

Kleine Anfrage der Fraktion Bündnis 90/Die Grünen vom 27. Februar 2007

Umgang mit Eingaben bzw. Beschwerden auf Senatsebene

Das Rathaus und die Senatsressorts sind oft Anlaufstellen von Bürgerinnen und Bürgern, die Anfragen, Eingaben, Beschwerden, Anregungen etc. vorbringen. Diese werden dort auf persönlichem Wege, schriftlich oder telefonisch übermittelt und entsprechend bearbeitet.

Mit der Zielvorgabe, Behörden bürgerfreundlich auszurichten, ist es sinnvoll zu wissen, wie viele Anfragen den Senat innerhalb eines bestimmten Zeitraums erreichen, um nachvollziehen zu können, welche Bereiche eine besondere Bürgerberatung erfordern. Eine diesbezügliche regelmäßige Berichterstattung des Senats gegenüber der Bürgerschaft ist erstrebenswert. Der Petitionsausschuss der Bremischen Bürgerschaft gibt alle zwei Jahre einen Bericht über seine Tätigkeit heraus.

Wir fragen den Senat:

1. Wie wurden in der Vergangenheit beim Senat eingehende Anfragen statistisch erfasst bzw. gibt es aktuelle Erhebungen darüber?
2. Wenn ja, was und welche Behörden werden darin erfasst?
3. Wie fällt diese Statistik der letzten fünf Jahre aus, falls vorhanden (Anzahl der Anfragen gesamt, nach Senatsressorts, thematische Art der Anfragen, Art des Eingangs der Anfragen)?
4. Sieht der Senat die Möglichkeit der regelmäßigen Berichterstattung in Angelegenheiten der oben genannten Bürgerberatung gegenüber der Bremischen Bürgerschaft? Wenn nein, warum nicht?

Peter Lehmann, Anja Stahmann,
Karoline Linnert und Fraktion Bündnis 90/Die Grünen

D a z u

Antwort des Senats vom 27. März 2007

1. Wie wurden in der Vergangenheit beim Senat eingehende Anfragen statistisch erfasst bzw. gibt es aktuelle Erhebungen darüber?
2. Wenn ja, was und welche Behörden werden darin erfasst?
3. Wie fällt diese Statistik der letzten fünf Jahre aus, falls vorhanden (Anzahl der Anfragen gesamt, nach Senatsressorts, thematische Art der Anfragen, Art des Eingangs der Anfragen)?

Bürgerinnen und Bürger wenden sich mit vielfältigen Anliegen, Anfragen, Meinungsäußerungen, kritischen wie zustimmenden Äußerungen an die Senatskanzlei wie an die Senatsressorts. Die dafür genutzten Kommunikationswege sind dabei ebenso vielfältig wie die angesprochenen Themenfelder. Anfragen und An-

regungen erreichen die Senatskanzlei wie die Ressorts durch telefonische Anfragen und mündliche Bitten um Auskünfte, per Post oder e-mail, durch die Nutzung von Bürgersprechstunden, direkte persönliche Ansprache von Senatsmitgliedern oder Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Ressorts. Die angesprochenen Themenfelder wie die Erwartungshaltungen der anfragenden Bürgerinnen und Bürger zeichnen sich dabei naturgemäß durch eine hohe Bandbreite und denkbar größte inhaltliche Vielfalt aus. Sie reichen von der Bitte um Rat und Hilfe in sehr persönlichen und privaten Lebenslagen, Schilderungen positiver oder negativer Erfahrungen durch Bürgerinnen und Bürgern wie touristische Gäste bis zu allgemeinpolitischen aktuellen Meinungsäußerungen und Stellungnahmen von Einzelpersonen und gesellschaftlichen Gruppen und Institutionen.

Im Sinne einer bürgerfreundlichen Verwaltung werden eingehende Anfragen und Anregungen durch die Senatskanzlei wie die Ressorts grundsätzlich aufgegriffen, gegebenenfalls unter Einbeziehung der zuständigen Ressorts bearbeitet und beantwortet. Vor diesem Hintergrund wurde im Jahre 1998 geprüft, inwieweit ausgehend von den gewollt dezentralen Anlaufstellen der Bürgerberatung Anknüpfungspunkte für ein systematisches und statistisch unterlegtes Beschwerdemanagement zu entwickeln sind. Zu dem Gesamtvorgang siehe Drucksache 14/1310 der Bürgerschaft (Landtag).

Bereits in diesem Zusammenhang wurde festgestellt, dass die Anliegen und Fragestellungen in den einzelnen Ressorts sehr stark geprägt sind von höchst individuellen Problemlagen und Erlebnissen. Insoweit verschließen sie sich weitgehend einer Typisierung für statistische Auswertungen.

Von einer Auswertung, Zuordnung und systematischen statistischen Erfassung aller Bürgeranfragen hat der Senat in der Vergangenheit aufgrund des nötigen hohen Aufwandes daher Abstand genommen. Insofern liegen dem Senat einschlägige statistische Erhebungen nicht vor.

Sofern die Häufigkeit gestellter Anfragen bzw. vorgetragener Anliegen auf Handlungs- oder verstärkten Informationsbedarf über die individuelle Beantwortung hinaus schließen lässt, kann dem erfahrungsgemäß auch ohne eine vollständige statistische Auswertung von Bürgeranfragen weitestgehend Rechnung getragen werden.

4. Sieht der Senat die Möglichkeit der regelmäßigen Berichterstattung in Angelegenheiten der oben genannten Bürgerberatung gegenüber der Bremischen Bürgerschaft? Wenn nein, warum nicht?

Der Senat sieht sehr eingeschränkte Möglichkeiten einer Berichterstattung. Angesichts des begrenzten Erkenntniswertes einer rein quantitativen Auswertung und des erheblichen Bearbeitungsaufwandes bei einer differenzierten Bewertung hält der Senat einen regelmäßigen Bericht jedoch für nicht geboten. Zeitraumbezogene Teil- wie auch Gesamtauswertungen sind je nach Erkenntnisinteresse allerdings möglich.