Stuttgart

25 Jahre Beschwerde-Management

[11.11.2022] Das Ideen? und Beschwerde-Management der Stadt Stuttgart feiert Jubiläum. Es vollzog in den vergangenen 25 Jahren einen Wandel von der Pappkarte hin zu einer Vielzahl digitaler Kanäle – und einem gut organisierten Bearbeitungssystem für die Anfragen. Auch die Nutzerzahlen steigen.

In Stuttgart können sich Bürger bereits seit 25 Jahren mit Vorschlägen, Ideen oder Mängelmeldungen schnell und unkompliziert an die Stadtverwaltung wenden – mithilfe der so genannten Gelben Karte, die am 1. November 1997 eingeführt wurde. Seither sind nach Angaben der Landeshauptstadt Baden-Württembergs rund 135.700 dieser Gelben Karten in der Verwaltung eingegangen, die meisten inzwischen digital. Das Gelbe?Karten?Team bei der Stadtverwaltung pflege jeden Vorgang in die zentrale Datenbank ein, beantworte manches direkt und leite Anfragen bei Bedarf an die zuständige Fachdienststelle weiter. Ämter und Betriebe, in deren Zuständigkeitsbereiche die meisten Meldungen fallen, seien direkt an die Datenbank des Gelbe?Karten?Teams angeschlossen und werden bei neuen Eingaben automatisch informiert.

Der direkte Kontakt zur Stadtverwaltung werde immer häufiger genutzt. Im Jahr 2000, rund zwei Jahre nach Einführung des Ideen? und Beschwerde-Managements, kamen 855 Gelbe Karten im Rathaus an. Zehn Jahre später waren es schon fast 3.200, im Jahr 2020 dann mehr als 13.700. Wie die Stadt mitteilt, ist die Tendenz weiter steigend: Allein im Jahr 2022 sind bisher rund 15.000 Anfragen eingegangen. Die meisten Bürger, die eine Gelbe Karte ausfüllen, weisen auf Störungen hin. Die Themen mit den meisten Meldungen seien Straßen, Verkehr und Sauberkeit. Oftmals werde das Ideen? und Beschwerde-Management allerdings auch genutzt, um Fragen zu stellen, etwa zu Coronaregeln oder Öffnungszeiten. Manche Bürgerinnen und Bürger bringen auch Ideen und Vorschläge ein.

Zum Start 1997 habe es die Gelbe Karte tatsächlich nur aus festem Papier gegeben. Mit der Zeit seien dann immer mehr digitale Kanäle hinzugekommen. Inzwischen können Gelbe Karten über die Stadt-Website, die Stuttgart?App, das Bürgerbeteiligungsportal, via E-Mail und immer noch per Post, Fax oder persönlich eingereicht werden. Mittlerweile erreichen mehr als neun von zehn Gelbe Karten das Team auf elektronischem Weg, vor allem über die Website und die Stuttgart?App. Die Umsetzungsrate ist nach Angaben der Stadt Stuttgart recht gut: Im Jahr 2022 wurden bisher 64 Prozent der Anliegen umgesetzt, 20 Prozent werden noch weiterverfolgt. 16 Prozent der Anfragen konnten nicht umgesetzt werden.

(sib)

Stichwörter: E-Partizipation, Stuttgart, Mängelmelder, Bürgerservice