

**Peter Kremer**

## **Büro für Anregungen, Beschwerden und Chancengleichheit der Stadt Dortmund – ein kleines Porträt**

### **Zielsetzung, Rollenbeschreibung und praktische Erfahrungen**

Das *Büro für Anregungen, Beschwerden und Chancengleichheit* der Stadt Dortmund besteht seit dem 1. Juli 2005.<sup>1</sup> Es ist organisatorisch dem Amt für Angelegenheiten des Oberbürgermeisters und des Rates zugeordnet. Es arbeitet *unmittelbar* im Auftrag des *Oberbürgermeisters* der Stadt. Wenden sich Menschen an dieses Büro, so gilt ihr Anliegen damit „als an den Oberbürgermeister gerichtet“, auch wenn sie ein fachbereichsbezogenes Anliegen haben.

Die Erfahrungen, Kooperationsformen und Wissensbestände, die Bürogemeinschaft mit der städtischen Behindertenbeauftragten und die Mitnutzung der Räume des Büros für Anregungen, Beschwerden und Chancengleichheit im Dienstleistungszentrum Bürgerdienste durch die Familienbüros der Innenstadt bieten den Dortmunderinnen und Dortmundern sowie den Gästen unserer Stadt eine *niederschwellige zentrale Anlaufstelle mit einem breiten Dienstleistungsspektrum*.

Die Partner/innen innerhalb und außerhalb der Verwaltung kooperieren erfolgreich mit dem Büro für Anregungen, Beschwerden und Chancengleichheit. Insofern ist dieses Büro auch ein Element der Verwaltungsmodernisierung. Es bietet in kollegialer Nachbarschaft ein kunden- und dienstleistungsbezogenes Frontoffice jenseits organisatorischer Zuständigkeiten.

### **Dienstleistungsangebot und Kooperationspartner**

#### Aktives Anregungs- und Beschwerdemanagement

Das Büro für Anregungen, Beschwerden und Chancengleichheit übernimmt *erstens* die Funktion eines aktiven Anregungs- und Beschwerdemanagements. Jede Anregung und Beschwerde wird als ein wertvoller und nützlicher *Impuls* aufgenommen. Es wird nicht bewertet, ob das vorgetragene Anliegen „berechtigt“ oder „unberechtigt“ ist.

Mit der räumlichen Unterbringung im Dienstleistungszentrum „Bürgerdienste“ können die Ansprüche an ein modernes kundenorientiertes öffentliches Dienstleistungsunternehmen (Erhöhung der Kundenzufriedenheit durch kundenfreundliche Öffnungszeiten und kurze Wartezeiten) auch mit dem Büro für Anregungen, Beschwerden und Chancengleichheit eingelöst werden. Das Personal des Büros verteilt seine Arbeitszeit anteilig auf ein Front-Office (Annahme-/Anlaufstelle, orientierende Zuwendungsberatung und einfache Fallbearbeitung) und ein Back-Office (Arbeitsräume, Sprechstunden und diskretionsgeschützte Beratung).

---

<sup>1</sup> Es wurde ursprünglich unter dem Namen „Bürgerbüro. Anregungen – Beschwerden – Chancengleichheit“ eröffnet. Wegen der häufigen Verwechslungen dieses Büros mit den Bürgerdiensten, die in anderen Städten oft auch als Bürgerbüros bzw. Bürgerämter bezeichnet werden, wird seit dem 1. September 2007 der geänderte Name benutzt.

## Zielgruppenbezogenes Beratungs- und Begleitungsangebot

Neben einem aktiven Anregungs- und Beschwerdemanagement hält das Büro für Anregungen, Beschwerden und Chancengleichheit *zweitens* ein Angebot zur Beratung und Begleitung von Menschen und Gruppen, die potenziell oder tatsächlich von Diskriminierung betroffen sind, vor. Die im *Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz vom 18.08.2006 (AGG)* definierten Zielgruppen stimmen mit den Zielgruppen in der Arbeit des Büros überein<sup>2</sup>.

Neben der Funktion des Büros für Anregungen, Beschwerden und Chancengleichheit, als allgemeine Anlaufstelle für Anregungen und Beschwerden zu dienen, tritt in zunehmendem Maße die Funktion einer allgemeinen Anlaufstelle für *spezielle* Anliegen.

Wenngleich es auch für verschiedenste Zielgruppen spezielle Beauftragte auf der Grundlage unterschiedlicher Gesetze, aber vergleichbarer Zielsetzung gibt, u. a.

1. Gesetz zur Gleichstellung von Frauen und Männern (Landesgleichstellungsgesetz – LGG –), zuständig: Frauenbüro der Stadt Dortmund,
2. Gesetz zur Gleichstellung von Menschen mit Behinderung (Behindertengleichstellungsgesetz – BGG NRW –), zuständig: Behindertenbeauftragte der Stadt Dortmund,
3. darüber hinaus z. B. Senioren- und Familienbüros, Datenschutz,

ist dies den Menschen, welche die Verwaltung mit ihren Anliegen aufsuchen, oftmals nicht bekannt. Es ist legitim und durchaus im Sinne des Verwaltungsreformprozesses, dass die Menschen eine niederschwellige zentrale Anlaufstelle erwarten, bei der sie ihr Anliegen artikulieren können. Dabei ist es zunächst einmal gleichgültig, ob sie sich benachteiligt fühlen, sich über ein „Knöllchen“ ärgern oder den Datenschutz verletzt sehen. Es ist dann Aufgabe des Büros für Anregungen, Beschwerden und Chancengleichheit, diesen Vorgang in die richtigen Kanäle zu leiten. Selbstverständlich bleibt es den Menschen unbenommen, sich auch direkt an eine der speziellen Stellen zu wenden, die sich ihrer Anliegen annimmt.

Mit der Einrichtung der – ebenfalls organisatorisch beim Oberbürgermeister der Stadt Dortmund angesiedelten - Behindertengleichstellungsstelle konnte im Januar 2007 das Konzept einer *Bürogemeinschaft zwischen dem Büro für Anregungen, Beschwerden und Chancengleichheit und der städtischen Behindertenbeauftragten* praktisch umgesetzt werden. Zur Bearbeitung von Anregungs-, Beschwerde- und Chancengleichheitsfällen mit Migrationsbezug war das Büro bereits im September 2005 personell verstärkt worden.

Diese zielgruppenbezogene Profilierung des Büros für Anregungen, Beschwerden und Chancengleichheit soll perspektivisch zu mehr Chancengleichheit in der Stadt beitragen.

Schließlich wurde entschieden, dass in Dortmund das Büro für Anregungen, Beschwerden und Chancengleichheit auch die *Funktion der verwaltungsinternen Be-*

---

<sup>2</sup> Das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz vom 18.08.2006 (AGG) verfolgt das Ziel „Benachteiligungen aus Gründen der Rasse oder wegen der ethnischen Herkunft, des Geschlechts, der Religion oder Weltanschauung, einer Behinderung, des Alters oder der sexuellen Identität zu verhindern oder zu beseitigen“ (§ 1 AGG).

*schwerdestelle i. S. d. AGG* wahrnimmt. Damit ist diese Büro auch Anlaufstelle für Beschäftigte der Stadtverwaltung und Bewerberinnen und Bewerber um einen Arbeitsplatz bei der Stadtverwaltung, die sich in arbeitsrechtlicher Hinsicht benachteiligt fühlen.

### Kooperationen und Netzwerkarbeit

Das Büro für Anregungen, Beschwerden und Chancengleichheit ist *drittens* Anlaufstelle und Kooperationspartner in einem gesamtstädtischen Netzwerk. Es unterstützt, vermittelt und moderiert.

Es kooperiert mit dem Ausschuss für Bürgerdienste, öffentliche Ordnung, Anregungen und Beschwerden. Es berichtet diesem Fachausschuss des Rates regelmäßig über seine Arbeit. Das Büro kooperiert mit den in der Verwaltung vorhandenen Anlaufstellen, Beauftragten, und Ansprechpartner(inne)n sowie nicht-städtischen Einrichtungen. Es ergänzt vorhandene städtische Anlaufstellen (Bürgerdienste, Fachbereiche sowie Bezirksvertretungen mit ihren Bezirksverwaltungsstellen). Es unterstützt bei der Erarbeitung von Arbeitshilfen sowie der Umsetzung von Qualitätsversprechen.

Das Büro für Anregungen, Beschwerden und Chancengleichheit begreift sich als *Bestandteil einer lernenden Organisation*. Es wird nicht bewertet, ob die Aufgabenerledigung durch eine zuständige städtische Stelle oder einen nicht-städtischen Kooperationspartner als „gut“ oder „schlecht“ zu betrachten ist.

### **Kunden und der Umgang mit ihren Anliegen**

Das Büro für Anregungen, Beschwerden und Chancengleichheit hat zwischen 400 und 500 *Kundenkontakte* monatlich (Erstanliegen, um Mehrfacherfassungen auszuschließen). Dabei liegt die Anzahl von geäußerten Anliegen mit einer Bearbeitungsdauer von mehr als 15 Minuten bei rd. 100 Fällen und solche mit einer Bearbeitungsdauer von weniger als 15 Minuten im Durchschnitt bei ca. 400 Anliegen.<sup>3</sup> Bei den aufwändigeren Fällen (mit einer Bearbeitungsdauer von mehr als 15 Minuten) meldet sich knapp die Hälfte der Kunden telefonisch, gut ein Drittel per Brief oder Email sowie knapp ein Fünftel auf dem Weg persönlicher Vorsprache in der Einrichtung.

Das Büro für Anregungen, Beschwerden und Chancengleichheit erledigt fast die Hälfte der Anliegen mit einer Bearbeitungsdauer von mehr als 15 Minuten bereits innerhalb von drei Tagen, rund zwei Drittel sind innerhalb von sieben Tagen und fast 80 % innerhalb von zwei Wochen abgeschlossen. Die weniger aufwändigen Kundenkontakte (mit einer Bearbeitungsdauer von weniger als 15 Minuten) werden meist sofort erledigt oder abschließend weiter geleitet und daher lediglich in einer „elektronischen Strichliste“ erfasst.

---

<sup>3</sup> Das Büro für Anregungen, Beschwerden und Chancengleichheit unterscheidet in seiner Arbeit „Fälle“ und „Kundenkontakte“. In der Datenbank des Büros werden jene Anliegen (Erstanliegen, um Mehrfacherfassungen auszuschließen) als Fälle angelegt, die mehr Arbeit nach sich ziehen als eine einfache Weiterleitung bzw. direkte Beantwortung (Anliegen mit einer Bearbeitungsdauer von mehr als 15 Minuten), die von Bedeutung sind, komplexen Charakter tragen oder bei denen eine Dokumentation aus anderem wichtigen Grund sinnvoll erscheint.

Das Büro für Anregungen, Beschwerden und Chancengleichheit nimmt ein Anliegen zunächst entgegen. Wenn nicht sofort eine Lösung, eine Vermittlung zu einem passenden Gesprächspartner bzw. zu einer prädestinierten Stelle oder eine einfache Weiterleitung des Anliegens durch das Büro möglich ist, wird der „Fall“ dokumentiert und weiter bearbeitet. Hierzu gehören eine qualifizierte Eingangsbestätigung von Post, Fax und Email, Recherchen und gfs. Zwischenbescheide sowie Lösungen und Antworten. Das Büro für Anregungen, Beschwerden und Chancengleichheit ist für das *Management dieses Prozesses* verantwortlich.

Die Kundschaft des Büros für Anregungen, Beschwerden und Chancengleichheit spiegelt einen *repräsentativen Querschnitt* der Dortmunderinnen und Dortmunder. 89 % der geäußerten Anliegen mit einer Bearbeitungsdauer von mehr als 15 Minuten werden von Personen geäußert, die keiner speziellen Zielgruppe angehören bzw. ihr Anliegen nicht aus der Zugehörigkeit zu einer Zielgruppe formulieren.<sup>4</sup>

Das Büro für Anregungen, Beschwerden und Chancengleichheit erfasst als besondere Zielgruppen (11 % der Anliegen mit einer Bearbeitungsdauer von mehr als 15 Minuten) Ausländer/innen sowie Menschen mit Migrationshintergrund, Seniorinnen und Senioren, Menschen unterschiedlicher sexueller Orientierung, Frauen sowie Religionsgemeinschaften und ethnische Gruppen sowie Menschen mit Behinderung. Die *Behindertenbeauftragte* hat Zugriff auf die Datenbank des Büros für Anregungen, Beschwerden und Chancengleichheit und bearbeitet dort Anliegen von Menschen mit Behinderungen unmittelbar.

Der Anteil der von Männern geäußerten Anliegen erscheint mit knapp zwei Dritteln aller Anliegen mit einer Bearbeitungsdauer mehr als 15 Minuten bemerkenswert hoch.

Es entspricht dieser gesellschaftlichen Breite der Kundschaft des Büros für Anregungen, Beschwerden und Chancengleichheit, dass auch (fast) alle Fachbereiche der Verwaltung in ihrer Zuständigkeit berührt sind. Außerhalb der Stadtverwaltung liegen die Schwerpunkte bei Arbeitsmarkt- und Sozialthemen sowie der Zufriedenheit mit der Versorgung durch Dienstleistungen städtischer Tochterunternehmen.

Das Hauptanliegen ist die *Beschwerde*, wobei Hinweise der Bürgerinnen und Bürger oft den Charakter einer Aufforderung an das Verwaltungshandeln tragen, ohne dass hier schon subjektive Betroffenheit vorliegen muss.<sup>5</sup>

Gegenstände der Anregungen, Hinweise und Beschwerden sind die *alltäglichen Lebensumstände im Nahbereich* der Menschen: Wohnen, Wohnumfeld und natürliche Umwelt, Recht, Ordnung, Sauberkeit und Entsorgung, Straßen, Verkehr und Verkehrsmittel, Wege, Plätze und Kanalisation sowie öffentliche Dienstleistungen, Arbeit und Soziales.

Die Inhalte der geäußerten Anliegen mit einer Bearbeitungsdauer von mehr als 15 Minuten umfassen hauptsächlich das Thema „Rund um's Fahrzeug“ (Straßen, „Knöllchen“, Parkplätze, Ampeln) und den Bereich „Wohnumfeld“ (Wohnraum, Abfall, Lärm, Wege, Anlagen, Bau). Relativ hoch ist auch der Anteil der Dienstaufsichtsbe-

---

<sup>4</sup> Anliegen werden im Büro für Anregungen, Beschwerden und Chancengleichheit nur dann bestimmten Zielgruppen zugeordnet, wenn sie aufgrund der Zugehörigkeit zu einer bestimmten Zielgruppe überhaupt erst entstehen. Es reicht also nicht aus, einer bestimmten Zielgruppe anzugehören. Das Anliegen selbst muss mit der Zugehörigkeit zu einer bestimmten Zielgruppe sachlich verbunden sein.

<sup>5</sup> Hierfür verwendet das Büro für Anregungen, Beschwerden und Chancengleichheit die Kategorie „Hinweis mit Aufforderungscharakter“, die einer kostenlosen Unternehmensberatung und Auftragsakquirierung gleichkommt.

schwerden (Beschwerden über das Verhalten von Beschäftigten). Ebenfalls wird deutlich, dass die Themen Ausländerrecht, Kinder, Behindertenrecht und Barrierefreiheit bei den geäußerten Anliegen einen großen Stellenwert (anders als beispielsweise das Thema Seniorinnen und Senioren) einnehmen.

Die Anliegen beziehen sich auf alle Lebenslagen, Schichten und Gruppen und kommen aus dem gesamten Stadtgebiet.

*Weitere Informationen:*

Stadt Dortmund

- Amt für Angelegenheiten des Oberbürgermeisters und des Rates

Büro für Anregungen, Beschwerden und Chancengleichheit

Südwall 2-4, 44135 Dortmund

Tel.: 0231/50-10000, Fax 0231/50-10120

E-Mail: [buengerbuero@dortmund.de](mailto:buengerbuero@dortmund.de)

Internet: [www.buengerbuero.dortmund.de](http://www.buengerbuero.dortmund.de)