

Landeshauptstadt



Hannover

# **Beschwerdemanagement in der öffentlichen kommunalen Verwaltung**

Nils Löffler

20. Mai 2005

# Gliederung

- Grundlagen
  - Definition und Ziele
  - Besonderheit der öffentlichen kommunalen Verwaltung
- Aufgaben und Prozesse des Beschwerdemanagements
  - Direkter Beschwerdemanagementprozess
  - Indirekter Beschwerdemanagementprozess
- „Impuls“: das Ideen- und Beschwerdemanagement der Landeshauptstadt Hannover
- Fazit

## Definition: Beschwerde

Man versteht unter Beschwerde „eine Form der Unzufriedenheitsartikulation von Konsumenten bzw. Kunden eines Unternehmens/einer Institution, die darauf gerichtet ist, die Unzufriedenheit zu beseitigen, das zugrunde liegende Problem zu lösen“.

# Definition: Beschwerdemanagement

Allgemein beinhaltet das Beschwerdemanagement – als Teilprozess des Customer Relationship Managements (CRM) – die Planung, Durchführung und Kontrolle aller Maßnahmen, die vom Unternehmen im Zusammenhang mit Beschwerden ergriffen werden.

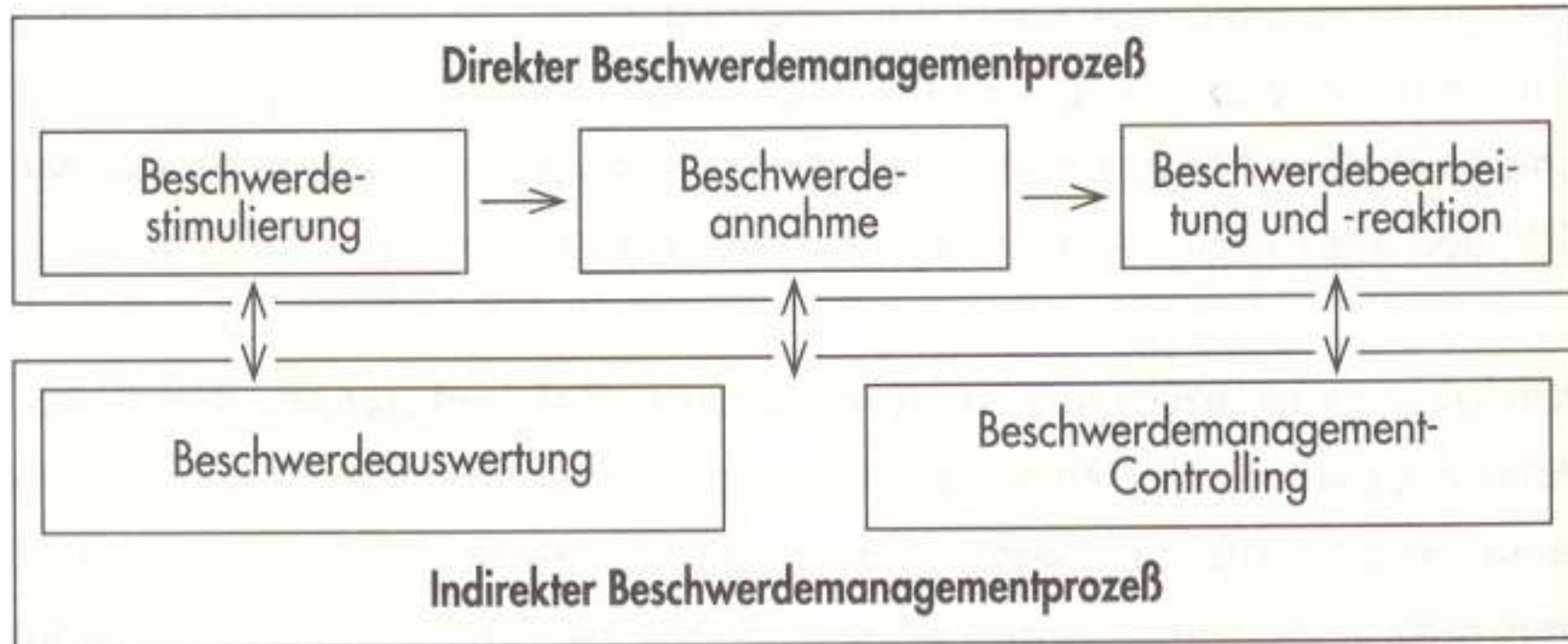
# Ziele des Beschwerdemanagements

- Herstellung von Kundenzufriedenheit
- Umsetzung und Verdeutlichung einer kundenorientierten Unternehmensstrategie
- Auswertung und Nutzung der gewonnenen Informationen
- Reduzierung interner und externer Fehlerkosten

# Besonderheit der öffentlichen Verwaltung

- keine Gewinnerzielungsabsicht
- New Public Management (E-Government)
- Serviceorientierung der Mitarbeiter
- Schaffung von Entscheidungstransparenz
- Zufriedenheit der Bürger (Kunden) im Vordergrund
- Rationalisierungspotential der IT nutzen

# Aufgaben und Prozesse



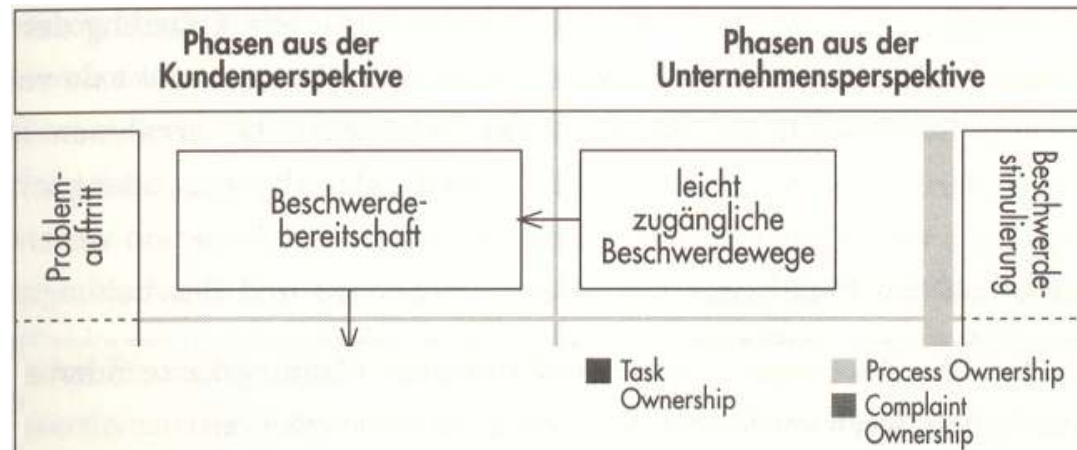
# Aufgaben und Prozesse

- Direkter Beschwerdemanagementprozess:
  - auf den Einzelfall (individuellen Kunden) bezogen
- Beschwerdestimulierung
- Beschwerdeannahme
- Beschwerdebearbeitung und -reaktion



# Aufgaben und Prozesse

- Beschwerdestimulierung

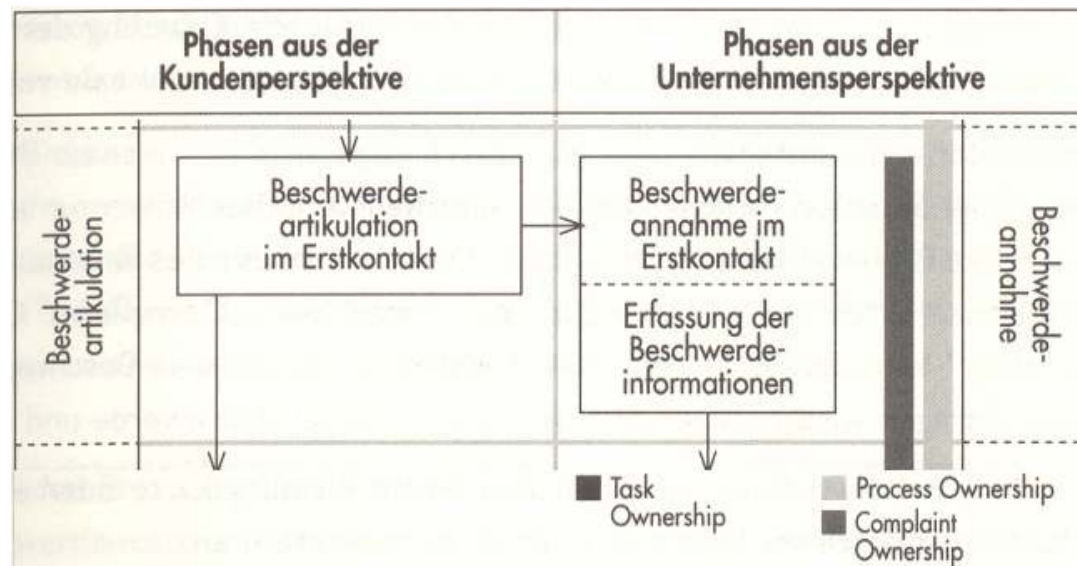


# Aufgaben und Prozesse

- **Beschwerdestimulierung**
  - Angebot vieler, leicht zugänglicher Wege
  - Wege müssen dem Kunden gegenüber kommuniziert werden
  - Versuch, alle unzufriedenen Kunden zu erreichen

# Aufgaben und Prozesse

- Beschwerdeannahme

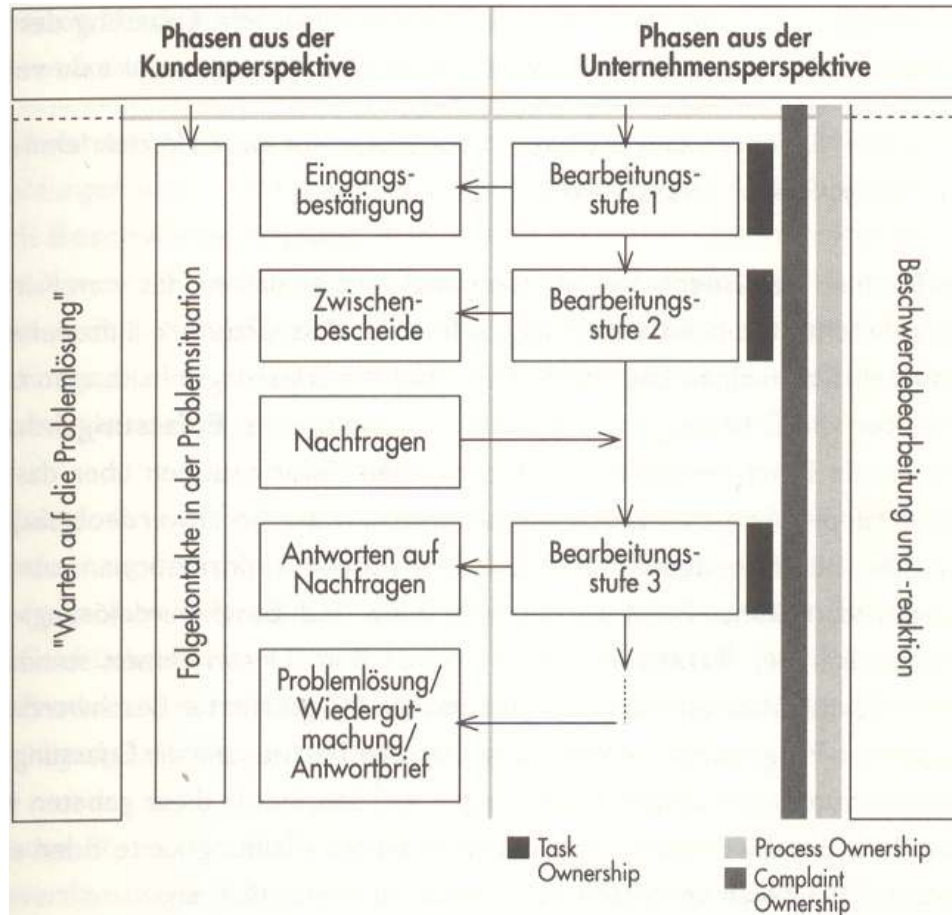


# Aufgaben und Prozesse

- Beschwerdeannahme
  - Erstkontakt entscheidet über Zufriedenheit
  - Complaint Ownership
  - schnelle, vollständige und strukturierte Erfassung des Problems
  - Inhalts- und Bearbeitungsinformationen
  - Unterscheidung Erst- und Folgebeschwerde
  - Erfassungsform

# Aufgaben und Prozesse

- Beschwerdebearbeitung und -reaktion



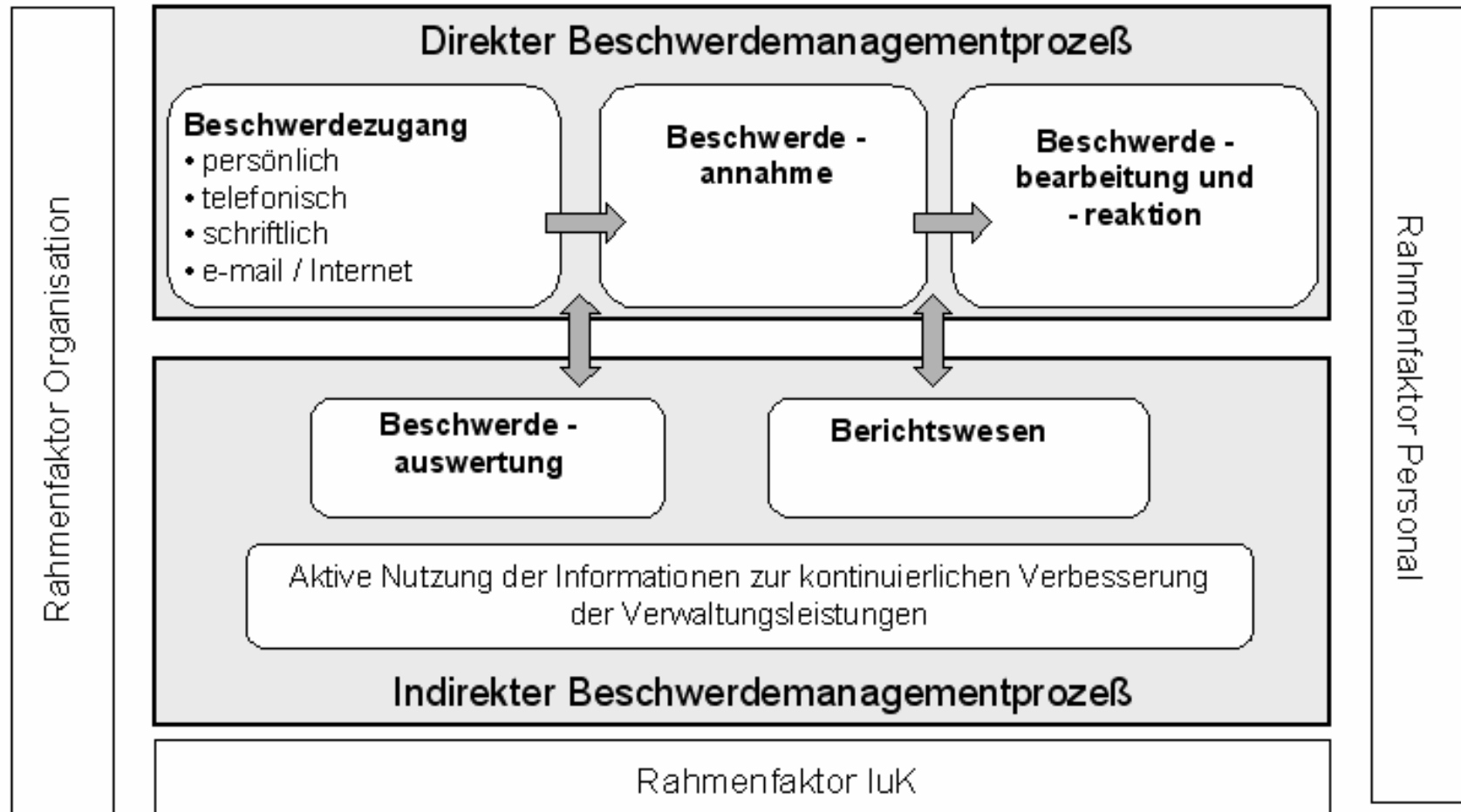
# Aufgaben und Prozesse

- Beschwerdebearbeitung und –reaktion
  - Festlegung von Verantwortlichkeiten
  - Process- → Complaint- → Task-Owner
  - Definition von Bearbeitungsterminen
  - Kommunikation während der Bearbeitung
  - Mahn- und Eskalationssysteme
  - Reaktions- / Lösungsmöglichkeiten

# Aufgaben und Prozesse

- Indirekter Beschwerdemanagementprozess:
  - der Kunde ist nicht unmittelbar beteiligt
- Beschwerdeauswertung
  - quantitative und qualitative Auswertungen
  - Nutzung für kontinuierlichen Verbesserungsprozess
- Beschwerdemanagement-Controlling
  - Aufgaben-Controlling
  - Kosten-Controlling
  - Nutzen-Controlling

# Ideen- und Beschwerdemanagement Impuls





# Ideen- und Beschwerdemanagement

## Impuls

- Konzeption:
  - Erreichbarkeit der Verwaltung verbessern
  - Angemessene Reaktion auf Beschwerden
  - Bearbeitungsablauf für Beschwerden straffen
  - Einbeziehung aller Fachbereiche und Betriebe
  - Dezentrale Verantwortung im Fachbereich / Betrieb
  - Zentrale Verantwortung für das Gesamtsystem

# Ideen- und Beschwerdemanagement Impuls

- Projektverlauf:
  - Beginn: März 2000 (Entscheidung der Lenkungsgruppe Verwaltungsreform und Haushaltskonsolidierung)
  - Entwicklung und Test: 2000 – 2002
  - Produktiver Einsatz: seit März 2002
  - Erste Auswertung: Oktober 2004
  - zur Zeit etwa 2000 Vorgänge

# Ideen- und Beschwerdemanagement Impuls

- Technische Basis:
  - Lotus Notes Version 5
  - Backend: mehrere Lotus Notes Datenbanken
  - Frontend: Web-Browser; Zugang über das Intranet
  - E-Mail-Benachrichtigung
  - kontrollierter Zugriff über Rechtegruppen
  - automatische Wiedervorlagefunktion

# Ideen- und Beschwerdemanagement

## Impuls

- Entwürfe
- ▼ Nicht erledigt
  - Frist für Stellungnahme
  - Terminzusage
  - Name
  - Beschwerdeort
  - Stadtteil
  - Dienststelle
  - Dienstleistung
  - Status
  - Eingangsdatum
  - Intern-Extern
  - Bearbeiter
- Alle Dokumente
- Statistik
- Hilfe
- Beschwerdeadressen
- Wiedervorlagekalender
- Anregungen, Hinweise

**Impuls**

⊘ Abbrechen
📄 Speichern & Schließen
✉ Mail an Bearbeiter
🗑 Löschen
🖨 Druckmaske
📁 Dokumente

Personalien Thema Zuständigkeit Bearbeitung Bearbeitungsverlauf Schriftverkehr

**Erfaßt von : Nils Löffler am 12.05.2005**

Weiterleiten an:	<input type="text" value="(leer)"/>	?	Terminzusagen:	<input type="text" value="(leer)"/>
Status:	<input type="text" value="Unbearbeitet"/>	?		<input type="text"/>
Eingang bestätigt am:	<input type="text"/>		Zwischennachricht gegeben am:	<input type="text"/>
Endgültig bearbeitet am:	<input type="text"/>		Bearbeitung abgegeben am:	<input type="text"/>
Stellungnahme erbeten zum:	<input type="text"/>		Zu erledigen durch:	<input type="text"/>
Stellungnahme eingegangen am:	<input type="text"/>		Erledigt durch:	<input type="text" value="(leer)"/>
Wiedervorlage am :	<input type="text"/>		Kundenwunsch erfüllt ?	<input type="text" value="(leer)"/>
			<input type="checkbox"/> keine Erinnerungsmails	?
gewährte Ausgleichsleistung :	<input type="text" value="(leer)"/>	?		

**Aktuelle Bearbeitung :**

?

# Ideen- und Beschwerdemanagement

## Impuls

- Prozessbeschreibung:
  1. Annahme und Erfassung der Beschwerde
  2. Weiterleitung an die zuständige Stelle
  3. Lösung des Beschwerdefalls bzw. Ausgleichsleistung
  4. Archivierung der Beschwerde mit Anonymisierung
- Zwischenbescheid nach maximal 14 Tagen
- Gewährung von Ausgleichsleistungen

# Ideen- und Beschwerdemanagement

## Impuls

- Weiterentwicklung:
  - Angebot eines weiteren Zugangsweges über das Internet
  - Anbindung weiterer Institutionen (z.B. Stadtwerke, aha)
  - Integration des internen Vorschlagswesens
  - Erfahrungs- und Know-how-Austausch mit der LH Stuttgart

## Fazit

- wichtiges Instrument einer Kundenbindungsstrategie
- zunehmende Bedeutung des CRM
- Ausdruck von Serviceorientierung in der Verwaltung
- Kosteneinsparungen / Rationalisierungspotential
- Nutzung von Intranet und Internet
- Wichtig: Identifikation mit der Kundenorientierung

Landeshauptstadt



Hannover

**Vielen Dank für Ihre  
Aufmerksamkeit**