

„Gelbe Karte“ - das Ideen- und Beschwerdemanagement der Stadt Stuttgart im Spiegel der Stuttgarter Bürgerumfrage 2003

Petra Reichle

Als Mehrthemenumfrage konzipiert, bietet die Stuttgarter Bürgerumfrage neben einem festen Katalog mit Fragen unter anderem zur Zufriedenheit mit einzelnen Lebensbereichen und mit der Stadtverwaltung Raum für weitere interessante Themenkomplexe. So wurde 2003 auf Vorschlag des Gelben-Karten-Teams das Ideen- und Beschwerdemanagement der Stadtverwaltung Stuttgart als Sonderthema in die Bürgerumfrage integriert. Dadurch können wichtige Erkenntnisse über Beschwerdeneigungen oder -wege sowie über die Einschätzung dieses Angebots erlangt werden. Zusätzlich bieten die Standardindikatoren die Möglichkeit, das Thema in einen allgemeinen Rahmen zur Zufriedenheit mit der Stadtverwaltung einzubinden.

Ende des Jahres 1997 wurde in der Landeshauptstadt Stuttgart ein Ideen- und Beschwerdemanagement unter dem Stichwort „Gelbe Karte“ eingeführt. Damit ermöglicht die Stadt Stuttgart ihren Bürgerinnen und Bürgern, die Verwaltung über ihre Anliegen schnell und unkompliziert zu informieren, gleich, ob es sich um Kritik, Lob oder Verbesserungsvorschläge handelt. Hierzu wurde ein Team gebildet, das gemeinsam mit den zuständigen Stellen dafür sorgt, dass das jeweilige Anliegen weiter verfolgt wird. Gelbe Karten (vgl. Abbildung 1) liegen zum einen an der Infothek des Rathauses sowie in den einzelnen Dienststellen aus. Zudem besteht die Möglichkeit, online über das städtische Internetangebot sein Anliegen vorzubringen.

Seit der Einführung des Ideen- und Beschwerdemanagements gingen ca. 6600 Gelbe Karten bei der Stadtverwaltung ein (Stand Ende September 2003). Die Anzahl der Gelben Karten pro Jahr gibt Abbildung 2 wieder:

Abbildung 1: Gelbe Karte

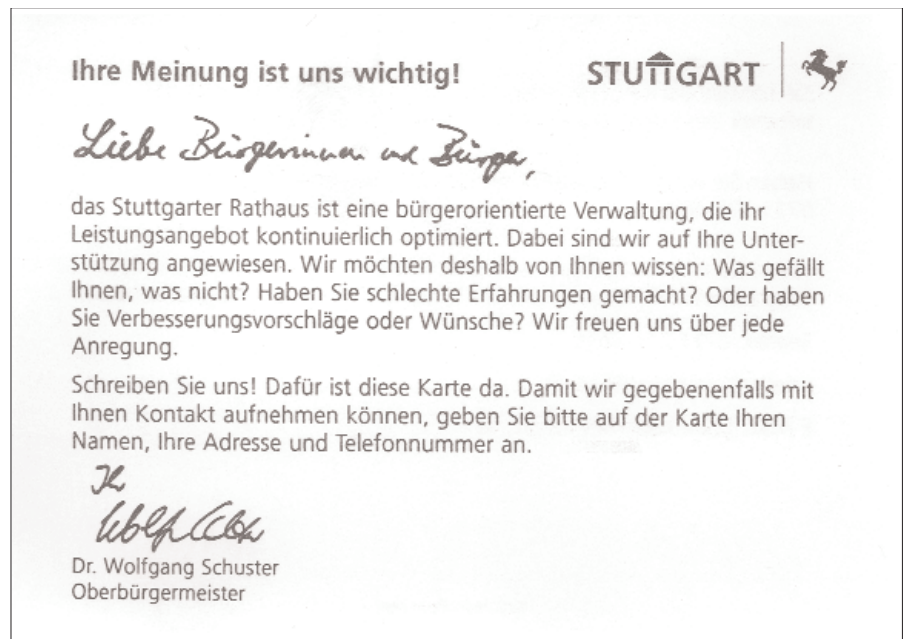
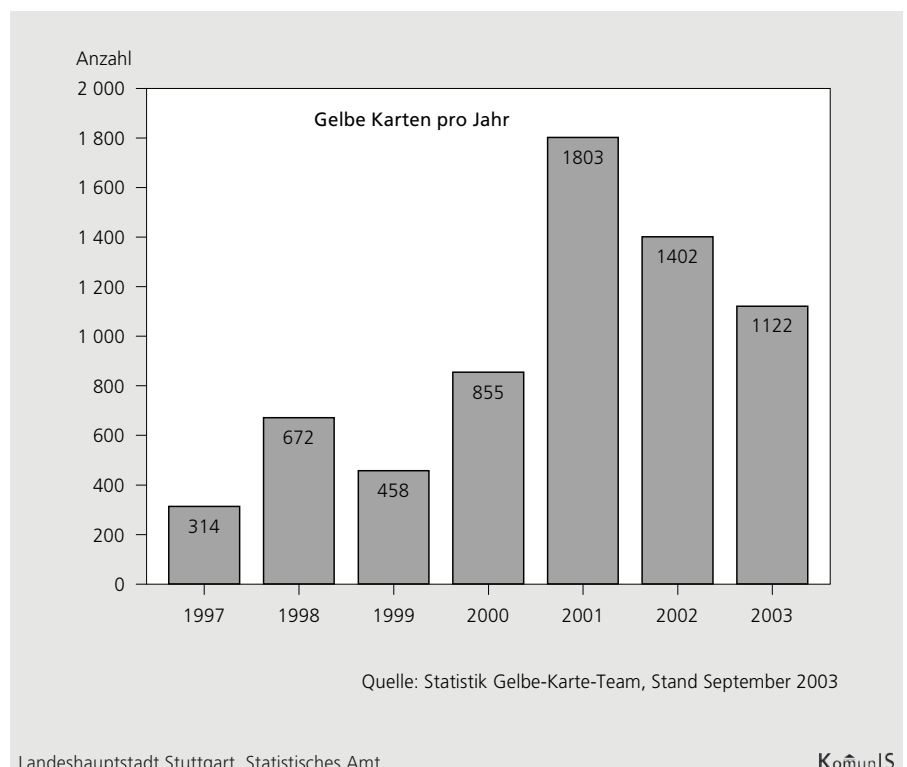


Abbildung 2: Anzahl der bei der Stadtverwaltung eingegangenen Gelben Karten pro Jahr



67 Prozent der eingegangenen Karten enthalten Kritik (vgl. Abbildung 3), 13 Prozent Lob und 20 Prozent werten mit Verbesserungsvorschlägen auf. Erfreulich ist dabei, dass rund zwei Drittel der Äußerungen zum Mitarbeiterverhalten ein Lob sind.

Abbildung 4 zeigt die Schwerpunktthemen der Gelben Karte.

Das Ideen und Beschwerdemanagement in der Stuttgarter Bürgerumfrage 2003

Die 2398 Bürgerinnen und Bürger Stuttgarts, welche sich an der Erhebung beteiligten (Rücklaufquote: 35 %), wurden unter anderem zum

Ideen- und Beschwerdemanagement der Stadtverwaltung befragt. Dabei war von Interesse, auf welche Weise die Bürger auf die Gelbe Karte aufmerksam wurden. Die wichtigste Rolle spielt dabei das Amtsblatt, 46 Prozent der Antwortenden wurden dadurch auf die Gelbe Karte auf-

Abbildung 3: Themen der Gelben Karte

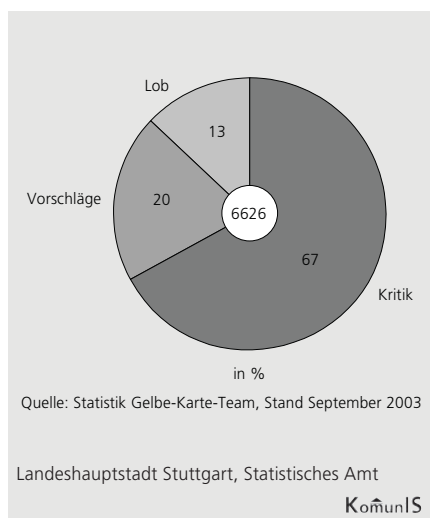


Abbildung 5: Informationsquellen über die Gelbe Karte

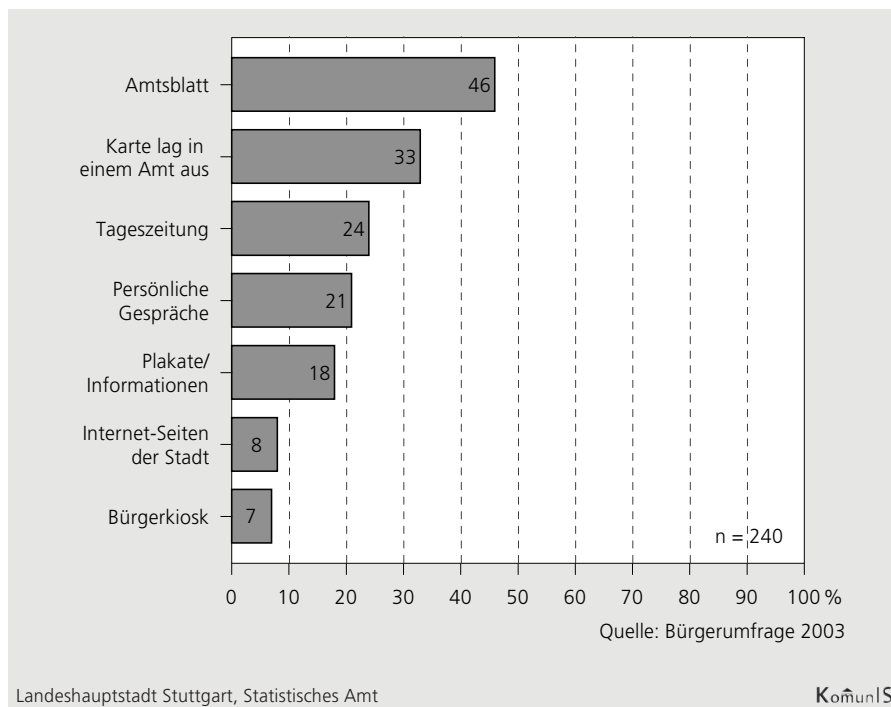
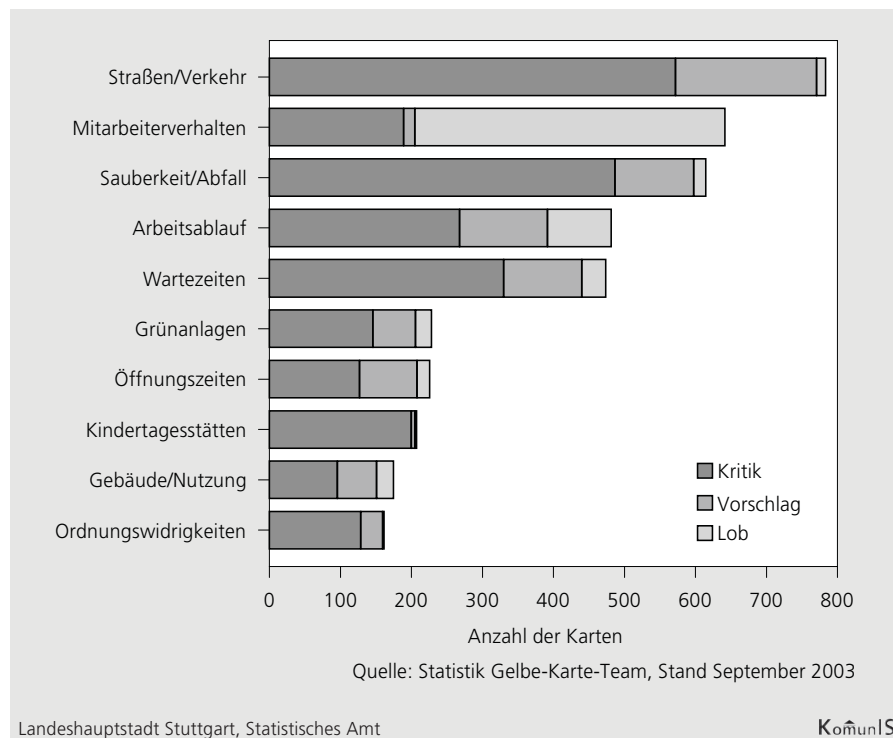


Abbildung 4: Inhaltliche Schwerpunktthemen der Gelben Karte



merksam (vgl. Abbildung 5). Etwa ein Drittel kennt diesen Beschwerdeweg durch die Auslage in einem Amt. Tageszeitung, persönliche Gespräche und Plakate in den Ämtern sind weitere Informationsquellen. Weniger bedeutend ist in diesem Zusammenhang die Internetseite der Stadt Stuttgart sowie die Bürgerkioske.

Die Bezeichnung Ideen- und Beschwerdemanagement zeigt bereits, dass die Gelbe Karte nicht nur dazu dient Kritik vorzubringen, sie eröffnet den Bürgerinnen und Bürgern zudem die Möglichkeit, Anerkennung für bestimmte Leistungen auszusprechen, Verbesserungsvorschläge einzubringen oder einfach Fragen an die Verwaltung zu richten. Welche Möglichkeiten sind dem Bürger besonders wichtig? 70 Prozent der Bürger werten die Chance, eine Be-

schwerde einzubringen, als wichtig (vgl. Abbildung 6). Doch häufig bleibt es nicht bei der Kritik, die Bürger möchten auch aktiv werden und Verbesserungsvorschläge einbringen (67 Prozent). Lob und Anerkennung (61 Prozent) sowie Fragen (64 Prozent) und eigene Ideen (54 Prozent) vorzutragen ist für über die Hälfte der Befragten von Bedeutung.

Beschwerdeneigung

Nicht immer, wenn Grund zur Unzufriedenheit besteht, wird auch Kritik geäußert. Die Beschwerdeneigung ist von persönlichen Dispositionen abhängig. So geben 50 Prozent der Bürger an, über den Grund einer Beschwerde mit anderen zu sprechen (vgl. Abbildung 7). Ein Drittel der Befragten beschwert sich in jedem Fall, wohingegen jeweils etwa ein Drittel der Meinung sind, eine Beschwerde ziehe keine Konsequenzen nach sich und sei zu aufwendig.

Beschwerdeweg

Ebenso ist die Art und Weise, wie man eine Beschwerde äußert und an wen man sie richtet, von persönlichen Neigungen abhängig. Die meisten der Befragten richten ihre Kritik an den „Verursacher“ der Beschwerde, an die zuständige Stelle (vgl. Abbildung 8). Hier wird vor allem das Gespräch mit dem zuständigen Sachbearbeiter gesucht (62 %). Mehr Aufwand und weniger Zeitbezug zur Beschwerdeursache weist eine schriftliche Eingabe auf; rund 38 Prozent würden diesen Weg wählen. Per E-Mail präferieren 28 Prozent ihr Anliegen vorzubringen, wobei hier der Anteil in den Altersgruppen bis 45 Jahre signifikant höher ist. Weniger beliebt ist dagegen eine kritische Meinungsäußerung gegenüber den Vorgesetzten sowohl in mündlicher als auch in schriftlicher Form.

Abbildung 6: Möglichkeiten des Ideen- und Beschwerdemanagements, die als wichtig bzw. sehr wichtig eingestuft wurden

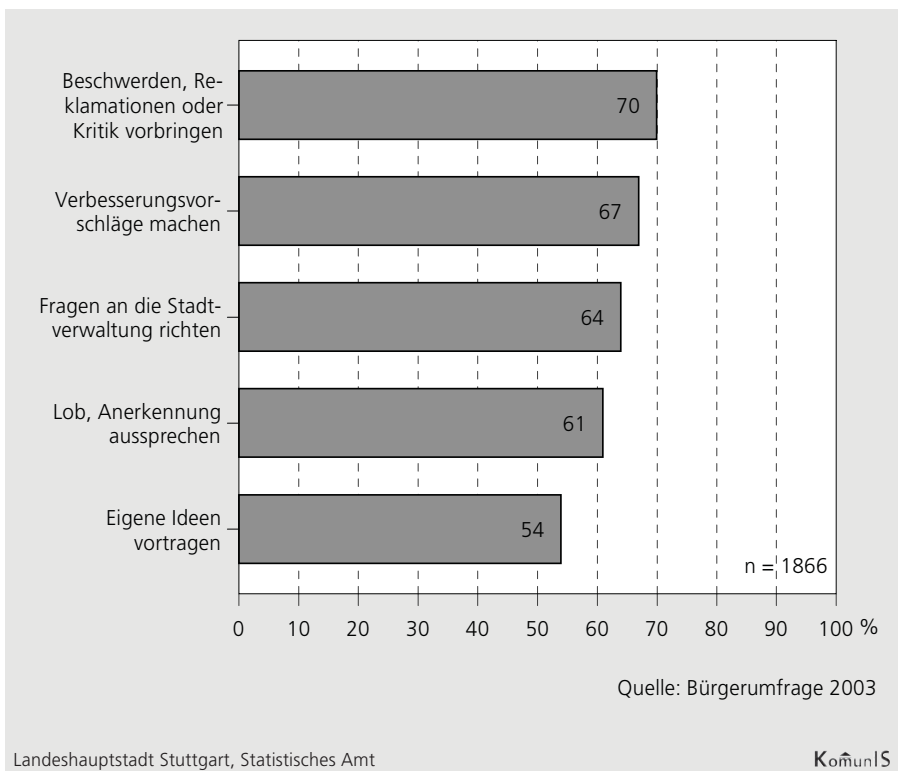


Abbildung 7: Beschwerdeneigung

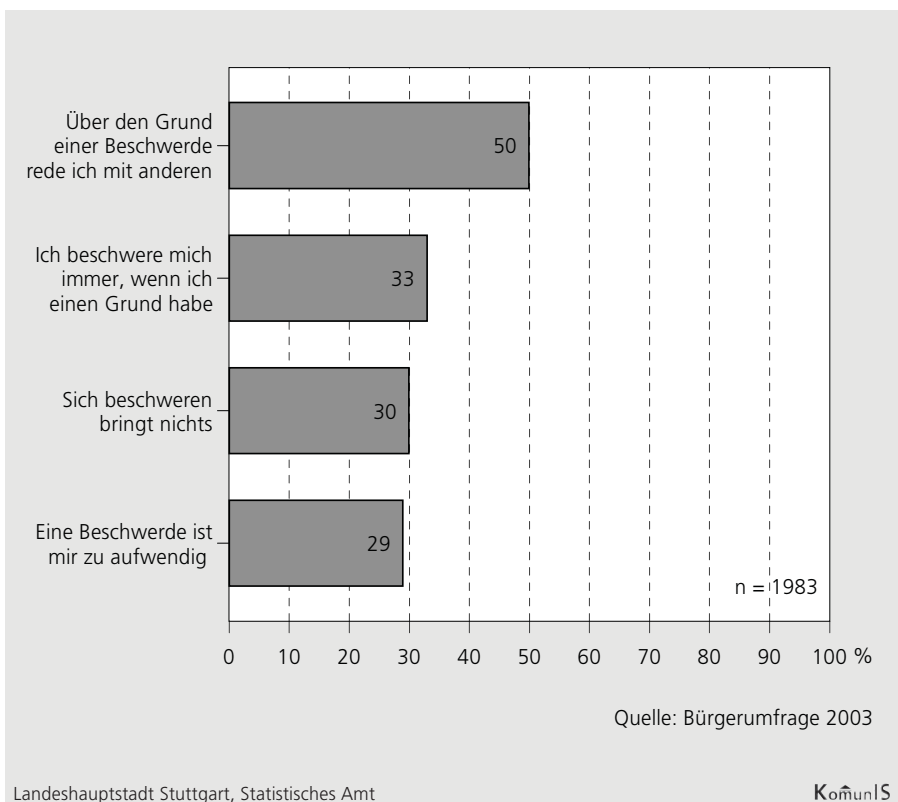
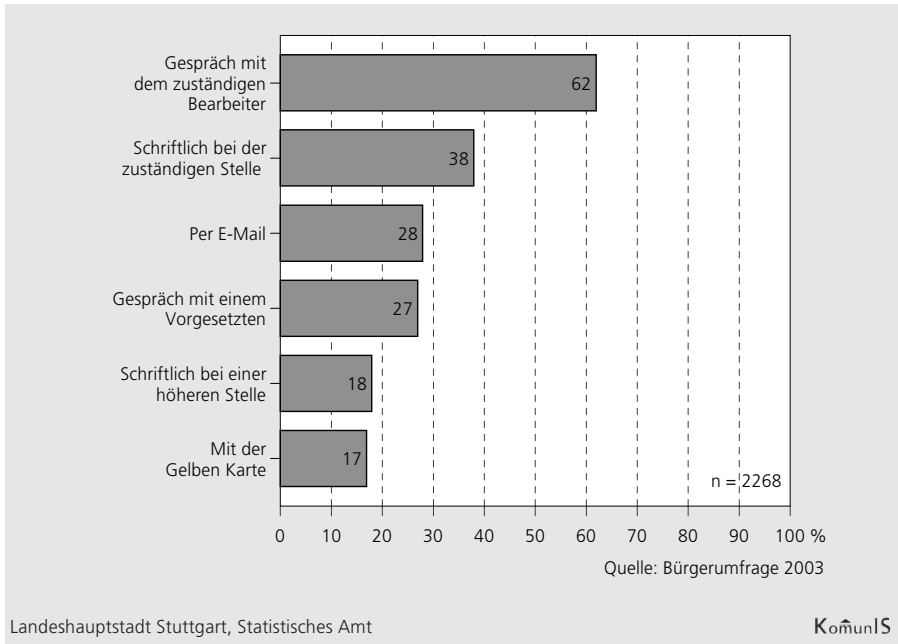


Abbildung 8: Beschwerdewege



Dieses positive Urteil der Bürgerinnen und Bürger zeigt, dass auch sie im Ideen- und Beschwerdemanagement eine Möglichkeit sehen, die Dienstleistungen der Stadtverwaltung Stuttgart zu optimieren und noch näher an den Bedürfnissen der „Kunden“ zu orientieren.

Fazit

Bereits in den letzten drei Bürgerumfragen wurde die Einwohnerschaft Stuttgarts um eine allgemeine Einschätzung zum Ideen- und Beschwerdemanagement der Stadtverwaltung gebeten. Dabei bewerteten beinahe konstant zwei Drittel der Bürger die Gelbe Karte als gut bzw. sehr gut; nur vier Prozent haben eine schlechte oder sehr schlechte Meinung über dieses Angebot (vgl. Tabelle 1 und Abbildung 9). Im Vergleich zu weiteren Aktionen und Initiativen liegt das Ideen- und Beschwerdemanagement damit im guten Mittelfeld.

Abbildung 9: Meinungen über das Ideen- und Beschwerdemanagement

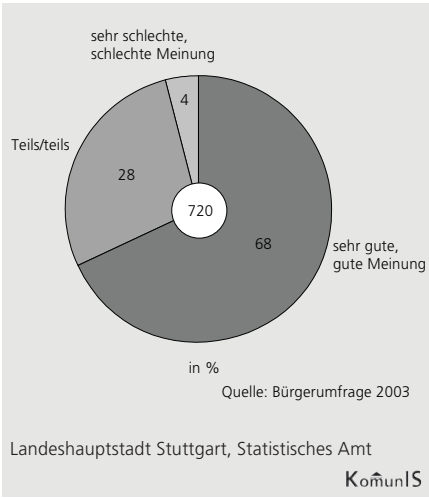


Tabelle 1: Meinungen zu Initiativen und Aktionen in Stuttgart

Initiative/Aktion	Sehr gute Meinung	Gute Meinung	Teils/teils	Schlechte Meinung	Sehr schlechte Meinung	Kommunalbarometer		
						2003	2001	1999
	%						Punkte	
Beratungsangebot für ältere Menschen (z.B. Bürgerservice "Leben im Alter")	20	59	18	3	1	74	75	*
Haus des Jugendrechts	21	54	22	3	1	73	73	70
Ideen- und Beschwerdemanagement "Gelbe Karte"	17	51	28	3	1	70	70	69
Initiative "Sicheres und Sauberes Stuttgart"	20	47	22	8	3	68	76	69
Initiative "Förderung des Ehrenamts"	13	49	33	5	1	68	68	66
Sicherheitspatenschaften, Ordnungspatenschaften	10	41	38	8	3	62	67	64

Quellen: Bürgerumfragen 1999, 2001, 2003

Landeshauptstadt Stuttgart, Statistisches Amt

Ko^{mu}nIS