LANDKREIS
VORPOMMERN-RÜGEN
wir nordeln.

Landkreis Vorpommern-Rügen, Carl-Heydemann-Ring 67, 18437 Stralsund

Fraktion Bürger für Stralsund/FDP/VR+
c/o Thomas Haack
Sarnowstraße 13 A
18435 Stralsund

Ihr Zeichen:
Ihre Nachricht vom:
Mein Zeichen: Anfrage/2026/108

Meine Nachricht vom:
Bitte beachten Sie unsere Postanschrift unten!

Fachdienst: **Büro des Landrates und des Kreistages**
Fachgebiet / Team: **Kreistagsangelegenheiten**
Auskunft erteilt:
Besucheranschrift: Carl-Heydemann-Ring 67
18437 Stralsund
Zimmer: 119
Telefon: 03831 357 1214
Fax: 03831 357-444100
E-Mail: Kreistagsbuero@lk-vr.de

Datum: 29. Oktober 2026

Ihre Anfrage zu Beschwerden in der Kreisverwaltung im Landkreis Vorpommern-Rügen

Sehr geehrter Herr Fraktionsvorsitzender Scharmberg,
sehr geehrte Damen und Herren,

in vorbezeichneter Angelegenheit nehme ich Bezug auf die in der Anfrage vom 31. August 2026 gestellten Fragen und beantworte diese nachfolgend.

1. ***Wie viele Beschwerden, Eingaben und sonstige schriftliche Bürgerhinweise sind beim Landkreis Vorpommern-Rügen in den Jahren 2024 und 2025 eingegangen, welchen Aufgabenbereichen waren diese überwiegend zuzuordnen und wie lange dauerte deren Bearbeitung durchschnittlich?***

Die Kreisverwaltung verfügt über eine Vollzeitstelle für Bürgerkommunikation, in der das zentrale Beschwerdemanagement für die Kernverwaltung und sämtliche Eigenbetriebe gebündelt ist. Die eingehenden Vorgänge werden statistisch erfasst und nach Petitionen, Dienstaufsichtsbeschwerden, Gegenvorstellungen und sonstigen Anliegen sowie nach den jeweils betroffenen Fachdiensten und Eigenbetrieben geführt.

Bei der nachfolgenden Übersicht handelt es sich um die Beschwerden, Eingaben und Bürgerhinweise, welche durch das Büro des Landrates und des Kreistages bearbeitet wurden. Bürgerhinweise, die direkt an die verschiedenen Fachbereiche und Fachdienste gehen, werden statistisch nicht erfasst.

Vorgangsart	Anzahl 2024	Ø Bearbeitungs-dauer	Häufigster Fachdienst 2024	Anzahl 2025	Ø Bearbeitungs-dauer	Häufigster Fachdienst 2025
Petitionen	39	15,74 Tage	FD 43 Bau und Planung (17)	64	18,02 Tage	FD 31 Ordnung (14)
Dienstaufsichts-beschwerden	37	38,86 Tage	FD 21 Soziales (7)	87	28,79 Tage	FD 21 Soziales (18)
Gegenvorstellungen	5	25,20 Tage	FD 21 Soziales (3)	4	40,25 Tage	kein eindeutiger Schwerpunkt
Sonstige Anliegen	228	14,30 Tage	FD 21 Soziales (70)	152	11,12 Tage	FD 31 Ordnung (31)
Gesamt	**309**			**307**		

Die Gesamtzahl der erfassten Vorgänge blieb mit 309 Vorgängen im Jahr 2024 und 307 Vorgängen im Jahr 2025 nahezu konstant. Innerhalb der einzelnen Kategorien und zwischen den betroffenen Fachdiensten zeigen sich jedoch Verschiebungen. Während 2024 insbesondere die Fachdienste Soziales sowie Bau und Planung häufig betroffen waren, lag 2025 ein Schwerpunkt beim Fachdienst Ordnung. Der Fachdienst Soziales war in beiden Jahren am häufigsten Gegenstand von Dienstaufsichtsbeschwerden.

Die Anzahl der Eingaben zu einem Fachdienst lässt für sich genommen jedoch keinen Rückschluss auf die Qualität seiner Arbeit oder ein pflichtwidriges Verhalten der Bediensteten zu. Insbesondere Organisationseinheiten mit einem hohen Fallaufkommen, intensivem Bürgerkontakt oder Entscheidungen, die unmittelbar in die persönlichen Lebensverhältnisse der Betroffenen eingreifen, sind erfahrungsgemäß häufiger Gegenstand von Beschwerden. Ein erheblicher Teil der geprüften Beschwerden erwies sich als unbegründet; tatsächliche Untätigkeit oder Fehlentscheidungen wurden nur in seltenen Fällen festgestellt.

2. Werden die eingehenden Beschwerden und wiederkehrenden Hinweise innerhalb der Kreisverwaltung systematisch ausgewertet und welche wiederkehrenden Problemfelder wurden dabei festgestellt?

Jeder Vorgang wird zunächst einzelfallbezogen geprüft, zusammengefasst und mit den zuständigen Beigeordneten und Fachbereichsleitungen erörtert. Bei übergeordneten oder besonders weitreichenden Themen wird der Landrat unmittelbar einbezogen. Zusätzlich wird geprüft, ob sich aus einem Einzelfall Hinweise auf einen allgemeinen, fachdienstbezogenen oder strukturellen Verbesserungsbedarf ergeben.

In den vergangenen Jahren standen unter anderem die fortwirkenden Folgen des Cyberangriffs im Mittelpunkt. Durch den Cyberangriff war insbesondere der Fachdienst Ordnung betroffen. Durch die Abschaltung sämtlicher Systeme konnten über hunderte Anträge nicht zeitnah bearbeitet werden, sodass eine hohe Anzahl von Beschwerden eingereicht wurde. Die Störungen konnten in diesem Jahr abschließend behoben und der aufgelaufene Rückstand systematisch abgebaut werden. Weitere Themenfelder waren Veränderungen die auf eine größere Zahl von Bürgerinnen und Bürgern Einfluss hatte, wie beispielsweise die Veränderung der Abfallsatzung, insbesondere im Zusammenhang mit der Biotonne und der Altkleiderentsorgung.

Wiederkehrende Beschwerdegründe waren außerdem vermeintliche Untätigkeit oder getroffene Fehlentscheidungen im Fachdienst Soziales. Die Bearbeitungszeiten wurden als zu lang empfunden und das Verwaltungshandeln konnte im Bereich der Eingliederungshilfe, bei ablehnenden Entscheidungen nur bedingt nachvollzogen werden. Tatsächliche Untätigkeit oder Fehlentscheidungen wurden bei der Prüfung allerdings nur in seltenen Fällen festgestellt. Ein erheblicher Teil der Beschwerden erwies sich im Ergebnis als unbegründet. Gleichwohl können auch solche Eingaben wertvolle Hinweise darauf geben, wie Entscheidungen verständlicher erläutert, Bearbeitungsstände transparenter kommuniziert und Verwaltungsabläufe bürgerfreundlicher gestaltet werden können.

3. Welche konkreten Veränderungen von Verwaltungsabläufen, Zuständigkeiten oder Verfahren wurden in den Jahren 2024 und 2025 aufgrund von Bürgerbeschwerden beziehungsweise wiederkehrenden Bürgerhinweisen vorgenommen?

Die Erkenntnisse aus Beschwerden und Bürgerhinweisen wurden sowohl zur Überprüfung konkreter Einzelfälle als auch zur Weiterentwicklung fachdienstbezogener Verfahren genutzt. Dabei rückten insbesondere die Bürgerfreundlichkeit, die Transparenz des Verwaltungshandelns und eine verständliche Kommunikation stärker in den Mittelpunkt.
So wurden unter anderem die Überprüfung und Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementverfahrens in Bereich der Eingliederungshilfe angestoßen. Ziel ist es, Antragstellende frühzeitig über den Eingang ihrer Unterlagen, gegebenenfalls noch fehlende Nachweise und den Bearbeitungsstand zu informieren. Darüber hinaus wurden Aufforderungen zur Mitwirkung im

Bereich des Bürgerservices mit Blick auf Verständlichkeit, Nachvollziehbarkeit und Bürgerfreundlichkeit überarbeitet beziehungsweise einer entsprechenden Prüfung unterzogen.

Weitere Beschwerden führten zur Überprüfung interner Arbeitsabläufe, zur Klärung von Zuständigkeiten und Schnittstellen sowie zu einer stärkeren Sensibilisierung für Zwischenmitteilungen bei längeren Bearbeitungszeiten. Die Umsetzung der daraus abgeleiteten Verbesserungen obliegt den zuständigen Fachbereichen, den unmittelbaren Führungskräften und, soweit übergeordnete Fragen betroffen sind, der Verwaltungsleitung.

Da die konkrete Umsetzung bislang überwiegend dezentral in den zuständigen Organisationseinheiten erfolgte, besteht für die Jahre 2024 und 2025 keine zentrale Übersicht sämtlicher Einzelmaßnahmen. Die vorhandene statistische Erfassung und der weitere Aufbau des internen Kontrollsystems schaffen jedoch die Grundlage dafür, Verbesserungsmaßnahmen künftig noch systematischer zu dokumentieren und nachzuhalten.

4. ***Wie will der Landrat künftig sicherstellen, dass Beschwerden und Hinweise der Bürgerinnen und Bürger nicht lediglich einzeln bearbeitet, sondern systematisch zur Verbesserung der Qualität und Bürgerfreundlichkeit der Kreisverwaltung genutzt werden?***

Das zentrale Beschwerdemanagement soll zu einem strukturierten internen Kontrollsystem ausgebaut werden. Ziel ist es, wiederkehrende Ursachen und Problemfelder frühzeitiger zu erkennen, fachbereichsübergreifende Erkenntnisse zu gewinnen und daraus konkrete Verbesserungsmaßnahmen abzuleiten.
Hierzu ist vorgesehen, die Zusammenarbeit mit dem Controlling zu intensivieren und regelmäßige Berichte über Fallzahlen, Bearbeitungszeiten, thematische Schwerpunkte und erkennbare Entwicklungstendenzen zu erstellen. Die Ergebnisse sollen den einzelnen Fachbereichen vorgestellt und gemeinsam mit den zuständigen Führungskräften ausgewertet werden. Auf diese Weise können geeignete Maßnahmen vereinbart und deren Umsetzung künftig strukturierter nachgehalten werden.

Darüber hinaus ist ein Erfahrungsaustausch mit den für das Beschwerdemanagement zuständigen Stellen anderer Landkreise geplant. Damit sollen bewährte Verfahren identifiziert und für die weitere Entwicklung des Beschwerdemanagements des Landkreises Vorpommern-Rügen nutzbar gemacht werden.

Mit der zentralen Erfassung, der regelmäßigen Auswertung, der Einbindung der zuständigen Führungskräfte und der geplanten Zusammenarbeit mit dem Controlling werden Beschwerden und Bürgerhinweise nicht nur als einzelne Vorgänge betrachtet. Sie dienen vielmehr als wichtige Rückmeldungen zur kontinuierlichen Verbesserung der Qualität, Transparenz und Bürgerfreundlichkeit der Kreisverwaltung.

Mit freundlichen Grüßen

Dr. Stefan Kerth
Landrat