

Ausgabe 28 Juni 2010

Einsatz in Hamburg: Mit dem Kunden-Management-Instrumentarium Bürgeranliegen verwalten

Die Softwareprodukte der HC kommen jetzt auch außerhalb der ÖPNV-Welt zum Einsatz: Seit April 2010 arbeitet das Bezirksamt Nord der Freien und Hansestadt Hamburg (FHH) mit dem Kunden-Management-Instrumentarium KMI.

Ein aktives Beschwerdemanagement soll das Interesse der Verwaltung an den Wünschen und Sorgen der Bürger kommunizieren. Gleichzeitig wird die Dienstleistungsqualität verbessert, mögliche Schwachstellen werden aufgedeckt und beseitigt.

Intensive Vorbereitung für eine bürgerfreundliche Umsetzung

Die Einführung des KMI hat ein interner Arbeitskreis des Bezirksamtes Nord, begleitet durch HC, intensiv vorbereitet. Der Arbeitskreis bestand aus Vertretern verschiedener Fachämter, um alle Interessen zu berücksichtigen und den Mitgliedern des Arbeitskreises zu ermöglichen, frühzeitig in Ihren Fachämtern für die Akzeptanz auf Mitarbeiterseite zu werben.

Themen wie

- die Strukturierung der zentralen und dezentralen Bearbeitung,
- die zu erfassenden relevanten Inhalte,
- die Einhaltung der Rahmenbedingungen für einzelne Beschwerden,
- die Terminsteuerung,
- die Umsetzungskontrolle,
- die Festlegung von Arbeitsprozessen und
- das Berichtswesen (Art/Umfang qualitativer und quantitativer Auswertungen)

sind ausführlich beschrieben sowie softwareseitig durch HC umgesetzt worden und dienen als Leitfaden für das aktive Beschwerdemanagement.

Kontakt:

Alfred Beldner, Tel: +49 (0)40 27 166-561
(a.beldner@hamburg-consult.de)

Rainer Schneider, Tel: +49 (0)40 27 166-542
(r.schneider@hamburg-consult.de)

Hamburg-Consult
Spohrstr. 6
22083 Hamburg
Fax: +49 (0)40 271 66 - 410