

BICK SOFTWARE:

Mehr Transparenz und Effizienz durch Beschwerdemanagement

Die Stadtverwaltung Oberursel hat ein Ideen- und Beschwerdemanagement eingerichtet, um größere Transparenz und effizientere Bearbeitung bei der Behandlung von Hinweisen, Anregungen, Beschwerden etc. aus der Bevölkerung zu erzielen. Um die Arbeitsabläufe zu optimieren, sollte eine Beschwerdemanagement-Software eingesetzt werden. Die Software sollte einfache Handhabung, Übersichtlichkeit und vielfältige Auswertungsmöglichkeiten bieten. Die Stadt Oberursel hat sich für den Einsatz der Beschwerdemanagementsoftware tellme der Firma Bick Software entschieden und setzt diese seit Frühjahr 2005 in ihrer Verwaltung ein, zunächst jedoch nur im Bereich des Beschwerdemanagements für Erfassung, Weiterleitung und Überwachung der Meldungen sowie beim Bürgermeister für die Recherche. tellme ist dezentral in allen Geschäftsbereichen der Stadtverwaltung eingesetzt. Zugriff auf die Beschwerdemanagement-Software haben jetzt alle Dezernenten und Stabsstellen-/Geschäftsbereichsleitungen sowie in der Regel eine weitere Person dieser Bereiche für die Erfassung und Bearbeitung der Meldungen. Meldungen, die über das Bürgertelefon bzw. Bürgermail oder im Internet-Forum eingehen, werden weiterhin zentral beim Beschwerdemanagement erfasst. Neu ist, dass die Antworten und Erledigungsvermerke nicht mehr vom Beschwerdemanagement, sondern bei den zuständigen Geschäftsbereichen selbst eingetragen werden. Außerdem sollen von den Geschäftsbereichen Meldungen selbst erfasst werden, die direkt (auf dem Postweg, telefonisch oder persönlich vorgetragen) bei ihnen eingehen. Mit tellme werden Kundendaten erfasst und verwaltet. Adressdaten von Bürgern/innen, die wiederholt das Bürgertelefon für Beschwerden, Anregungen oder Hinweise nutzen, müssen nur einmal erfasst werden, es wird ihnen jeweils nur eine neue Meldung zugeordnet. Über einen Druck-Button wird ein Formular er-

zeugt, das alle Informationen über den Kunden und seine Meldung enthält und Aufschluss darüber gibt, wer die Meldung erfasst hat, wann die Nachricht abgeschickt, wann eingegangen und wann erfasst wurde und bis wann die Erledigung zu erfolgen hat. Des Weiteren ist aus dem Formular ersichtlich, wer für die Angelegenheit zuständig ist und wer zusätzlich Kenntnis erhalten hat. Der Versand erfolgt per automatisch erzeugter E-Mail, die in der Betreffzeile die Fall-Nummer, den Kundennamen und das Stichwort der Meldung enthält. Die Anlage enthält das tellme-Formular. Tellme enthält außerdem eine „digitale Akte“. Hier können alle Rückfragen im Haus, alle Antworten, Zwischennachrichten und sämtliche Bearbeitungsvermerke, Erledigungshinweise und die Verknüpfung zu den Originalschriftstücken verwaltet werden. Um Sachverhalte transparent zu machen, ist auch bei telefonischer Erledigung in kurzen Stichworten in einer digitalen Akte festzuhalten, wie die Meldung beantwortet wurde. Damit ist es möglich, jederzeit den aktuellen Sachstand zu Anfragen, Beschwerden etc. abzufragen. Umfangreiche Suchfunktionen für die eingegebenen Kunden und für Meldungen sind enthalten. Alle Meldungen werden bei der Eingabe kategorisiert, so dass Auswertungen nach verschiedenen Kriterien vorgenommen werden können. Filterfunktionen ermöglichen die Auswertung z. B. von Meldungen zu einem bestimmten Thema oder in einem bestimmten Zuständigkeitsbereich oder personenbezogene Auswertungen, Statistiken etc. können nur zentral vom Beschwerdemanagement oder von den Dezernenten erstellt werden. Bei den eingeschränkten Zugriffen auf Geschäftsbereichsebene gibt es keine Auswertungsoption. Monatlich kann ein Beschwerdemanagement-Bericht mit allen wichtigen Auswertungen erstellt werden.

Weitere Informationen zum Projekt erhalten Sie bei **Kristin Vlk, Stadt Oberursel, E-Mail: kristin.vlk@oberursel.de.**