

## Bürgermeister direkt

Bürgermeistersprechstunde im Rathaus: jeden Donnerstag von 14 bis 16 Uhr, jeweils im Wechsel zwischen Bürgermeister Heinrich Böckelühr und den ehrenamtlichen Stellvertretern Klaus-Jürgen Paul und Ursula Meise. Bitte vereinbaren Sie einen Termin unter Telefon 02304/104-333.

Open-Air-Sprechstunde: von Mai bis September, einmal im Monat samstags von 10 bis 13 Uhr in der Fußgängerzone, Hüsingstraße, ohne Voranmeldung. Bitte beachten Sie die Ankündigungen in der Presse oder unter [www.schwerte.de/rathaus](http://www.schwerte.de/rathaus)

Schreiben Sie an Bürgermeister Heinrich Böckelühr eine E-Mail: [bm.boeckeluehr@stadt-schwerte.de](mailto:bm.boeckeluehr@stadt-schwerte.de)

Ärger?  
Kummer?  
**Konstruktives?**

**104-333**

**diese  
Nummer  
zieht  
immer!**



Wer sich über die Stadtverwaltung geärgert hat, Hilfe wünscht oder Kritik los werden möchte, braucht den kurzen Draht. Deswegen gibt es das Zentrale Beschwerdemanagement im Schwerter Rathaus.

## Die Problemlöser im Rathaus

Dürfen wir uns kurz vorstellen. Wir halten für Sie den Kontakt mit der Stadtverwaltung sorgenfrei...

Sie finden uns im Rathaus I, Rathausstraße 31, in der zweiten Ebene. Per E-Mail sind wir auch unter [bm.buero@stadt-schwerte.de](mailto:bm.buero@stadt-schwerte.de) zu erreichen oder über die Beschwerde-Seite auf der Homepage unter [www.schwerte.de/rathaus](http://www.schwerte.de/rathaus)



**Jutta Pentling**

Leiterin „Zentrale Dienste“ und  
Leiterin des Beschwerdemanagements.  
Durchwahl: 104-333 oder 104-240  
email: [jutta.pentling@stadt-schwerte.de](mailto:jutta.pentling@stadt-schwerte.de)



**Vera Hinrichs**

Beschwerdemanagerin  
Durchwahl: 104-333 oder 104-212  
email: [vera.hinrichs@stadt-schwerte.de](mailto:vera.hinrichs@stadt-schwerte.de)



**Heike Kordel**

Beschwerdemanagerin  
Durchwahl: 104-333 oder 104-332  
email: [heike.kordel@stadt-schwerte.de](mailto:heike.kordel@stadt-schwerte.de)



**Melanie Schmidt**

Beschwerdemanagerin  
Durchwahl: 104-333 oder 104-332  
email: [melanie.schmidt@stadt-schwerte.de](mailto:melanie.schmidt@stadt-schwerte.de)



## Abwimmeln gilt nicht!

Liebe Mitbürgerinnen und Mitbürger,


gleich nach meinem Amtsantritt als Bürgermeister im Jahre 1999 habe ich das Zentrale Beschwerdemanagement im Rathaus eingeführt. Mittlerweile hat sich dieses Instrument etabliert. Die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen in meinem Büro sind seit über 10 Jahren die erste Anlaufstelle, wenn es um die Sorgen und Nöte sowie die kleinen Probleme der Bürgerinnen und Bürger geht.

Wir alle wissen: Die finanzielle Situation der kommunalen Kassen ist dramatisch. Große Sprünge sind aufgrund des strengen Sparkurses, den die Stadt Schwerte auch noch in den kommenden Jahren fahren muss, um die nicht ausschließlich hausgemachten Finanzprobleme zu lösen, nicht zu machen.

Wenigstens die kleinen Dinge des Alltags sollen im Sinne der Bürgerschaft durch das Rathaus geregelt werden können. Dafür setze ich mich mit dem Zentralen Beschwerdemanagement ein. Regelmäßig lasse ich mich über Ihre Eingaben informieren, damit ich im Bilde bin, wo der Schuh drückt.

Ganz gleich, welcher Art Ihre Beschwerde oder Eingabe auch sein mag. Innerhalb einer Woche haben Sie eine Rückmeldung aus dem Zentralen Beschwerdemanagement. Damit Sie wissen, wie mit Ihrem Anliegen verfahren wird – ganz gleich, ob wir Ihrem Problem abhelfen können oder nicht oder eine Lösung noch ein bisschen Zeit braucht.

Das garantiere ich Ihnen.

Ihr  


Heinrich Böckelühr  
Bürgermeister