

# Digitales Barometer

von Klaus Niemann

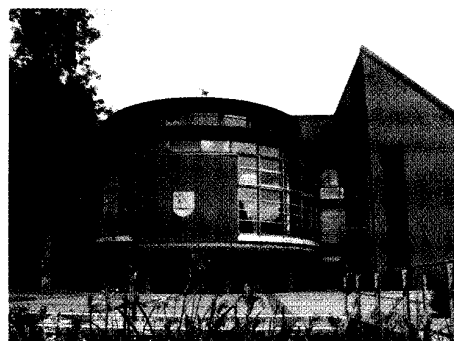
„Ihre Sorgen möchten wir haben!“ Bei der Ideen- und Beschwerdestelle der Stadt Cloppenburg nimmt man dieses Motto durchaus wörtlich.

**W**as in Unternehmen schon lang gang und gäbe ist, wird zunehmend auch von öffentlichen Verwaltungen übernommen. Weder hier noch dort kann man es sich leisten, das enorme Potenzial an externen Ideen und Anregungen versickern zu lassen. Untersuchungen haben ergeben, dass ein unzufriedener Kunde seine schlechten Erfahrungen mindestens an 10 Personen weitergibt. Damit fällt ein schlechtes Licht auf die Verwaltung, ohne dass diese die Möglichkeit hätte, den Schaden wieder gutzumachen. Nur 10 Prozent der unzufriedenen Kunden teilen ihre schlechten Erfahrungen der betreffenden Stelle mit, und so stehen Anregungen, die für die Verbesserung der Dienstleistung wertvoll wären, für die Verwaltung nicht zur Verfügung.

Seit dem 1. Januar 2003 gibt es bei der niedersächsischen Stadt Cloppenburg eine Ideen- und Beschwerdestelle (IBS). Eingehende Beschwerden beziehungsweise Anregungen werden von der IBS angenommen und an die zuständigen Sachbearbeiter weitergeleitet – mit dem Auftrag, spätestens nach drei Tagen eine Rückmeldung über die erfolgte Bearbeitung zu geben. Die IBS ihrerseits teilt dem Antragsteller spätestens fünf Werktage nach Erstkontakt ein Ergebnis be-

ziehungsweise Zwischenergebnis mit. Sie wird unterstützt durch TELL\*Me, einer Software zur Verwaltung von Ideen, Beschwerden oder Anregungen in Kommunalverwaltungen. Diese von der Firma Bick Software vertriebene und entwickelte Software ist bereits in der zweiten Version auf dem Markt. Die Software dient dazu, die erwähnten Abläufe innerhalb der Verwaltung zu organisieren, zu vereinfachen und zu standardisieren. Für die Verwaltungsspitze ist die Auswertung der Beschwerden/Anregungen nach verschiedenen Kriterien ein Instrument zur Optimierung von Verwaltungshandeln.

Die Ansprüche an eine Software, die sowohl den Organisationsanforderungen der täglichen Praxis genügt als auch dem Wunsch nach verwertbaren Ergebnissen entspricht, werden von TELL\*Me in idealer Weise erfüllt. Die Software ist für jeden Verwaltungsmitarbeiter leicht handhabbar. Sie ist klar und eindeutig aufgebaut in „Eingabe“, „Auswahl“, „Stammdaten“, „Berichte“ und „System“. Nachdem die Stammdaten über die zuständigen Sachbearbeiter in den einzelnen Fachbereichen über die Bearbeiter der IBS und die Orga-Struktur eingegeben sind, kann man sofort mit dem System arbeiten. Für die spätere Auswertung ist die Festlegung



Cloppenburg: IT-Beschwerdemanagement.

von Kategorien wichtig, nach denen jeder Fall zugeordnet wird („Lärmbelästigung“, „ruhender Verkehr“, „Grünanlagen“). Dabei wird den IBS-Mitarbeitern viel Raum gelassen für eigene Definitionen und Festlegungen. Wenn ein Kunde eine Anregung/Beschwerde vorgebracht hat, wird er zunächst mit Name, Adresse, Telefon erfasst. Automatisch wird eine Kundennummer vergeben. Als nächstes wird die Meldung des Kunden eingetragen; hierbei muss genau differenziert werden, ob die Meldung telefonisch, per Post, Fax, e-Mail eingegangen ist oder persönlich vorgetragen wurde. Dies ist wichtig für die spätere Auswertung, da die Verwaltung daran interessiert ist, die Eingabe einer Meldung für den Kunden so leicht wie möglich zu gestalten.

*Klaus Niemann ist Pressesprecher und Mitarbeiter der Ideen- und Beschwerdestelle der Stadt Cloppenburg.*