

Vorlage Nr. 25/0255

Federf. Stadtamt: Büro der Bürgermeisterin

Vorlage für den	Berichterstatter:in	Zuständigkeit	Sitzung am	Punkt
Haupt-, Finanz- und Digitalisierungsausschuss	Bürgermeisterin Weist	Kenntnisnahme	23.06.2025	

öffentliche Sitzung

Betrifft:

Ideen- und Beschwerdemanagement bei der Stadt Gladbeck

Begründung:

Ein Ideen- und Beschwerdemanagement in der Kommunalverwaltung bietet viele Vorteile. Es fördert die Beteiligung der Bürgerinnen und Bürger wodurch ein Gefühl der Mitverantwortung und Gemeinschaft entsteht.

Zudem können durch das Sammeln von Ideen innovative Lösungen für lokale Probleme entwickelt werden. Das Beschwerdemanagement ermöglicht es, Missstände frühzeitig zu erkennen und gezielt zu beheben, was die Zufriedenheit der Stadtgesellschaft erhöht.

Auch kann die Servicequalität verbessert werden, da Feedback von Bürgerinnen und Bürgern dabei unterstützt, die Verwaltungsleistungen gezielt zu verbessern wodurch eine Steigerung der Motivation von Mitarbeitenden erreicht werden kann.

Des Weiteren hilft ein gut organisiertes Ideen- und Beschwerdemanagement dabei, gesetzliche Vorgaben einzuhalten und rechtliche Risiken zu minieren.

Insgesamt stärkt eine transparente Bürgerbeteiligung das Vertrauen in die Verwaltung und trägt dazu bei, die Lebensqualität in der Gemeinde zu verbessern.

Mitzeichnungen				
Bürgermeisterin:	Erster Beigeordneter/ Stadtbaurat:	Stadtkämmerin/ Beigeordnete:	Beigeordnete:	Rechtsamt:
Datum: _____	Datum: _____	Datum: _____	Datum: _____	Datum: _____

Mit der Einführung der Gladbeck-App im Jahr 2015 hat das aktive Ideen- und Beschwerdemanagement an Bedeutung für Bürgerinnen und Bürger gewonnen um im kontinuierlichen Austausch mit der Stadtverwaltung zu stehen.

Neben der Gladbeck App haben Bürgerinnen und Bürger eine Vielzahl von Möglichkeiten, sich mit ihren Beschwerden, Anregungen und Hinweisen an die Bürgermeisterin bzw. an das Büro der Bürgermeisterin zu wenden:

- persönlich
- schriftlich
- telefonisch
- zentrale E-Mail-Adresse („Bürgermail“)

Hinzukommt die wachsenden Anzahl an weiteren informellen Bürgerbeteiligungsformaten wie Bürgersprechstunden oder das Format „Triff die Bürgermeisterin“. Durch den Ausbau von Beteiligungsverfahren wird der gesellschaftlichen Erwartung entsprochen, Bürgerinnen und Bürger transparent und frühzeitig über aktuelle Entwicklungen und Projekte zu informieren und somit die Kommunikation zwischen Bürgerschaft und Verwaltung zu verbessern.

Das zentrale Beschwerdemanagement im Bereich des Büros der Bürgermeisterin hat sich bewährt und wird in der bisherigen Form weitergeführt. Gleichwohl gilt nach wie vor der Grundsatz: „Kein System ist so gut, dass es nicht noch verbessert werden kann“. Insofern bleibt es eine ständige Aufgabe, die Ursachen für Anregungen, Beschwerden, Kritik zu analysieren und darauf aufbauend Verfahrensabläufe zu optimieren

Finanzielle Auswirkungen:

keine

folgende

Ergebnisrechnung

Ertrag	€
einmalig	
jährlich	

Aufwand	€
einmalig	
jährlich	
<i>darin enthalten:</i>	
Personalaufwand	
Sach- und Dienstleistungen	
Transferaufwand	

investiver Finanzplan

Einzahlung	€
einmalig	
jährlich	
<i>darin enthalten:</i>	
Zuschüsse	
Beiträge Dritter	

Auszahlung	€
einmalig	
jährlich	

Haushaltsmittel stehen: zur Verfügung nicht zur Verfügung

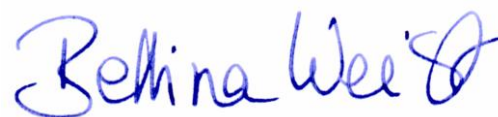
Klimarelevante Auswirkungen:

- keine wesentliche Klimarelevanz**
Die Durchführung der Haupt- und Alternativenprüfung war daher nicht notwendig (keine Anlage).
- keine negative oder eine positive Klimawirkung**
Die Durchführung der Alternativenprüfung war daher nicht notwendig (keine Anlage).
- eine negative Klimawirkung**
Die Alternativenprüfung wurde durchgeführt und das Prüfungsergebnis ist als Anlage beigefügt.

Beschlussentwurf:

Der Haupt-, Finanz- und Digitalisierungsausschuss nimmt den Bericht zum Ideen- und Beschwerdemanagement bei der Stadt Gladbeck zu Kenntnis.

Die Bürgermeisterin



- Bettina Weist -

In der Sitzung des

_____-Ausschusses

Rates

Haupt-, Finanz- und Digitalisierungsausschusses

am _____ (nicht - öffentlicher Teil) wurde wie folgt beschlossen: