen gibt („lesson learned“)?
- 5) Ob die jeweiligen Beschwerdemanagements, wenn bereits vorhanden, im städtischen Haushalt berücksichtigt sind?

Zu 1):

Das Amt für Wirtschaft und Liegenschaften ist in folgende übergeordnete Strukturen bezüglich der Anliegen von Bürgern/Kunden eingebunden:

- Bürgerreferat: Anfragen von Bürgern, auch über das Online-Formular, erreichen das Amt und die nachgeordneten Bereiche über die geregelten Wege per E-Mail.
- Sauberkeitshotline: Die Hauptabteilung Liegenschaften ist in das von der ELW federführend betreute DV-Verfahren eingebunden. Die Zugriffsrechte sind festgelegten Mitarbeitern zugeordnet.

Darüber hinaus ist das Amt für Wirtschaft und Liegenschaften von Montag bis Freitag in der Zeit von 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr durchgehend über die zentrale Servicenummer des Amtes (31-3131) erreichbar. Dort eingehende Anliegen werden entsprechend der Zuständigkeit weitergeleitet und bearbeitet.

Jede Hauptabteilung betreut zudem mindestens ein zugeordnetes Organisationspostfach für E-Mails und ist über die Vorzimmer der Hauptabteilungsleitungen auch zentral telefonisch erreichbar. Gleiches gilt auch für die Amtsleitung.

Zu 2):

Eingehende Anliegen von Bürgern/Kunden werden jeweils zentral auf die Zuständigkeit des Amtes/der Hauptabteilung geprüft und an die betreffenden Mitarbeiter zur weiteren Bearbeitung weitergeleitet. Bei Nichtzuständigkeit des Amtes für Wirtschaft und Liegenschaften erfolgt eine Weiterleitung an den zuständigen Fachbereich, worüber der Bürger/Kunde informiert wird.

Zu 3):

Bei Anfragen, die das Amt über das Bürgerreferat erreichen, erhält dieses immer eine Rückmeldung über das Ergebnis.

Zu 4):

Das Amt für Wirtschaft und Liegenschaften ist selbstverständlich bestrebt, Problemfälle nicht und schon gar nicht erneut entstehen zu lassen. Alle eingeschlagenen Lösungswege unterliegen im Einzelfall der kritischen Betrachtung, dies allerdings auch unter dem Blickwinkel von „Aufwand und Nutzen“.

Zu 5):

Für die Anliegen der Bürger/Kunden verfügt das Amt für Wirtschaft und Liegenschaften über keine gesonderte Softwareunterstützung oder dergleichen. Die Abwicklung erfolgt im Rahmen der bestehenden Strukturen. Eine ausdrückliche Berücksichtigung des praktizierten Beschwerdemanagements im Haushalt besteht somit nicht.

**Von:** Schönfeld, Andrea **Im Auftrag von** Dezernat III

**Gesendet:** Dienstag, 21. April 2015 13:34

**An:** 11 Personal- u. Organisationsamt; 80 Amt für Wirtschaft und Liegenschaften; Michel, Martin (ext.); Ebel-Waldmann, Markus; Schäfer, Rainer

**Betreff:** WG: Beschwerdemanagement

Im Auftrag von Herrn Stadtrat Bendel leite ich Ihnen die anliegende Mail weiter mit der Bitte um Beantwortung. Cc bitte auch an Dezernat III. Frist Dez. III: 28.04.2015.

**Von:** Deutsch, Petra **Im Auftrag von** Dezernat I Bürgerreferat

**Gesendet:** Dienstag, 21. April 2015 07:26

**An:** Dezernat II; Dezernat III; Dezernat IV; Dezernat V; Dezernat VI; Dezernat VII; 10 Amtsleitung Hauptamt; 12 Amt für Strategische Steuerung Stadtforschung und Statistik; 14 Revisionsamt; 16 Stadtverordnetenversammlung; 37 Amtsleitung; 52 Sportamt; 86 Mattiaqua; 'info@wlw-wiesbaden.de'; [joern.wuerz@eswe.com](mailto:joern.wuerz@eswe.com); WVW Wiesbaden Holding; 'info@wim-wiesbaden.de'; 'info@naspa.de'  
**Cc:** van den Borg, Aline  
**Betreff:** Beschwerdemanagement

Guten Morgen, im Auftrag von Herrn Baum erbitten wir Info/Stellungnahme, wie in Ihren jeweiligen Bereichen Beschwerdemanagement erfolgt (s. Anhang). Bitte auch an die Ihrem Dezernat zugehörigen Betriebe/Gesellschaften weiterleiten. Rückmeldungen bitte schriftlich an das Org.-Postfach Bürgerreferat. Danke.

Mit freundlichen Grüßen  
Im Auftrag

Petra Deutsch  
Sekretariat

Landeshauptstadt Wiesbaden  
Der Oberbürgermeister  
Bürgerreferat  
Schloßplatz 6  
65183 Wiesbaden

Tel.: 0611 31-3301  
Fax: 0611 31-3906  
E-Mail: [buengerreferat@wiesbaden.de](mailto:buengerreferat@wiesbaden.de)  
internet: [www.wiesbaden.de](http://www.wiesbaden.de)

Diese Nachricht könnte vertrauliche und/oder rechtlich geschützte Inhalte haben. In jedem Fall ist sie nur für diese Adresse bestimmt; anderen ist es nicht gestattet, sie zu lesen, zu kopieren, zu verbreiten oder zu verwenden. Sollten Sie diese Nachricht irrtümlich erhalten haben, bitten wir Sie, sich umgehend mit uns in Verbindung zu setzen und sie umgehend von Ihrem Datenträger zu entfernen.

Landeshauptstadt Wiesbaden | TriWiCon | Postfach 38 40 | 65028 Wiesbaden

**Eigenbetrieb der  
 Landeshauptstadt Wiesbaden  
 Betriebsleitung**

Postfach 38 40  
 65028 Wiesbaden  
 Telefon: 0611 31- 2599  
 Telefax: 0611 31- 3935  
 E-Mail: info@triwicon.de

Dezernat I

Bürgerreferat

Datum und Zeichen Ihres Schreibens

Unser Zeichen

Datum

27. April 2015

**Beschwerdemanagement**

Sehr geehrter Herr Baum,

anbei sende ich Ihnen die Stellungnahme der TriWiCon inklusive der angeschlossenen Gesellschaften Kurhaus Wiesbaden GmbH, Rhein-Main-Hallen GmbH sowie der Wiesbaden Marketing GmbH.

1.  
 Gibt es in den einzelnen städtischen Gesellschaften, Beteiligungen und Ämtern eine Anlaufstelle für Beschwerden seitens der Bürgerschaft / Kunden?

Antwort:  
 Grundsätzlich ist die erste Anlaufstelle für Beschwerden die Geschäftsleitung der jeweiligen GmbH. Für die TriWiCon (Neubauprozess RMH) ist die erste Anlaufstelle der zuständige Baubetriebsleiter.

2.  
 Wie sind diese organisiert?

Antwort:  
 Prinzipiell werden alle Beschwerden, die auf schriftlichem Wege die Gesellschaften / den Eigenbetrieb erreichen, an die Geschäftsleitung bzw. die Betriebsleitung weitergeleitet. Dies trifft auch auf Beschwerden zu, die telefonisch aufgenommen werden. Die Geschäfts- bzw. die Betriebsleitung organisiert unter Einbeziehung des jeweiligen Fachbereiches die Beantwortung.

Speziell für die Wiesbaden Tourist-Information wurde im Rahmen der Service-Offensive SQ Hessen ein Beschwerdemanagement-System eingeführt. Sämtliche Beschwerden bzw. Anregungen werden auf einem speziell entwickelten Formular mit allen notwendigen Daten aufgenommen. Nach einer umfassenden Prüfung des Falles erhält der Kunde innerhalb von 48 Stunden eine Reaktion - je nach Thematik durch den Geschäftsführer bzw. die Abteilungsleitung. Dies kann im Einzelfall auch telefonisch erfolgen.

3.  
Wie ist der Austausch mit dem Bürgerreferat gewährleistet? Gibt es eine Rückkopplung, wie mit den Beschwerden in der Verwaltung umgegangen wurde?

Antwort:

Eine Rückkopplung findet in den Fällen statt, die die Gesellschaften / Eigenbetrieb über das Bürgerreferat erreicht haben.

4.  
Gibt es eine Strategie zur zukünftigen Vermeidung von beanstandeten Vorkommnissen?

Antwort:

Beanstandete Vorkommnisse werden - nach Klärung des Sachverhaltes mit dem Beschwerdeführer - in den regelmäßigen Sitzungen von Geschäftsführung und Abteilungsleitern / Abteilungsleiterinnen nochmals thematisiert, um einerseits eine Wiederholung zu vermeiden und andererseits Maßnahmen zu erörtern, um Prozesse / Abläufe weiter zu optimieren.

5.  
Ist das Beschwerdemanagement im städtischen Haushalt berücksichtigt?

Antwort:

Das praktizierte Beschwerdemanagement-System bei den Gesellschaften / Eigenbetrieb ist integraler Bestandteil des Büro- und Kommunikationsablaufs. Separate Kosten sind hierfür nicht ausgewiesen.

Mit freundlichen Grüßen



Martin Michel

**Von:** Moser, Hilmar im Auftrag von Dezernat IV  
**Gesendet:** Dienstag, 26. Mai 2015 09:25  
**An:** Deutsch, Petra; Dezernat I Bürgerreferat  
**Betreff:** Antworten zum Beschluss Beschwerdemanagement

Sehr geehrte Damen und Herren,

im Rahmen der Beantwortung des Beschlusses Nummer 0015 vom 17.03. des Ausschusses für Bürgerbeteiligung, Völkerverständigung und Integration bitten Sie um Stellungnahme. Anbei erhalten Sie die Antworten der Ämter und Gesellschaften des Dezernates IV.

**1. Dezernatsbüro IV**

Im Dezernatsbüro IV gibt es keine eigens eingerichtete Anlaufstelle für Beschwerden. Sondern die Aufgabe gehört zum Tagesgeschäft des Dezernatsbüros. Sämtliche Bürgeranliegen gehen entweder direkt telefonisch oder schriftlich ein oder werden durch das Bürgerreferat zugeleitet. Es wird kontinuierlich daran gearbeitet, den Ablauf zu verbessern. Der Austausch mit dem Bürgerreferat erfolgt in aller Regel bei Erledigung. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Dezernates sind bestrebt, die Beschwerden zeitnah zu beantworten und soweit möglich Abhilfe zu schaffen. Nur in Einzelfällen erfolgt auch eine Abstimmung in Klärungsfallen oder die Beantragung einer Fristverlängerung.

**2. Stadtplanungsamt (61)**

Im Stadtplanungsamt existiert kein zentral organisiertes Beschwerdemanagement. Eingehende Beschwerden werden in den Sachgebieten unter Einbeziehung der Amtsleitung bearbeitet.

**3. Bauaufsichtsamt (63)**

Zu dem beigefügten Beschluss Nr. 0015 können wir Ihnen mitteilen, dass im Bauaufsichtsamt keine „gesonderte“ Beschwerdemanagement-Anlaufstelle existiert. Beschwerden/Probleme von der Bürgerschaft/Kunden werden von dem jeweiligen Produktverantwortlichen – sprich Abteilungsleiter/ggf. Amtsleitung – innerhalb seiner Abteilung eigenverantwortlich gelöst/behandelt.

**4. Hochbauamt (64)**

Für das Hochbauamt haben wir derzeit ein Beschwerdemanagement nicht installiert, da sich bisher auch kein entsprechender Bedarf abgezeichnet hat.

**5. Tiefbau- und Vermessungsamt (66)**

**1.) Gibt es ein Anlaufstelle für Beschwerden seitens der Bürgerschaft/Kunden in unserem Amt?**

Die Anlaufstelle für Beschwerden ist im Amt 66 das **Vorzimmer der Amtsleitung**.

**2.) Wenn ja: Wie diese organisiert sind?**

Dort werden eingehende Beschwerden in Listen erfasst und mit Fristen zur Abarbeitung in die jeweilige Abteilung weitergegeben. Ob diese Beschwerden fristgemäß bearbeitet werden, wird auch von dort überwacht. Wenn die gefertigten Antworten von der Amtsleitung bzw. Dezernentin unterschrieben zurückkommen, werden die beantworteten Anfragen ausgetragen und die Schreiben per Post oder Email an die Bürger/Kunden versendet.

In gleicher Art und Weise werden auch Beschwerden der Bürgerschaft/Kunden abgewickelt, die direkt an den Oberbürgermeister oder die Dezernentin gerichtet sind. Hier kommen diese Beschwerden bereits mit einer OB- oder Dezernats-Tagebuchnummern und einer vom Bürgerreferat oder vom Dezernat IV gesetzten Frist im Amt an. Die Abwicklung der gesetzten Fristen durch die jeweilige Fachabteilung wird auch bei diesen Vorgängen vom Vorzimmer der Amtsleitung überwacht.

**3.) Wie der Austausch mit dem Bürgerreferat gewährleistet wird? Gibt es eine Rückkopplung, wie mit den Beschwerden in der Verwaltung umgegangen wird?**



Über die OB-Tagebuchnummern und die gesetzten Fristen wird die fristgemäße Abarbeitung der Beschwerden garantiert. Dabei findet ein regelmäßiger Austausch und eine Rückkopplung bei Problemfällen zwischen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von 66 und dem Bürgerreferat statt. Dabei ist die zeitnahe Beantwortung der Beschwerden in der gesetzten Frist der Regelfall. In Ausnahmefällen wird bei Nichterreichen des gesetzten Termins eine Fristverlängerung beantragt.

4.) **Ob es eine Strategie zur künftigen Vermeidung von beanstandeten Vorkommnissen gibt („lesson learned“)?**

Es gibt mehrere Strategien zur Vermeidung von bereits beanstandeten Vorkommnissen im Amt 66. Da diese Strategien allerdings nicht zu einem Versiegen der Beschwerdeflut geführt haben, soll die Herangehensweise auch im Rahmen einer Organisationsuntersuchung von einem externen Anbieter betrachtet werden. Eine der Zielsetzungen dieser Umorganisation ist es, Synergien zu nutzen, die Bearbeitungswege zu verkürzen, den Service zu optimieren und die Kommunikation mit den Bürgern/Kunden zu verbessern.

5.) **Ob die jeweiligen Beschwerdemanagements, wenn bereits vorhanden, im städtischen Haushalt berücksichtigt sind?**

Bislang sind keine Mittel für ein Beschwerdemanagement für das Amt 66 berücksichtigt. Sollte die geplante Organisationsuntersuchung ergeben, dass für den Aufbau eines Beschwerdemanagements Mittel benötigt werden, so werden diese zeitnah im nächsten verfügbaren Doppelhaushalt angemeldet.

6. **ESWE-Verkehrsgesellschaft mbH**

1) **Gibt es ein Anlaufstelle für Beschwerden seitens der Bürgerschaft/Kunden?**

Die ESWE Verkehrsgesellschaft mbH (ESWE Verkehr) hat ein eigenständiges Verbesserungsmanagement, welches sich um sämtliche Anregungen der Fahrgäste im Wiesbadener Personennahverkehr kümmert.

2) **Wenn ja: Wie sind diese organisiert?**

Das Verbesserungsmanagement der ESWE Verkehr besteht aus zwei Vollzeit- und einer Teilzeitstelle. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kümmern sich um die umfangreichen Themenstellungen der Direktkommunikation mit den Fahrgästen. Darüber hinaus wird die Online-Kommunikation von Seiten des Social-Media-Bereiches wahrgenommen.

3) **Wie der Austausch mit dem Bürgerreferat gewährleistet wird? Gibt es eine Rückkopplung, wie mit den Beschwerden in der Verwaltung umgegangen wird?**

Aus Sicht der ESWE Verkehr werden die Anliegen der Bürger zum ÖPNV in Wiesbaden von Seiten des Bürgerreferats an ESWE Verkehr weitergeleitet. Da oftmals redundante Kommunikationswege vorliegen und der Bürger sein Anliegen bereits an mehreren Stellen platziert hat, wird im Einzelfall abgestimmt, über welchen Weg ihm geantwortet wird.

4) **Ob es eine Strategie zur künftigen Vermeidung von beanstandeten Vorkommnissen gibt („lesson learned“)?**

Im Rahmen des internen Qualitätscontrollings werden die besonders auffälligen Themenstellungen im Unternehmen an die zuständigen Bereiche zur Qualitätsverbesserung weitergeben und in regelmäßigen Berichten der Unternehmensführung als Übersicht präsentiert.

5) **Ob die jeweiligen Beschwerdemanagements, wenn bereits vorhanden, im städtischen Haushalt berücksichtigt sind?**

zu 5: Die Betriebskosten des Verbesserungsmanagement der ESWE Verkehr sind im Rahmen der Gewinn- und Verlustrechnung der Gesellschaft berücksichtigt.

7. **Stadtentwicklungsgesellschaft (SEG)**

Beschwerden im Sinne des beschlossenen Antrages kann es insbesondere im Bereich von Dienstleistungen geben. Insoweit käme hierfür bei der SEG der Bereich des Immobilienmanagements in Betracht, in dem mit zahlreichen Mietern Kundenkontakte bestehen.

Im Rahmen der gewählten Organisationsform dieser Abteilung steht für jede Mietpartei ein konkreter Ansprechpartner zur Verfügung, der den Mieter umfassend betreut – von möglichen Mängeln über Betriebskostenfragen bis zur Zahlung der Miete. Insoweit werden mögliche Beschwerden direkt vom zuständigen Bearbeiter unmittelbar und dadurch auch sehr zeitnah bearbeitet. Die Abarbeitung wird intern mittels Excel-Tabellen dokumentiert.

- In den übrigen Geschäftsbereichen treten – in der Natur der Sache liegend – „Beschwerden“ nur sehr vereinzelt auf. Bei städtebaulichen Projektentwicklungen gehört es mit zur Aufgabe, mit Bürgerinnen und Bürgern im Dialog zu sein, was auch intensiv wahrgenommen wird. Aufgrund der Tatsache, dass es bei der SEG „Beschwerden“ nur in einer Zahl gibt, die sich übers Jahr an einer Hand abzählen lassen, gibt es kein explizites Beschwerdemanagement.

8. WiBau GmbH

Beschwerden im Sinne des beschlossenen Antrages hat es bei der WiBau seit dem Bestehen des Unternehmens noch nicht gegeben. Dies ist der Tatsache geschuldet, dass die WiBau über keine Kundenkontakte im Antragstenor verfügt.

Die WiBau arbeitet nach ihrem Geschäftszweck ausschließlich für die Stadt Wiesbaden und ihre Beteiligungsgesellschaften. Dabei gehören Projektabstimmungen mit allen Beteiligten und späteren Nutzern zum alltäglichen Geschäft.

Beschwerden im Sinne des beschlossenen Antrages sind bei der WiBau auch weiterhin nicht oder lediglich vereinzelt zu erwarten. Daher existiert im Unternehmen auch kein explizites Beschwerdemanagement.

Mit freundlichen Grüßen  
Im Auftrag

Hilmar Moser

Grundsatzreferent  
Landeshauptstadt Wiesbaden  
- Der Magistrat -  
Dezernat für Stadtentwicklung, Bau und Verkehr  
Gustav-Stresemann-Ring 15  
65189 Wiesbaden  
Tel.: 0611 315461  
Fax: 0611 313956  
E-Mail: [hilmar.moser@wiesbaden.de](mailto:hilmar.moser@wiesbaden.de)  
Internet: [www.wiesbaden.de](http://www.wiesbaden.de)

*Diese Nachricht könnte vertrauliche und/oder rechtlich geschützte Inhalte haben. In jedem Fall ist sie nur für diese Adresse bestimmt; anderen ist es also nicht gestattet, sie zu lesen, zu kopieren, zu verbreiten oder zu verwenden. Sollten Sie diese Nachricht irrtümlich erhalten haben, bitten wir Sie, sich umgehend mit uns in Verbindung zu setzen und sie umgehend von Ihrem Datenträger zu entfernen.*

14/61

**Deutsch, Petra**

---

**Von:** Korinek, Stephan  
**Gesendet:** Freitag, 24. April 2015 10:26  
**An:** Dezernat I Bürgerreferat  
**Cc:** Dezernat IV; 61 Stadtplanungsamt; Hübel, Niclas  
**Betreff:** WG: Beschwerdemanagement  
**Anlagen:** Beschwerdemanagement.pdf

Sehr geehrte Damen und Herren,

im Stadtplanungsamt existiert kein zentral organisiertes Beschwerdemanagement. Eingehende Beschwerden werden in den Sachgebieten unter Einbeziehung der Amtsleitung bearbeitet.

Mit freundlichen Grüßen  
im Auftrag

Stephan Korinek

Landeshauptstadt Wiesbaden  
-Der Magistrat-

Stadtplanungsamt  
-610100-  
Gustav-Stresemann-Ring 15  
65189 Wiesbaden  
Tel.: 0611 31-6590  
Fax: 0611 31-3917  
E-Mail: [stadtplanung@wiesbaden.de](mailto:stadtplanung@wiesbaden.de)  
Internet: [www.wiesbaden.de](http://www.wiesbaden.de)

Diese Nachricht könnte vertrauliche und/oder rechtlich geschützte Inhalte haben. In jedem Fall ist sie nur für diese Adresse bestimmt; anderen ist es also nicht gestattet, sie zu lesen, zu kopieren oder zu verwenden. Sollten Sie diese Nachricht irrtümlich erhalten haben, bitten wir Sie, sich umgehend mit uns in Verbindung zu setzen und sie umgehend von Ihrem Datenträger zu entfernen.

**Von:** Deutsch, Petra **Im Auftrag von** Dezernat I Bürgerreferat  
**Gesendet:** Dienstag, 21. April 2015 07:26  
**An:** Dezernat II; Dezernat III; Dezernat IV; Dezernat V; Dezernat VI; Dezernat VII; 10 Amtsleitung Hauptamt; 12 Amt für Strategische Steuerung Stadtforschung und Statistik; 14 Revisionsamt; 16 Stadtverordnetenversammlung; 37 Amtsleitung; 52 Sportamt; 86 Mattiaqua; 'info@wlw-wiesbaden.de'; [joern.wuerz@eswe.com](mailto:joern.wuerz@eswe.com); WVW Wiesbaden Holding; 'info@wim-wiesbaden.de'; 'info@naspade'  
**Cc:** van den Borg, Aline  
**Betreff:** Beschwerdemanagement

Guten Morgen, im Auftrag von Herrn Baum erbitten wir Info/Stellungnahme, wie in Ihren jeweiligen Bereichen Beschwerdemanagement erfolgt (s. Anhang). Bitte auch an die Ihrem Dezernat zugehörigen Betriebe/Gesellschaften weiterleiten. Rückmeldungen bitte schriftlich an das Org.-Postfach Bürgerreferat. Danke.

Mit freundlichen Grüßen  
im Auftrag

Petra Deutsch  
Sekretariat

14/63

**Deutsch, Petra**

---

**Von:** Kalinowski, Monika im Auftrag von 63 Bauaufsichtsamt  
**Gesendet:** Donnerstag, 23. April 2015 11:37  
**An:** Dezernat I Bürgerreferat  
**Cc:** Dezernat IV; Chabok, Susanne; Fordey-Stange, Christiane  
**Betreff:** AW: Beschwerdemanagement  
**Anlagen:** Beschwerdemanagement.pdf

Ihre Anfrage vom 21.04.15

Guten Morgen,

zu dem beigefügten Beschluss Nr. 0015 können wir Ihnen mitteilen, dass im Bauaufsichtsamt keine „gesonderte“ Beschwerdemanagement-Anlaufstelle existiert.

Beschwerden/Probleme von der Bürgerschaft/Kunden werden von dem jeweiligen Produktverantwortlichen – sprich Abteilungsleiter/ggf. Amtsleitung – innerhalb seiner Abteilung eigenverantwortlich gelöst/behandelt.

Mit freundlichen Grüßen  
im Auftrag

Monika Kalinowski

Landeshauptstadt Wiesbaden  
- Der Magistrat -

Bauaufsichtsamt  
Geschäftszimmer Amtsleitung  
Gustav-Stresemann-Ring 15  
65189 Wiesbaden  
Tel.: 06 11 31-6307  
Fax: 06 11 31-3981  
Email: [bauaufsichtsamt@wiesbaden.de](mailto:bauaufsichtsamt@wiesbaden.de)  
Internet: [www.wiesbaden.de](http://www.wiesbaden.de)

*Diese Nachricht könnte vertrauliche und/oder rechtlich geschützte Inhalte haben. In jedem Fall ist sie nur für diese Adresse bestimmt; anderen ist es also nicht gestattet, sie zu lesen, zu kopieren, zu verbreiten oder zu verwenden. Sollten Sie diese Nachricht irrtümlich erhalten haben, bitten wir Sie, sich umgehend mit uns in Verbindung zu setzen und sie umgehend von Ihrem Datenträger zu entfernen.*

**Von:** Steinwender, Birgit **Im Auftrag von** Dezernat IV

**Gesendet:** Mittwoch, 22. April 2015 18:08

**An:** 61 Stadtplanungsamt; 63 Bauaufsichtsamt; 64 Hochbauamt; 66 Tiefbau- und Vermessungsamt; 'Freund Christina'; Monika Schreiber ([Monika.Schreiber@eswe-verkehr.de](mailto:Monika.Schreiber@eswe-verkehr.de)); Gorywoda, Sandra ([sandra.gorywoda@eswe-verkehr.de](mailto:sandra.gorywoda@eswe-verkehr.de)); 'nina.moog@eswe-verkehr.de'; 'info@seg-wiesbaden.de'; [torsten.tollebeek@wibau-wiesbaden.de](mailto:torsten.tollebeek@wibau-wiesbaden.de)

**Cc:** Dörr, Sabine; Moser, Hilmar; Richner, Ruth

**Betreff:** WG: Beschwerdemanagement

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir leiten Ihnen die beigefügte Mail des Bürgerreferates mit dem Beschluss Nr. 0015 des Ausschusses für Bürgerbeteiligung, Völkerverständigung und Integration weiter mit der Bitte um Rückmeldung (bitte auch „cc“ an das Dezernatspostfach [dezernat.IV@wiesbaden.de](mailto:dezernat.IV@wiesbaden.de).) **bis zum 11. Mai 2015.**

Bitte geben Sie auch bei „Fehlanzeige“ Ihre Rückmeldung.

Vielen Dank und einen schönen Feierabend.

**Deutsch, Petra**

---

**Von:** Metz, Eva im Auftrag von 64 Verwaltung  
**Gesendet:** Mittwoch, 6. Mai 2015 14:37  
**An:** Dezernat I Bürgerreferat  
**Cc:** Dezernat IV; 64 Hochbauamt  
**Betreff:** WG: Beschwerdemanagement  
**Anlagen:** Beschwerdemanagement.pdf

Sehr geehrte Damen und Herren,

für das Hochbauamt haben wir derzeit ein Beschwerdemanagement nicht installiert, da sich bisher auch kein entsprechender Bedarf abgezeichnet hat.

Mit freundlichen Grüßen  
im Auftrag

Eva Metz

Landeshauptstadt Wiesbaden  
Hochbauamt  
- 640110 -  
Gustav-Stresemann-Ring 15  
65189 Wiesbaden  
Tel: 0611 - 31 - 6413  
Fax: 0611 - 31 - 3979  
e-mail: [mailto:64\\_personal@wiesbaden.de](mailto:64_personal@wiesbaden.de)  
Internet: [www.wiesbaden.de](http://www.wiesbaden.de)

*Diese Nachricht könnte vertrauliche und/ oder rechtlich geschützte Inhalte haben. In jedem Fall ist sie nur für diese Adresse bestimmt, anderen ist es also nicht gestattet sie zu lesen, zu kopieren, zu verbreiten oder zu verwenden. Sollten Sie die Nachricht irrtümlich erhalten haben, bitten wir Sie sich umgehend mit uns in Verbindung zu setzen und sie umgehend von Ihrem Datenträger zu entfernen*



Bitte prüfen Sie, ob diese Mail wirklich ausgedruckt werden muss

**Von:** Heilhecker-Winkler, Monika  
**Gesendet:** Donnerstag, 30. April 2015 11:06  
**An:** 64 Verwaltung  
**Betreff:** WG: Beschwerdemanagement

640110 z.w.V.

Mit freundlichen Grüßen

Monika Heilhecker-Winkler  
Landeshauptstadt Wiesbaden  
- Der Magistrat -

Hochbauamt  
- 6401 -  
Gustav-Stresemann-Ring 15  
65189 Wiesbaden  
Tel: 0611 - 316421

Aus Sicht der ESWE Verkehrsgesellschaft können zum Antrag der Stadtverordnetenfraktion Bündnis 90 / die Grünen vom 03.03.2015 folgende Antworten gegeben werden:

zu 1: Die ESWE Verkehrsgesellschaft mbH (ESWE Verkehr) hat ein eigenständiges Verbesserungsmanagement, welches sich um sämtliche Anregungen der Fahrgäste im Wiesbadener Personennahverkehr kümmert.

zu 2: Das Verbesserungsmanagement der ESWE Verkehr besteht aus zwei Vollzeit- und einer Teilzeitstelle. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kümmern sich um die umfangreichen Themenstellungen der Direktkommunikation mit den Fahrgästen. Darüber hinaus wird die Online-Kommunikation von Seiten des Social-Media-Bereiches wahrgenommen.

zu 3: Aus Sicht der ESWE Verkehr werden die Anliegen der Bürger zum ÖPNV in Wiesbaden von Seiten des Bürgerreferats an ESWE Verkehr weitergeleitet. Da oftmals redundante Kommunikationswege vorliegen und der Bürger sein Anliegen bereits an mehreren Stellen platziert hat, wird im Einzelfall abgestimmt, über welchen Weg ihm geantwortet wird.

zu 4: Im Rahmen des internen Qualitätscontrollings werden die besonders auffälligen Themenstellungen im Unternehmen an die zuständigen Bereiche zur Qualitätsverbesserung weitergeben und in regelmäßigen Berichten der Unternehmensführung als Übersicht präsentiert.

zu 5: Die Betriebskosten des Verbesserungsmanagement der ESWE Verkehr sind im Rahmen der Gewinn- und Verlustrechnung der Gesellschaft berücksichtigt.

## **Marschler, Regina**

---

**Von:** Guntrum, Andreas <Andreas.Guntrum@seg-wiesbaden.de>  
**Gesendet:** Dienstag, 12. Mai 2015 15:43  
**An:** Dezernat I Bürgerreferat  
**Cc:** Dezernat IV; Stoecklin, Roland; Tollebeek, Torsten; Esenwein, Constanze  
**Betreff:** Beschwerdemanagement  
**Anlagen:** Beschwerdemanagement.pdf

Sehr geehrte Damen und Herren,

gerne beantworte ich Ihre Anfrage für die SEG und die WiBau.

### SEG

Beschwerden im Sinne des beschlossenen Antrages kann es insbesondere im Bereich von Dienstleistungen geben. Insoweit käme hierfür bei der SEG der Bereich des Immobilienmanagements in Betracht, in dem mit zahlreichen Mietern Kundenkontakte bestehen.

Im Rahmen der gewählten Organisationsform dieser Abteilung steht für jede Mietpartei ein konkreter Ansprechpartner zur Verfügung, der den Mieter umfassend betreut – von möglichen Mängeln über Betriebskostenfragen bis zur Zahlung der Miete. Insoweit werden mögliche Beschwerden direkt vom zuständigen Bearbeiter unmittelbar und dadurch auch sehr zeitnah bearbeitet. Die Abarbeitung wird intern mittels Excel-Tabellen dokumentiert.

In den übrigen Geschäftsbereichen treten – in der Natur der Sache liegend – „Beschwerden“ nur sehr vereinzelt auf. Bei städtebaulichen Projektentwicklungen gehört es mit zur Aufgabe, mit Bürgerinnen und Bürgern im Dialog zu sein, was auch intensiv wahrgenommen wird.

Aufgrund der Tatsache, dass es bei der SEG „Beschwerden“ nur in einer Zahl gibt, die sich übers Jahr an einer Hand abzählen lassen, gibt es kein explizites Beschwerdemanagement.

### WiBau

Beschwerden im Sinne des beschlossenen Antrages hat es bei der WiBau seit dem Bestehen des Unternehmens noch nicht gegeben. Dies ist der Tatsache geschuldet, dass die WiBau über keine Kundenkontakte im Antragstenor verfügt.

Die Wibau arbeitet nach ihrem Geschäftszweck ausschließlich für die Stadt Wiesbaden und ihre Beteiligungsgesellschaften. Dabei gehören Projektabstimmungen mit allen Beteiligten und späteren Nutzern zum alltäglichen Geschäft.

Beschwerden im Sinne des beschlossenen Antrages sind bei der WiBau auch weiterhin nicht oder lediglich vereinzelt zu erwarten. Daher existiert im Unternehmen auch kein explizites Beschwerdemanagement.

Beste Grüße

Andreas Guntrum



über  
Herrn Oberbürgermeister  
Sven Gerich

Der Magistrat

über  
Magistrat

Dezernat für Schule, Kultur  
und Integration

und  
Herrn Stadtverordnetenvorsteher  
Wolfgang Nickel

Stadträtin Rose-Lore Scholz

an den Ausschuss für Bürgerbeteiligung,  
Völkerverständigung und Integration

22. Mai 2015

**Beschwerdemanagement der Stadt**  
**Antrag der Stadtverordnetenfraktion Bündnis 90/Die Grünen vom 3. März 2015**  
Beschluss-Nr. 0015 vom 26.03.2015, (SV-Nr. 15-F-03-0034)

#### Beschlusstext

Der Ausschuss möge beschließen,

Der Magistrat wird gebeten zu berichten,

- 1) Ob es in den einzelnen städtischen Gesellschaften, Beteiligungen und Ämtern eine Anlaufstelle für Beschwerden seitens der Bürgerschaft/Kunden gibt? Wenn ja:
- 2) Wie diese organisiert sind?
- 3) Wie der Austausch mit dem Bürgerreferat gewährleistet wird? Gibt es hier eine Rückkopplung, wie mit den Beschwerden in der Verwaltung umgegangen wurde?
- 4) Ob es eine Strategie zur zukünftigen Vermeidung von beanstandeten Vorkommnissen gibt („lesson learned“)?
- 5) Ob die jeweiligen Beschwerdemanagements, wenn bereits vorhanden, im städtischen Haushalt berücksichtigt sind?

#### Berichtstext (des Dezernates)

Schulamt

- 1) Das Organisationspostfach von Amt 40 ist die Anlaufstelle. Mindestens zweimal pro Tag wird der Posteingang gesichtet.
- 2) Die Beschwerden werden an die entsprechenden Abteilungen weitergeleitet. Von dort aus wird den Beschwerden nachgegangen. Auch die Beantwortung erfolgt dann durch die Abteilung.
- 3) Wurde die Beschwerde vom Bürgerreferat an Amt 40 geschickt, erhält das Bürgerreferat immer auch eine Kopie der Antwort, um eine identische „Aktenlage“ zu gewährleisten.
- 4) Eine Strategie zur zukünftigen Vermeidung von beanstandeten Vorkommnissen gibt es nicht zu 100 %.



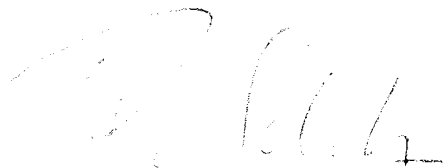
- 5) Das Beschwerdemanagement von 40 ist im städtischen Haushalt nicht gesondert berücksichtigt.

#### Kulturamt

- 1) Aufgrund der fachlichen und räumlichen Heterogenität des Kulturamtes gehen die allermeisten anfallenden Beschwerden bei den Organisationspostfächern der einzelnen Abteilungen (Stadtbibliothek, Stadtarchiv, Caligari, Stadtmuseum etc.) direkt ein und werden eigenständig von deren Seite bearbeitet.
- 2) Des Weiteren gehen auch einzelne Beschwerden beim Organisationspostfach des Amtes ein; hier wird - wie auch bei den übrigen Postfächern - mindestens zweimal pro Tag der Posteingang gesichtet und auch diese Beschwerden an die entsprechenden Abteilungen weitergeleitet. Von dort aus wird den Beschwerden nachgegangen. Auch die Beantwortung erfolgt dann durch die Abteilung.
- 3) Wurde die Beschwerde vom Bürgerreferat an Amt 41 geschickt, erhält das Bürgerreferat immer auch eine Kopie der Antwort, um eine identische „Aktenlage“ zu gewährleisten.
- 4) Eine allgemeine Strategie zur zukünftigen Vermeidung von beanstandeten Vorkommnissen besteht nicht, da die Einzelfälle sehr stark differieren. Von daher wird im Einzelfall geprüft, ob und inwieweit sich zukünftig beanstandete Vorkommnisse vermeiden lassen.
- 5) Das Beschwerdemanagement von 41 ist im städtischen Haushalt nicht gesondert berücksichtigt.

#### Amt für Zuwanderung und Integration

- 1) Bei Amt 33 gibt es keine eigene Anlaufstelle für Beschwerden.
- 2) Entfällt, siehe Antwort zu Frage 1.
- 3) Der Austausch mit dem Bürgerreferat wird überwiegend telefonisch oder per E-Mail gewährleistet. Eine Rückkopplung erfolgt schnellstmöglich, spätestens innerhalb von einer Woche oder innerhalb der von dort gesetzten Frist.
- 4) Beschwerden werden grundsätzlich durch die Führungsebene bearbeitet. Soweit den Beschwerden strukturelle Mängel oder Fehler in der Sachbearbeitung zu Grunde liegen, werden diese systematisch in die internen Verfahren der Prozessoptimierung oder die internen fachlichen Schulungen des Amtes eingebracht und bearbeitet.
- 5) Entfällt, siehe Antwort zu Frage 1.



**Deutsch, Petra**

---

**Von:** Adam, Sigrid  
**Gesendet:** Donnerstag, 7. Mai 2015 11:04  
**An:** Deutsch, Petra  
**Cc:** Römer, Kay; Dezernat V  
**Betreff:** Beschwerdemanagement - Antrag der Stadtverordnetenfraktion Bündnis 90/Die Grünen vom 03.März 2015; Ihre Nachricht vom 23.4.2015

Hallo Frau Deutsch,

Amt 40 reagiert auf Beschwerden folgendermaßen:

1. Das Organisationspostfach von Amt 40 ist die Anlaufstelle. Mindestens 2 mal pro Tag wird der Posteingang gesichtet.
2. Die Beschwerden werden an die entsprechenden Abteilungen weitergeleitet. Von dort aus wird den Beschwerden nachgegangen. Auch die Beantwortung erfolgt dann durch die Abteilung.
3. Wurde die Beschwerde vom Bürgerreferat an Amt 40 geschickt, wird das Bürgerreferat immer auch in der Antwort bedacht, um eine identische „Aktenlage“ zu gewährleisten.
4. Eine Strategie zu zukünftigen Vermeidung von beanstandeten Vorkommnissen gibt es nicht zu 100 %!
5. Das Beschwerdemanagement von 40 ist im städtischen Haushalt nicht gesondert berücksichtigt!

Mit freundlichen Grüßen  
im Auftrag

Sigrid Adam  
Landeshauptstadt Wiesbaden  
Der Magistrat - Schulamt  
Schillerplatz 1 - 2  
65185 Wiesbaden

Telefon: 0611 - 31 24 84  
Telefax: 0611 - 31 39 70  
e-mail: [staedtisches-schulamt@wiesbaden.de](mailto:staedtisches-schulamt@wiesbaden.de)

Diese Nachricht könnte vertrauliche und/oder rechtlich geschützte Inhalte haben. In jedem Fall ist sie nur für ihren Adressaten bestimmt. Ändern ist es also nicht gestattet, sie zu lesen, zu kopieren, zu verbreiten oder zu verwenden. Sollten Sie diese Nachricht irrtümlich erhalten haben, bitten wir Sie, sich direkt mit uns in Verbindung zu setzen und sie umgehend von Ihrem Datenträger zu entfernen.

20/39/53/HSK

**Deutsch, Petra**

---

**Von:** Oberkirch, Gisela  
**Gesendet:** Mittwoch, 3. Juni 2015 11:35  
**An:** Dezernat I Bürgerreferat  
**Cc:** Dezernat VI  
**Betreff:** Berichts Antrag im Ausschuss für Bürgerbeteiligung, Völkerverständigung und Integration BESCHWERDEMANAGEMENT der Stadt, Vorlagen-Nr. 15-F-03-0034, Beschluss Nr. 0015 vom 17. März 2015

Sehr geehrte Damen und Herren,

im Auftrag von Herrn Stadtkämmerer Imholz leite ich Ihnen die Informationen über das Beschwerdemanagement Dezernat VI mit zugeordneten Organisationseinheiten weiter:

#### **Kämmerei**

Als Querschnittsamt hat die Kämmerei fast keine Bürgerkontakte und entsprechend keinen Eingang von Beschwerden. Folglich wurde kein formeller Prozessablauf „Beschwerdemanagement“ in der Kämmerei entwickelt. – Fehlanzeige.

#### **Veterinäramt**

Beschwerden werden während der Öffnungszeiten telefonisch und persönlich im Veterinäramt entgegen genommen. Außerhalb der regulären Öffnungszeiten und in dringenden Fällen ist eine Notrufnummer eingerichtet. Die eingehenden Beschwerden werden unmittelbar von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Veterinäramtes entgegen genommen und bearbeitet.

Eine Rückkopplung gegenüber dem Bürgerreferat erfolgt dann, wenn die Beschwerde über das Bürgerreferat eingegangen ist (Information, Erledigungshinweis o.ä.).

Im Veterinäramt eingehende Beschwerden beziehen sich i.d.R. nicht auf die Tätigkeit des Veterinäramtes selbst, sondern auf den Aufgabenkreis des Veterinäramtes, z.B. Beschwerde über Lebensmittelbetriebe, Hygiene, Tierhaltung. Hierauf zielt die Anfrage des Ausschusses aber nicht ab.

#### **Gesundheitsamt**

Eine konkrete Anlaufstelle für Beschwerden gibt es im Gesundheitsamt nicht.

Beschwerden von Bürgerinnen und Bürgern oder einer Institution werden aufgenommen und an die betreffende Abteilung i. V. mit einem Rücksprachevermerk des Amtsleiters weiter geleitet. Eine Antwort erfolgt i.d.R. durch den Amtsleiter schriftlich oder telefonisch. Ebenso wird verfahren bei Beschwerden die schriftlich oder per E-Mail eingehen.

Handelt es sich um eine Beschwerde außerhalb des Zuständigkeitsbereiches des Gesundheitsamtes wird das Anliegen entweder direkt telefonisch weitervermittelt oder die Rückrufnummer der betroffenen Stelle oder des Bürgerreferats weitergegeben.

Die beschriebene Vorgehensweise unterscheidet sich, wenn die Beschwerde über das Bürgerreferat oder das Dezernat eingeht. Hier wird i.d.R. ein Antwortentwurf angefertigt.

Die Beanstandungen sind sehr unterschiedlich bzw. beziehen sich oft auf als zu lang empfundene Wartezeiten, daher gibt es keine konkrete Strategie zur Vermeidung von beanstandeten Vorkommnissen. Es wird allen Beschwerdden unmittelbar nachgegangen.

*sowie den Gesellschaften*

#### **EGW – Gesellschaft für ein gesundes Wiesbaden mbH und HSK Pflege GmbH**

In beiden Gesellschaften gibt es regelhaft keinen Kontakt zu Bürgerinnen und Bürgern, bzw. Kunden. Sollte dennoch eine Beschwerde eingehen, würde diese der Geschäftsführung vorgelegt und bearbeitet.

Über das Bürgerreferat zugeleitete Beschwerden, auch zu unserer Tochtergesellschaft HSK, Dr. Horst Schmidt Kliniken GmbH, werden von der Geschäftsführung (ggf. in enger Abstimmung mit der Geschäftsführung der Kliniken, soweit der Gegenstand der Beschwerde in unseren Einflussbereich fällt) bearbeitet. Die Zusammenarbeit mit dem Bürgerreferat gestaltet sich aus Sicht der Gesellschaft sehr konstruktiv. Da bislang keine Beschwerden vorgebracht wurden, gibt es keine entsprechende Strategie zur Vermeidung.

#### **HSK Dr. Horst-Schmidt Kliniken GmbH**

In der HSK, Dr. Horst Schmidt Kliniken GmbH und der HELIOS Kliniken Gruppe ist innerhalb des Qualitätsmanagements (QM) ein Beschwerdemanagement (BM) installiert.

Patienten, Angehörige und Besucher wird offensiv eine Rückkopplung angeboten, dies geschieht in Form einer „Meinungskarte“ und „Patientenbefragung“ (Formular).

Die Ergebnisse der Patientenbefragung und die medizinische Ergebnisqualität werden auf allen Stationen der Klinik ausgehängt.

Direkt eingehende Beschwerden werden vom Beschwerdemanagement bearbeitet. Die Beschwerde wird im Beschwerdemanagementtool erfasst und nach der Vorgabe der Beschwerdemanagementrichtlinie der HSK bearbeitet.

Kommuniziert werden die Beschwerden zwischen dem Beschwerdeführer und dem Beschwerdemanagement unter Hinzuziehung der Stellungnahmen der betroffenen Bereiche und Geschäftsführung.

Eine Rückkopplung und ein Austausch mit dem Bürgerreferat findet nicht statt.

Es gibt keine Strategie zur zukünftigen Vermeidung von beanstandeten Vorkommnissen.

#### **Dezernat für Finanzen, Gesundheit und Kliniken**

Eingehende Beschwerden werden aufgenommen und dem Dezernenten vorgelegt.

I.d.R. erfolgt die Weiterleitung an den zuständigen Fachbereich mit der Bitte, zum Beschwerdeanlass Stellung zu nehmen. Bei Bedarf wird der Beschwerdegrund im Rahmen einer Rücksprache besprochen. Die Bearbeitung erfolgt i.d.R. kurzfristig, bei Bedarf erfolgt eine Zwischennachricht mit Bearbeitungshinweis. In der Regel folgt eine schriftliche Beantwortung.

Eine systematische Erfassung und quantitative und/oder qualitative Auswertung eingehender Beschwerden findet auf Dezernatsebene nicht statt.

Im Sinne einer „lernenden Verwaltung/Organisation“ führen Beschwerden zu einer Reflexion sowie bei Bedarf zu einer Anpassung und Verbesserung interner Prozesse.

**Für alle genannten Organisationseinheiten gilt**, dass das jeweilige Beschwerdemanagement nicht im städtischen Haushalt bzw. der Finanzplanung der Gesellschaft berücksichtigt ist.

Mit freundlichen Grüßen

Im Auftrag

**Gisela Oberkirch**

Persönliche Referentin

von Herrn Stadtkämmerer Axel Imholz

Landeshauptstadt Wiesbaden

-Der Magistrat-

Dezernat für Finanzen, Gesundheit und Kliniken (Dez. VI)

Schillerplatz 1-2

65185 Wiesbaden

Tel.: 0611 – 31 4249

Fax: 0611 – 31 4299

[Gisela.oberkirch@wiesbaden.de](mailto:Gisela.oberkirch@wiesbaden.de)

[Dezernat.VI@wiesbaden.de](mailto:Dezernat.VI@wiesbaden.de)



über  
Herrn Oberbürgermeister  
Sven Gerich

Der Magistrat

über  
Magistrat

Dezernat für Ordnung,  
Bürgerservice und Grünflächen

und  
Herrn Stadtverordnetenvorsteher  
Wolfgang Nickel

Stadtrat Dr. Oliver Franz

an den Ausschuss für Bürgerbeteiligung,  
Völkerverständigung und Integration

*16* . Juli 2015

**Beschwerdemanagement der Stadt**  
Beschluss-Nr. 0015 vom 3. März 2015, (SV-Nr. 15-F-03-0034)

Der Magistrat wird gebeten zu berichten,

1. Ob es in den einzelnen städtischen Gesellschaften, Beteiligungen und Ämtern eine Anlaufstelle für Beschwerden seitens der Bürgerschaft/Kunden gibt? Wenn ja:
2. Wie sind diese organisiert?
3. Wie der Austausch mit dem Bürgerreferat gewährleistet wird? Gibt es hier eine Rückkopplung, wie mit den Beschwerden in der Verwaltung umgegangen wurde?
4. Ob es eine Strategie zur zukünftigen Vermeidung von beanstandeten Vorkommnissen gibt („lesson learned“)?
5. Ob die jeweiligen Beschwerdemanagements, wenn bereits vorhanden, im städtischen Haushalt berücksichtigt sind?

Zu 1.

In allen dem Dezernat VII zugeordneten Ämtern sowie bei den ELW besteht für die Bürgerschaft bzw. für Kunden die Möglichkeit, Beschwerden vorzutragen.

Zu 2.

Das **Kassen- und Steueramt** verfügt nicht über ein strukturiertes Beschwerdemanagement in dem Sinne, dass es eine Aufbau- oder Prozessdokumentation für die Behandlung von Beschwerden gibt. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Fachbereiche Kasse und Steuern haben täglich schriftlichen, telefonischen und persönlichen Kontakt zu Bürgerinnen und Bürgern sowie zu Unternehmen. Beschwerden werden, sofern sie nicht unmittelbar durch die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter geklärt werden können, durch die Vorgesetzten und ggf. durch die Amtsleitung bearbeitet.

Im **Ordnungsamt** gibt es drei Anlaufstellen.

Die Leitstelle ist rund um die Uhr unter der in der Bevölkerung bekannten Rufnummer 31-3333 telefonisch oder per E-Mail zu erreichen.

Beim Ordnungsamt vor Ort sind Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Ordnungsamtes mit einem Stand in den Stadtteilen vor Ort mehrere Stunden für die Bürgerinnen und Bürger ansprechbar. Dieses findet einmal im Monat statt.

Amtsleitung und stellvertretende Amtsleitung sind über die Sekretariate, die Amtshomepage und per E-Mail erreichbar.

Im **Bürgeramt** sind alle Beschwerden, die per Post, Fax oder E-Mail eingehen, der Amtsleitung vorzulegen. Geregelt ist dies in einer AL-Mitteilung (Stand Juli 2014), die auch für interne Beschwerden gilt. Alle Beschwerden werden im Vorzimmer der Amtsleitung registriert und mit Terminsetzung zur Beantwortung in die Fachabteilungen gegeben. Bei Bedarf wird bei längeren Recherchen eine Zwischenantwort erteilt. Die Fristsetzung wird vom Vorzimmer der Amtsleitung überwacht.

Im **Grünflächenamt** ist die zentrale Anlaufstelle für Bürgeranfragen und Beschwerden das Vorzimmer der Amtsleitung (Telefon und E-Mail Organisationspostfach Grünflächenamt). Beschwerden werden von dort an die zuständige Fachabteilung weitergeleitet und dort in eigener Zuständigkeit bearbeitet.

Die **ELW** haben seit April 2013 eine zentrale Sauberkeits-Hotline mit einem dahinter stehenden Beschwerdemanagement-System (BMS) eingerichtet. Dieses BMS wird vom Service-Center der ELW zentral gesteuert und die eingehenden Beschwerden über das System dem jeweils zuständigen Amt oder der städtischen Gesellschaft zugewiesen.

Zu 3.

Die Bearbeitung von Beschwerden, die über das Bürgerreferat eingegangen sind und die in den Zuständigkeitsbereich der im Dezernat VII angesiedelten Ämter bzw. der ELW fallen, erfolgt über das Dezernatsbüro. Von dort werden die einzelnen Beschwerden und Anfragen mit so genannten Tagebuchnummern versehen und zur Beantwortung an das zuständig Amt bzw. die ELW weitergeleitet. Im Regelfall erfolgt der Rücklauf der Antworten an das Bürgerreferat über das Dezernatsbüro. Abweichend hiervon kann aber auch eine direkte Rückmeldung durch das jeweilige Fachamt oder die ELW an das Bürgerreferat erfolgen. In diesen Fällen erhält das Dezernatsbüro eine Kopie der Antwort.

Darüber hinaus sind dem unter 2. genannten BMS der ELW neben den ELW das Bürgerreferat im Dezernat I, das Dezernatsbüro VII, das Hauptamt mit seinen Ortsverwaltungen, die Leitstelle und die Straßenverkehrsbehörde im Ordnungsamt, das Umweltamt, das Schulamt, das Sportamt, das Tiefbauamt, das Grünflächenamt, das Liegenschaftsamt und ESWE-Verkehr angeschlossen. Eingehende Beschwerden lassen sich so schneller bearbeiten, alle Beteiligten haben Zugriff, der Workflow wird nachvollziehbar, statistische Auswertungen sind möglich und die Beschwerdeführer erhalten auf Wunsch auch eine Antwort.

Zu 4.

Zunächst ist zwischen Beschwerden, welche organisatorische Maßnahmen, grundlegende Arbeitsabläufe oder beispielsweise Öffnungszeiten betreffen und solchen, bei denen es sich um Einzelmaßnahmen bzw. Einzelfallentscheidungen handelt, zu unterscheiden.

Im erstgenannten Fall werden diese selbstverständlich kritisch gewürdigt und hinsichtlich eines möglichen Verbesserungspotential für grundlegende Abläufe geprüft. Sollte diese Überprüfung ergeben, dass eine Beschwerde berechtigt ist, wird Abhilfe geschaffen. Im zweitgenannten Fall bleibt nur die Einzelfallprüfung. Sollten sich im Rahmen der Einzelfallprüfungen Beschwerdemuster erkennen lassen, erfolgt ebenfalls eine Prüfung der grundlegenden Abläufe. Die ELW können zudem aus den statistischen Erhebungen des BMS Rückschlüsse auf Beschwerdegründe, deren Häufigkeit und deren räumlicher Verteilung ziehen.

Zu 5.

Mit Ausnahme der ELW sind die Kosten des Beschwerdemanagements der dem Dezernat VII zugeordneten Ämter nicht im Haushalt ausgewiesen. Dies ist vor allem der Tatsache geschuldet, dass die Bearbeitung von Beschwerden bislang zur klassischen Führungsaufgabe der Amts- und Abteilungsleitungen zählt.

Die ELW tragen derzeit die jährlichen Kosten für die User-Lizenzen und die Leasingraten der Hardware in Höhe von 10.000 € sowie für eine zeitlich befristete zusätzliche Arbeitskraft. Ebenso die Kosten für laufende Administrationen, die von der EDV-Abteilung der ELW geleistet werden.

Es handelt sich um ein auf zwei Jahre ausgelegtes Projekt. Da inzwischen das Ende dieses Zeitraums erreicht ist, wird demnächst eine Sitzungsvorlage zur Fortführung dieser Maßnahme in den Geschäftsgang eingebracht.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'F. Müller', written in a cursive style.