



Zentrum für Verwaltungsforschung
Managementberatungs- und
WeiterbildungsGmbH

Elektronisches Bürgeranliegenmanagement

E-Government-Konferenz 2007

Mag. Bernhard Krabina

- **Beschwerdemanagement ist Teil des CRM (Customer Relationship Management)**
- **CRM in der öffentlichen Verwaltung ist mit Vorsicht zu genießen, weil...**
 - die Verwaltung nicht beglücken soll, sondern am besten nicht spürbar ist
 - „Kundenbindung“ nur selten eine zulässige Kategorie in der Verwaltung ist
- **„Beschwerde“-Management ist negativ besetzt, daher: Anliegenmanagement:**
 - umfasst Anliegen, Wünsche, Beschwerden, Lob, Ideen...
 - rückt das Anliegen in den Mittelpunkt der Betrachtung, nicht den Customer/Citizen oder Beschwerdeführer

1.2 Mitarbeiter und Führung

CRM / Kundenbindungsmanagement

2. Direkter Beschwerdemanagementprozess

2.1 Beschwerde-
stimulierung

2.2 Beschwerde-
annahme

2.3 Beschwerde-
bearbeitung

2.4 Beschwerde-
reaktion



3.1 Beschwerde-
auswertung

3.2 Beschwerde-
management-
Controlling

3.3 Beschwerde-
reporting

3.4 Beschwerde-
informations-
nutzung

3. Indirekter Beschwerdemanagementprozess

Qualitätsmanagement

1.4 Informationstechnologie

Beschwerden?

- **Beschwerden sind berechnigte Mängelrügen an Produkten/Leistungen/Service**
- **nicht jedoch allgemeine Unmutsäußerungen oder Unzufriedenheiten bezüglich Organstrafen, Steuern, Fluglärm etc.**

aktiver versus passiver Umgang mit Beschwerden

Beschwerden ein Problem der öffentlichen Verwaltung?

Professioneller Umgang mit Beschwerden eine Notwendigkeit für die Verwaltung?

Ja, weil ...

- 1 zufriedener Kunde gibt seine Erfahrungen an **3** Personen weiter, 1 unzufriedener Kunde gibt seine Erfahrungen an ca. **7-11** Personen weiter:
=> Negativ-Image
- Die bekannten Beschwerden nur die Spitze des Eisberges ist, weil **96 %** der unzufriedenen Kunden keine Rückmeldung geben!
=> fehlende Verbesserungsvorschläge

„Aktives“**Beschwerde-
management**

- aktive Aufforderungen an die „Kunden“ Fehler zu melden
- Durchführung regelmäßiger Befragungen
- offensive PR-Arbeit
 - Information über Beschwerden und deren Lösung
 - Information über Aktivitäten des BM

„Passives“**Beschwerde-
management**

- reaktive und abwartende Grundhaltung
- nur „zufällig“ eingehende Beschwerden werden bearbeitet
- Problem: die Potentiale des BM werden nicht voll ausgeschöpft

= Bürgeranliegen-Management

- **Office (z. B. Word/Excel)**
 - was tun, wenn mehrere gleichzeitig Daten ändern wollen?
- **lokale Datenbanken/Applikationen (z. B. Access)**
 - unpraktisch bei mehreren Standorten
 - Eigenentwicklungen aufwändig
- **Web-Applikation (z. B. eBMS)**
 - keine Installation nötig, Zugriff über Web-Browser
 - standortunabhängig
- **ELAK/Workflow-System**
 - für den Zweck des Bürgeranliegenmanagements überdimensioniert
 - Spezifische Auswertungen fehlen meistens



Mag. Bernhard Krabina, KDZ – Zentrum für Verwaltungsforschung

krabina@kdz.or.at – www.kdz.or.at