



FDP-Gruppe im Rat der Stadt Hagen
Rathausstr. 11
Trakt B, Raum 201
58095 Hagen

Tel.: 02331-2072380
Fax: 02331-2072091
Mail: kontakt@fdp-gruppe-hagen.de
Web: www.fdp-gruppe-hagen.de

FDP-Gruppe • Rathausstr. 11 • 58095 Hagen

An den
Oberbürgermeister der Stadt Hagen
Dennis Rehbein
Im Haus

Hagen, 27.02.2026

Betreff: „Beschwerdemanagement Verwaltung – HFA, 12.03.2026

Sehr geehrter Herr Rehbein,

hiermit stellen wir folgende Anfrage zur Tagesordnung der Sitzung des HFA am 12.03.2026 gem. §5 GO:

Anfrage

1. Erfassung von Beschwerden

- a) Werden Beschwerden, die das Ordnungsamt oder andere Bereiche der Stadtverwaltung betreffen, systematisch erfasst und dokumentiert?
- b) Wenn ja, seit wann besteht eine solche Erfassung und in welcher Form erfolgt sie (z. B. digitale Erfassung, schriftlich, Datenbank)?
- c) Wie viele Beschwerden sind in den vergangenen drei Jahren jeweils eingegangen, (idealerweise aufgeschlüsselt nach Fachbereichen und Jahren, sowie nach personenbezogenen Beschwerden oder systemisch/strukturellen Beschwerden)?
- d) Wie wurden diese Beschwerden beschieden bzw. abgeschlossen (z. B. berechtigt, unbegründet, in Bearbeitung, keine Zuständigkeit)?

2. Strukturen und Zuständigkeiten

- a) Gibt es innerhalb der Verwaltung eine zentrale Stelle, die Beschwerden oder Streitfälle, insbesondere im Zusammenhang mit dem Ordnungsamt, bearbeitet oder koordiniert?
- b) Wenn ja, wie ist diese Stelle organisatorisch angebunden und welche Aufgaben umfasst sie?

c) Wenn nein, warum wurde bislang auf eine zentrale Beschwerdestelle verzichtet?

3. Interne Aufarbeitung

- a) Wie werden Beschwerden, die Mitarbeitende direkt betreffen, intern geprüft und aufgearbeitet?
- b) Gibt es festgelegte Verfahren, Qualitätskontrollen oder regelmäßige Auswertungen?
- c) Erfolgt eine dienststellenübergreifende Auswertung von Beschwerden, um strukturelle Probleme zu erkennen?

4. Zukünftige Planungen

- a) Plant die Verwaltung die Einführung eines zentralen und transparenten Beschwerdemanagements, in dem alle Beschwerden einheitlich erfasst, mit einer Bearbeitungsnummer versehen und mit verbindlichen Rückmeldefristen bearbeitet werden?
- b) Gibt es Überlegungen, Bürgern künftig die Möglichkeit zu geben, den Bearbeitungsstand ihrer Beschwerden online nachzuverfolgen?
- c) Bestehen Planungen, dem Ausschuss für Bürgeranregungen und Bürgerbeteiligung regelmäßig Berichte über das Beschwerdemanagement vorzulegen?
- d) Wie beurteilt die Verwaltung die Möglichkeit, dass an jeder städtischen Stelle Beschwerden entgegengenommen und in ein zentrales System eingespeist werden, ohne dass Bürger weiterverwiesen werden?

Wir bitten um schriftliche Beantwortung der Anfrage.

Begründung

In der Vergangenheit kam es immer wieder zu Beschwerden über die Arbeit des Ordnungsamtes und anderer städtischer Dienststellen, die teilweise auch in den Medien publik gemacht wurden. Auch aus der Arbeit von Fraktionen, Gruppen und Ratsmitgliedern sind viele Fälle bekannt, in denen Bürgerinnen und Bürger sich an die Politik wenden, da sie das Gefühl haben, dass ihre Anliegen durch städtische Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nicht ernst genommen werden oder ihre Beschwerden von Amt zu Amt weitergereicht werden, ohne dass eine Lösung herbeigeführt wird.

Ein funktionierendes, transparentes und bürgerfreundliches Beschwerdemanagement stärkt das Vertrauen der Bevölkerung in die Verwaltung und fördert eine serviceorientierte Verwaltungskultur. Die systematische Erfassung, Bearbeitung und Auswertung von Beschwerden ermöglicht es, strukturelle Probleme frühzeitig zu erkennen, Arbeitsabläufe zu verbessern und Fehlverhalten konsequent zu bearbeiten.

Ziel muss aus Sicht der FDP-Ratsgruppe die Einführung eines zentralen, digital gestützten Beschwerdemanagements mit nachvollziehbaren Bearbeitungsprozessen und regelmäßiger Berichterstattung gegenüber dem Rat bzw. den zuständigen Ausschüssen sein. Wir bitten daher um Beantwortung der vorangestellten Fragen.

Mit freundlichen Grüßen,

Katja Graf
Sprecherin der FDP-Ratsgruppe

f.d.R. Daniel George
Geschäftsführer