

I. Grundsätzliches:

Mit dem Ideen- und Beschwerdemanagement (IBM), das Ende 2001/Anfang 2002 eingerichtet wurde, verfolgen wir unser Ziel einer konsequenten Kundenorientierung und wollen dazu beitragen, das Image unserer Verwaltung und die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden weiter zu verbessern.

Das IBM ist organisatorisch der Abteilung Organisation und Personalwirtschaft des Personal- und Organisationsamtes zugeordnet und wird von Frau Nicola Ullrich geleitet. Neben der Funktion „Beschwerdemanagement“ betreut sie die 6 Mitarbeiterinnen des Bürger-/Rathauservice und übernimmt Projektarbeiten aus dem Bereich Kundenorientierung. Ca. 50% ihrer Arbeitszeit entfallen auf die Bearbeitung von eingehenden Beschwerden und Anregungen.

Unter Beschwerden im weitesten Sinn verstehen wir alle Äußerungen von Bürgerinnen und Bürgern, die sich auf Unzufriedenheit mit der Verwaltung bzw. mit den Leistungen der Verwaltung beziehen und auf Änderung abzielen.

Bei der Einrichtung eines zentralen Ideen- und Beschwerdemanagements war es unsere Absicht, einen einfachen und leichten Zugang für Bürger/innen zu schaffen, um sich mit Anliegen an uns zu wenden.

Bürger, die Unzufriedenheit äußern möchten, tun dies in der Regel nur, wenn sie sofort einen qualifizierten Ansprechpartner haben. Gelingt ihnen dies nicht, besteht die Gefahr einer negativen Mund-zu-Mund-Propaganda über die Stadtverwaltung und eine Verschlechterung unseres Image.

D.h. wir erfahren gar nicht, warum Kundinnen und Kunden unzufrieden sind und haben keine Gelegenheit auf diese wertvollen Hinweise zu reagieren.

Wir sehen Beschwerden als Anregung, besser zu werden und betrachten die Bürgerinnen und Bürger als „kostenlose“ Unternehmensberater/innen. Wir wollen erreichen, dass sich möglichst viele Menschen in unserer Stadt an uns wenden und uns durch Anregungen und Kritik Hinweise geben, wie wir unsere Leistungen weiter optimieren können.

Ziel auf längere Sicht ist: Je mehr unzufriedene Kunden/innen sich beschweren, desto eher gelingt es, die Zahl der Unzufriedenen in Zukunft zu verringern, in dem wir die Anlässe, die zu einer Beschwerde führten, beheben.

Für die Bearbeitung der eingehenden Anliegen haben wir Standards festgelegt. Kunden erhalten umgehend (d.h. in der Regel am gleichen Tag bzw. nächsten Arbeitstag) eine Eingangsbestätigung und eine Information, bis wann sie mit der Erledigung bzw. Rückmeldung rechnen können. Die Beantwortung der Anfragen liegt in der Regel bei 1 – 10 Tagen. Bei längerer Bearbeitungsdauer erhalten Kunden/innen eine Zwischeninformation mit dem Hinweis, bis wann voraussichtlich eine endgültige Rückmeldung gegeben werden kann bzw. ggf. aus welchen Gründen sich die Beantwortung verzögert.

Die Zusammenarbeit mit den Fachämtern läuft i.d.R. zügig und unkompliziert; das IBM erfährt große Unterstützung der Kolleginnen und Kollegen.

Sehr erfreulich ist auch die durchweg positive Resonanz der Beschwerdeführer/innen: Gelobt wird eine gute Erreichbarkeit, sehr kurze Rückmeldezeiten zu den Anliegen und der persönliche - meist telefonische - Kontakt. Der Großteil der Bürgerinnen und Bürger reagiert auf die Arbeitsweise des IBM sehr positiv, auch wenn in der Beschwerdeangelegenheit an sich eine negative Rückmeldung erfolgt – sie fühlen sich ernst genommen.

Die hervorragenden Ergebnisse der im Rahmen der Diplomarbeit „Aktives Beschwerdemanagement als Instrument zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit/Anforderungen an den Umgang mit Beschwerden am Beispiel der Stadt Heidelberg“ durchgeführten Kundenbefragung werden immer wieder bestätigt (vgl. Anlage 6).

II. Zusammenfassung:

1. Ergebnisse aus der Statistik – vgl. Anlagen 2 - 5:

-  Die Zunahme der Gesamtbeschwerden im Jahr 2004 im Vergleich zu den Jahren 2002 und 2003 lässt keinesfalls den Schluss zu, dass die Stadtverwaltung schlechter gearbeitet hat. Sie zeigt, dass das Beschwerdemanagement zu einer festen und bekannten Institution wurde, an die sich Bürger/-innen gerne wenden, langfristig sollte die Zahl sinken.
-  Die Beschwerden im Bereich „Müll/Abholung“ sind erheblich gesunken.
-  Nahezu gleichbleibende Anzahl von Beschwerden in den Bereichen „Grünanlagenpflege“, „Verkehr“, „Ämter“ und „Anliegen externe betreffend“.
-  In den Kategorien „Straßenreinigung/-räumung, Stadtbild, Sauberkeit“ und „Straßen- und Wegezustand“ sind die Beschwerden deutlich angestiegen.

2. Wirkung auf Kundinnen und Kunden:

-  Das IBM erfährt durch die Bürgerinnen und Bürger eine sehr positive Resonanz, auch wenn eine Beschwerde nicht im Sinne des Kunden gelöst werden kann.
-  Beschwerdeführer fühlen sich ernst genommen.
-  Das Ideen- und Beschwerdemanagement ist leicht und über verschiedene Kanäle erreichbar. Der Bekanntheitsgrad der Einrichtung nimmt stetig zu und wird durch regelmäßige Hinweise in der Presse weiter unterstützt.
-  Die festgelegten Standards zur Beschwerdebearbeitung können gut eingehalten werden. Der Großteil der Anliegen kann innerhalb weniger Tage erledigt werden.

III. Fazit und Ausblick:

Geringe Beschwerdezahlen sagen noch nichts über die generelle Kundenzufriedenheit aus, denn dies kann auch das Ergebnis hoher Beschwerdebarrieren widerspiegeln.

Im ersten Schritt wollen wir erreichen, dass sich möglichst viele unzufriedene Kundinnen und Kunden beschweren, um kurzfristig Abhilfe zu schaffen.

Im zweiten Schritt sammeln wir die Anliegen und werten sie aus. Wir erkennen die Ursachen der Beschwerden und versuchen sie dauerhaft zu beheben.