

## 15. Wahlperiode

---

### Antrag

der Fraktion Bündnis 90/Die Grünen

#### **Eine Zukunft für Berlin (VII): Beschwerdemanagement verbessern!**

Das Abgeordnetenhaus wolle beschließen:

1. Der Senat wird aufgefordert, eine zentrale Beschwerdestelle für die gesamte städtische Verwaltung einzurichten. An diese Beschwerdestelle sollen sich BürgerInnen und Unternehmen wenden können, wenn ihre Anliegen nicht ordnungsgemäß und entsprechend den Servicestandards bearbeitet werden. Bei der Einrichtung der Beschwerdestelle sind das Bürgerreferat der Senatskanzlei und die Zentrale Anlauf- und Koordinierungsstelle für Unternehmen (ZAK) einzubinden. In allen Verwaltungen werden direkte AnsprechpartnerInnen benannt, die für die Entgegennahme, Koordination und Bearbeitung von Beschwerden zuständig sind.

Die zentrale Beschwerdestelle erhält einen einfach bedienbaren Internetauftritt unter berlin.de. Sie ist durch intensive Öffentlichkeitsarbeit bekannt zu machen.

Die Rechte des Petitionsausschusses des Abgeordnetenhauses von Berlin und der Ausschüsse für Eingaben und Beschwerden in den Bezirken bleiben unberührt. Sie sind im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit mit zu bewerben.

2. Der Senat entwickelt gemeinsam mit den Bezirken und den nachgeordneten Behörden ein Ablaufverfahren, wie mit eingehenden Beschwerden umzugehen ist. Dabei ist ein möglichst unbürokratisches, IT-unterstütztes Verfahren zu wählen. Der Datenschutz ist zu beachten.
3. Es wird halbjährlich den BezirksbürgermeisterInnen und den Leitungen der Senatsverwaltungen ein öffentlich zugänglicher Bericht vorgelegt, in dem dargestellt wird:
  - welche Art von Beschwerden häufig auftraten,
  - welche Behörden besonders häufig Ziel von Beschwerden waren.

Die Drucksachen des Abgeordnetenhauses sind bei der Kulturbuch-Verlag GmbH zu beziehen.

Hausanschrift: Sprosserweg 3, 12351 Berlin-Buckow · Postanschrift: Postfach 47 04 49, 12313 Berlin, Telefon: 6 61 84 84; Telefax: 6 61 78 28.

4. Das Abgeordnetenhaus und die Bezirksverordnetenversammlungen erhalten jährlich eine Zusammenfassung der oben genannten Berichte, die darüber hinaus Informationen darüber enthält:
- wie mit den Beschwerden umgegangen wurde,
  - was jeweils unternommen wurde, um Beschwerden zukünftig zu vermeiden.

Dem Abgeordnetenhaus ist bis zum 15. Juni 2006 zu berichten.

### ***Begründung:***

Zu 1. Die Enquete-Kommission „Eine Zukunft für Berlin“ empfiehlt in ihrem Abschlussbericht, eine zentrale Beschwerdestelle für BürgerInnen und Unternehmen einzurichten. Die Beschwerdestelle selbst soll keine Sanktionsmöglichkeiten erhalten, aber durch ein optimiertes Beschwerdemanagement und ein regelmäßiges Berichtswesen zur kontinuierlichen Verbesserung des Services der Berliner Verwaltung beitragen.

Bisher existieren in Berlin mehrere Möglichkeiten, sich zu beschweren.

- Das Bürgerreferat bei der Senatskanzlei bietet mit eingeschränkten Sprechzeiten ein allgemeines Angebot. Die Senatskanzlei bietet darüber hinaus per Internet die Möglichkeit der Anregungen und Fragen per E-Mail an. In seiner Stellungnahme zum Abschlussbericht der Enquete-Kommission hat der Senat eine Neuorganisation der Bürgerreferats bei der Senatskanzlei angekündigt.
- Im April 2003 wurde die Zentrale Anlauf- und Koordinierungsstelle für Unternehmen (ZAK) eingerichtet. Sie soll der zügigen Umsetzung von Wirtschaftsvorhaben dienen und Unternehmen in allen Belangen der öffentlichen Verwaltung begleiten.
- Beim Abgeordnetenhaus gibt es den Petitionsausschuss, der jährlich einen Bericht über seine Arbeit abgibt. In allen Bezirken arbeiten Ausschüsse für Eingaben und Beschwerden nach dem gleichen Schema wie der Petitionsausschuss.
- In den Bürgerämtern werden keine direkten Angebote zur Annahme für Beschwerden, sondern Auskünfte und Beratung zu Behördenangelegenheiten angeboten.
- Die meisten Senatsverwaltungen bieten den Kontakt für Mitteilungen über Mailformulare an.

Viele BürgerInnen und Unternehmen wissen trotz dieser Angebote nicht, welche Möglichkeiten für Beschwerden über die Berliner Verwaltung sie haben. Es bleibt für die Öffentlichkeit intransparent, wie die Behörden mit Beschwerden umgehen. Es existiert weder ein nachvollziehbares Beschwerdemanagement und noch ein regelmäßiges Berichtswesen. Lediglich der Petitionsausschuss berichtet dem Parlament regelmäßig über seine Arbeit. Der Petitionsausschuss verfügt aber nicht über die Möglichkeit, auf innerbehördliche Verwaltungsabläufe und Strukturen nachhaltig Einfluss zu nehmen.

Zu 2. Mit der Einrichtung einer zentralen Beschwerdestelle muss ein Verfahren installiert werden, wie mit Beschwerden von EinwohnerInnen und Unternehmen umgegangen wird. Dabei ist zunächst die direkte Kontaktaufnahme per Telefon oder Mail einem langwierigen Schriftverkehr vorzuziehen. Wichtig ist, dass die Beschwerdestelle Konfliktlotse für die BürgerInnen und Unternehmen ist oder wenigstens Ansprechpartner bleibt, wenn der Kontakt zu den direkt zuständigen Stellen der jeweiligen Einrichtung hergestellt worden ist.

Um datenschutzrechtliche Belange zu berücksichtigen, ist der Berliner Datenschutzbeauftragte frühzeitig in die Entwicklung der Verfahren zu Datenaufnahme, -speicherung und -weitergabe einzubeziehen.

Zu 3. Mit den halbjährlichen Berichten an die Verwaltung soll sichergestellt werden, dass nicht nur Einzelbeschwerden bearbeitet werden, sondern die Institutionen zu grundsätzlichen Verbesserungen ihrer Arbeitsabläufe angeregt werden.

Zu 4. Das Parlament, die Bezirksverordnetenversammlung und die Öffentlichkeit sollen über die Schwerpunkte der Beschwerden und über die Maßnahmen zur Erhöhung der KundInnenzufriedenheit jährlich informiert werden.

Berlin, den 28. Februar 2006

Dr. Klotz Ratzmann Birk  
und die übrigen Mitglieder  
der Fraktion Bündnis 90/Die Grünen