

Öffentliche **Berichtsvorlage**

Vorlagen-Nr.:

V/0132/2005

Auskunft erteilt:

Frau Wißen

Ruf:

492 67 65

E-Mail:

Wißend@stadt-muenster.de

Datum:

14.02.2005

Betrifft

Das Kundenkontaktmanagement im Amt für Grünflächen und Umweltschutz

Beratungsfolge

15.03.2005 Ausschuss für Umweltschutz und Bauwesen

Bericht

1. Einführung

Unter dem Begriff „Kundenkontaktmanagement“ bündelt das Amt für Grünflächen und Umweltschutz die Planung, Durchführung und Kontrolle der Maßnahmen, die dazu dienen, dass alle Anliegen und Beschwerden der Bürgerinnen und Bürger sachgerecht und kundenfreundlich aufgenommen, bearbeitet und ausgewertet werden.

Seit Sommer 2003 ist das Management von Kundenkontakten im Amt für Grünflächen und Umweltschutz im Aufbau. Der Ist-Zustand („Umgang mit allen Kundenkontakten im Amt“) wurde systematisch ermittelt und analysiert. Auf dieser Grundlage wurden Ziele formuliert und das Kundenkontaktmanagement im Amt konzipiert. Das Konzept wird nun schrittweise umgesetzt. Für alle Kundenkontakte des Amtes gelten seit Juni 2004 verbindliche Grundsätze, wie die Verantwortlichkeit für das Kundenanliegen, die Definition von Reaktionsketten und die Serviceversprechen. Die begleitende Öffentlichkeitsarbeit startete im September 2004 und wird in mehreren Stufen und mittels verschiedener Marketingstrategien fortgeführt. Sie hat das Ziel, das Eingangsportal für alle Umweltbelange und das damit verknüpfte Leistungsspektrum in Münster bekannt zu machen. Perspektivisch wird die Erfassung der Kontakte und das Controlling DV unterstützt.

2. Ziele

Das generelle Ziel des Kundenkontaktmanagements liegt darin, die erfahrungsgemäß große Aufmerksamkeit der Bevölkerung zu nutzen, um frühzeitig über Beeinträchtigungen der Umweltmedien informiert zu werden, schnell reagieren zu können und dadurch Schaden und Kosten für die Stadt minimieren zu können.

Daraus ergeben sich folgende Teilziele:

- Erhöhung der Kundenzufriedenheit und des Vertrauens der Bürgerinnen und Bürger in die Arbeit des Amtes für Grünflächen und Umweltschutz,
- Optimierung von Arbeits- und Zeitmanagement durch Bündelung von Aufgaben und Aufbau eines verbindlichen internen Ablaufs für den Umgang mit allen Kundenanliegen,
- Nutzung der Aufmerksamkeit der Münsteraner Bevölkerung, um frühzeitig Beeinträchtigungen der Umweltmedien zu identifizieren,
- Nutzung der Hinweise aus der Bürgerschaft für eine ständige Qualitätsverbesserung der Arbeit des Amtes auf der Grundlage einer systematischen zentralen Auswertung.

3. Umweltservice

Zur organisatorischen Umsetzung des Kundenkontaktmanagements wurde der Umweltservice eingerichtet. Der neu gebildete Bereich umfasst Teile des Umweltmarketings, die Umweltberatung und das Vorzimmer der Amtsleitung. Aufgabe ist die Steuerung der persönlichen, telefonischen, schriftlichen und E-Mail-Kundenkontakte des Amtes für Grünflächen und Umweltschutz. Der Umweltservice veröffentlicht und bewirbt die Telefonnummer 4 92 – 67 67 als Eingangskanal für alle Umweltbelange und bietet einen Dienstleistungsservice mit Servicegarantien. Die Rufnummer und die Umweltberatung im Kundenzentrum Planen – Bauen – Umwelt als Anlaufstellen für die telefonischen und persönlichen Kontakte sind zu den Öffnungszeiten der Verwaltung durchgehend erreichbar.

Der Umweltservice richtet sich an:

- Bürgerinnen und Bürger, die ein Anliegen/Problem aus dem Bereich Umwelt haben; z. B.: Hinweis, Frage, Beschwerde, Anregung, Lob, Mangelanzeige, u. a.
- Bürgerinnen und Bürger, die die Zuständigkeiten für ihr Anliegen mit Umweltbezug nicht kennen und
- Kolleginnen und Kollegen anderer Ämter, die einen Bürger oder dessen Anliegen weiterleiten möchten, weil das Amt für Grünflächen und Umweltschutz zuständig ist.

4. Serviceversprechen des Amtes für Grünflächen und Umweltschutz

Das Amt für Grünflächen und Umweltschutz gibt Einzelversprechen in folgenden Bereichen:

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Umweltservice/Beratung <ul style="list-style-type: none"> - Ein erstes Gespräch führen wir mit Ihnen sofort. - Falls die zuständige Fachfrau oder der zuständige Fachmann nicht direkt erreichbar ist, rufen wir Sie innerhalb von 24 Stunden zurück. - Manchmal ergeben sich erst in der Bearbeitung Probleme, die unseren Zeitplan durcheinander bringen. In diesem Fall informieren wir Sie innerhalb von drei Tagen, woran es hakt und bis wann Sie mit einem endgültigen Ergebnis rechnen können. - Ist für Ihr Anliegen ein längeres, persönliches Beratungsgespräch sinnvoll, bieten wir Ihnen kurzfristig einen Termin an, spätestens innerhalb einer Woche. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Umwelt- bzw. naturschutzrechtliche Zulassungen <ul style="list-style-type: none"> - Wenn Sie Ihren Antrag auf eine umwelt- oder naturschutzrechtliche Zulassung bei uns eingereicht haben, informieren wir Sie innerhalb einer Woche, ob eventuell Änderungen oder Ergänzungen nötig sind. - Sind Ihre Antragsunterlagen komplett und entspricht Ihr Vorhaben den gesetzlichen Vorgaben, erhalten Sie spätestens in vier Wochen die Zulassung. - Treten bei der Bearbeitung Ihres Antrags unvorhergesehene Probleme auf, benachrichtigen wir Sie umgehend. |

5. Information der Mitarbeiter/-innen im Amt

Die Leistung „Umweltservice“ wird vom gesamten Amt erbracht: sie ist eine Querschnittsaufgabe. Die Service-Nummer und die Umweltberatung dienen zwar als Eingangsportale für sämtliche Anliegen im Umweltbereich, aber alle Sachbearbeiter/-innen im Amt tragen durch ihre Arbeit, die Weitergabe der Information und den Umgang mit der Kundschaft zum Gelingen der Dienstleistung „Umweltservice“ maßgeblich bei.

Deshalb werden alle Mitarbeiter/-innen im Amt in die Gestaltung und fortlaufende Optimierung des Prozesses „Kundenkontaktmanagement“ einbezogen. Auf Mitarbeiterversammlungen und im Infopool des amtsinternen Intranets wird regelmäßig über die Fortschritte, die Einführung neuer organisatorischer Abläufe und die begleitenden Marketingschritte berichtet.

Dazu liegen die Darstellung des Geschäftsprozesses von Kundenkontakten (s. Ablaufschema der Anlage 1) sowie ein Handzettel „Tipps für den Umgang mit unseren Kundinnen und Kunden“ (s. Anlage 2) und die Serviceversprechen vor. Hierbei handelt es sich um verbindliche Richtlinien für alle Mitarbeiter/-innen des Amtes.

6. Leistungen, Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten

Der Umweltservice und die Sachbearbeitung im Amt für Grünflächen und Umweltschutz bieten im Bereich „Kundenkontakte“ folgende Leistungen:

- **Umweltservice**
 - Erreichbarkeit zu den Öffnungszeiten der Stadtverwaltung:
Mo - Mi: 8 - 16 Uhr, Do: 8 - 18 Uhr und Fr: 8 - 13 Uhr,
 - Erreichbarkeit auf allen Eingangskanälen, die die Kundin oder der Kunde wählt: persönliche, telefonische, schriftliche und E-Mail-Kontakte,
 - Bewerbung des Dienstleistungsangebotes und der Eingangs-Nummer:
Umweltservice 4 92-67 67,
 - Der Umweltservice ist der richtige erste Ansprechpartner für unsere Kundinnen und Kunden. Unser Motto: Umweltfragen? Wir kümmern uns drum. Versprochen!
 - Filterfunktion für die Sachgebiete,
 - Bündelung von Prüfergebnissen aus verschiedenen Abteilungen oder Ämtern,
 - Rückantwort an die Kundschaft, wenn die Sachbearbeitung es wünscht.
- **Sachbearbeitung**
Die Eingangskanäle der Kundinnen und Kunden sind durch geeignete Öffentlichkeitsarbeit weitgehend lenkbar, aber nicht bestimmbar. Deshalb ist jede/r Mitarbeiter/in, die/der mit Kunden direkt in Kontakt kommt, für dieses Anliegen zuständig. Gleichzeitig sind sie der kundenfreundlichen Bearbeitung im Sinne des Verhaltenskodexes (s. Anlagen 1 und 2) verpflichtet.
- **Verantwortlichkeit**
 - Die Mitarbeiterin oder der Mitarbeiter, bei der/dem der Kundenkontakt – auf welchem Weg auch immer – eingeht, ist verantwortlich für die Einhaltung der Serviceversprechen.
 - Die persönliche Verantwortung für ein Bürgeranliegen an der Eingangsstelle kann erst dann delegiert werden, wenn der Mitarbeiter, an den die Eingangsstelle den Kundenkontakt weitergeleitet hat, die Annahme akzeptiert (z. B. über das Kundenservice-Formular).

7. Öffentlichkeitsarbeit

Damit der Umweltservice zur zentralen Anlaufstelle für jedes Anliegen und Problem im Bereich Umwelt werden kann, wurde ein Marketingkonzept erstellt.

Regelmäßige Medienarbeit verfolgt das Ziel, den Bekanntheitsgrad des Angebotes zu steigern. Mittels folgender Strategien wird der Umweltservice mit seinem Dienstleistungsspektrum und den Serviceversprechen in der Öffentlichkeit dargestellt und beworben:

- **Ampelmännchen**
Seit September 2004 wird ein ausgestanztes grünes Holzplättchen in Ampelmann-Form (Pinwand-Magnet) als Werbeträger und Give-away angeboten. Der neongelbe Aufdruck transportiert die Umweltservice-Telefonnummer in die Öffentlichkeit. Die Ampelmännchen liegen an Infoständen des Amtes für Grünflächen und Umweltschutz, im Kundenzentrum des Stadthauses 3 und in der Münsterinformation aus. Sie finden reißenden Absatz.

- Pressearbeit

Der Presstext „Neuer Umweltservice bündelt sämtliche Umweltfragen“ wurde Anfang Dezember 2004 in lokalen Zeitungen und in „Rathaus intern“ veröffentlicht. Die Serviceversprechen des Amtes 67 wurden in diesem Zusammenhang erstmals publiziert (s. Anlage 3). Die Resonanz aus der Bevölkerung und der Verwaltung war positiv.

- Infokarte

Die Infokarte „Umweltfragen? - Wir kümmern uns drum! Unsere Serviceversprechen...“ wurde im Februar 2005 erstellt (s. Anlage 4). Die Karte wird im Kundenzentrum Planen – Bauen – Umwelt ausgelegt und im Rahmen von Beratungen oder Antragsverfahren „Zulassungen“ herausgegeben. Eine zweite Presseveröffentlichung wird Ende Februar die Infokarte präsentieren. In dem Artikel werden Serviceleistungen (hier die umwelt- bzw. naturschutzrechtlichen Zulassungen) durch anschauliche Beispiele vermittelt.

8. Controlling des Kundenkontaktmanagements mit „IMSware-Umweltservice“

Die citeq hat mit der Telekom und der Uni Münster für die Städte Münster und Hamm einen Prototyp für das eGovernment - Portal entwickelt, der auch die Vorgaben des Amtes für Grünflächen und Umweltschutz zur elektronischen Erfassung der Kundenkontakte beinhaltet. Zum Bürger-Umwelt-Service mit IMSware hat die Firma IMS eine erste DV-Version erarbeitet, die zur Zeit innerhalb des Amtes mit Unterstützung der citeq getestet wird. Das Amt für Grünflächen und Umweltschutz wird das erste Amt der Stadt Münster sein, das in dieser Form den Umgang mit Kund/innen steuern und kontrollieren möchte. Es wurde darauf geachtet, dass dieses System auch für die Weiterentwicklung des Managements von Bürgeranliegen/Beschwerdemanagement über die Amtsgrenze hinaus genutzt werden kann.

Die Erfassung, Bearbeitung und Auswertung der Kundenanliegen mit IMSware dient dazu,

- die Einhaltung der Serviceversprechen gegenüber dem Bürger zu kontrollieren,
- die systematische Auswertung der Kundenkontakte zur ständigen Verbesserung der Fachaufgaben des Amtes zu nutzen und
- Datenmaterial für die Steuerung und für das Berichtswesen zu erhalten.

I.V.

gez.

Joks

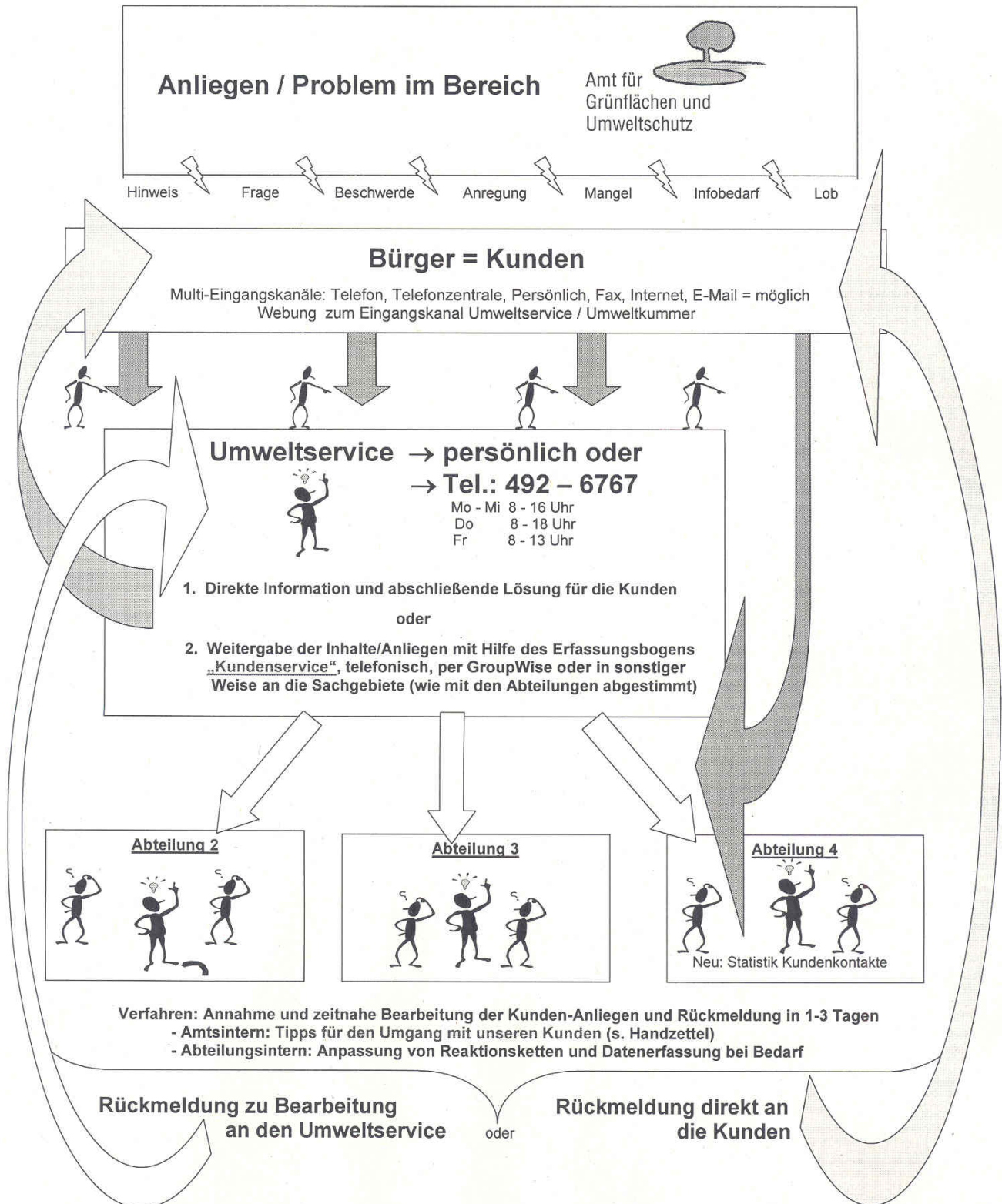
Stadtbaurat

Anlagen:

1. Ablaufschema: Verbindlicher Ablauf für den Umgang mit unseren Kundinnen und Kunden im Amt für Grünflächen und Umweltschutz
2. Handzettel: „Tipps für den Umgang mit unseren Kundinnen und Kunden“
3. Presseveröffentlichung: „Neuer Umweltservice bündelt sämtliche Umweltfragen“
4. Infokarte: „Umweltfragen? - Wir kümmern uns drum! Unsere Serviceversprechen“

Kundenkontakt-Management

Verbindlicher Ablauf für den Umgang mit unseren Kundinnen und Kunden im Amt 67



Handzettel: Kundenkontaktmanagement

1. Leitbild der Stadtverwaltung Münster

Das Leitbild der Stadtverwaltung Münster enthält unsere Aufgaben und Ziele. Es beschreibt, wie wir alle sie erfüllen und erreichen wollen. Daran lassen wir uns messen. Bei unserer Arbeit stehen die Menschen im Mittelpunkt. Für sie zu arbeiten heißt für uns:

- **freundlich,**
- **kompetent**
- **rechtmäßig,**
- **schnell und**
- **verständlich zu sein.**

2. Tipps für den Umgang mit Kundinnen und Kunden im Amt 67

Die Verhaltenstipps geben detailliertere Ausführungen zur Umsetzung des Leitbildes der Stadtverwaltung in unserem Amt.

Wussten Sie schon, dass ...
... ein zufriedener Kunde durchschnittlich drei Menschen von seinen positiven Erlebnissen berichtet?
... ein unzufriedener Kunde durchschnittlich 11 anderen Menschen seine schlechten Erlebnisse mitteilt?

Übersicht über bewährte Tipps zum Umgang mit Kundinnen und Kunden

- Verstehen Sie Beschwerden und sachdienliche Hinweise als einen normalen Teil Ihrer Arbeit und als Chance, Unzufriedenheit der Kunden abzubauen und kostenfreie Informationen über die Umweltsituation in der Stadt zu erhalten.
- Sprechen Sie die Kundin oder den Kunden mit Namen an.
- Signalisieren Sie Gesprächsbereitschaft.
- Hören Sie gut zu.
- Wählen Sie eine ruhige und höfliche Gesprächsart.
- Stellen Sie inhaltliche Fragen solange, bis die Situation geklärt ist.
- Versetzen Sie sich in die Lage des Kunden.
- Machen Sie sich Notizen oder verwenden Sie bei Bedarf den Erfassungsbogen „Kundenservice“ des Amtes 67.
- Vermeiden Sie Sofortdiagnosen.
- Beschuldigen Sie keine Kollegen und keine Kunden oder Beschwerdeführer.
- Leiten Sie sofort die Bearbeitung der Anliegen oder Beschwerden ein.
- Bieten Sie eine faire Lösung im Rahmen der Möglichkeiten an.
- Erkundigen Sie sich, ob der Kunde mit der von Ihnen vorgeschlagenen Verfahrensweise einverstanden ist.
- Ist eine unverzügliche Problemlösung nicht möglich, sagen Sie dem Kunden eine genaue Recherche/Prüfung zu und geben Sie an, wie lange es voraussichtlich dauern wird.
- Sind Sie nicht zuständig oder können Sie nichts tun, leiten Sie das Anliegen oder die Beschwerde eigenhändig an die richtige Stelle - im Zweifel immer an den „Umweltservice“ - weiter.
- Beenden Sie das Gespräch mit einer positiven Formulierung.

Ruhe bewahren!

Selbst wenn die Klage, das Anliegen lautstark und aggressiv vorgetragen wird, sollten Sie dem Kunden die Gelegenheit geben, sich gründlich auszusprechen. Er will vielleicht "Dampf ablassen" und das geht am Besten, wenn Sie ihn ausreden lassen. In gar keinem Fall sollten Sie eine Beschwerde oder ein Anliegen persönlich nehmen. Im Gegenteil: Ermuntern Sie den Kunden durch ruhige Fragen dazu, möglichst detailliert über seine Gründe zu sprechen und Ihnen den Sachverhalt zu schildern. Halten Sie im persönlichen Gespräch den Blickkontakt, wenn Sie mit Ihrem Kunden sprechen oder ihm zuhören.

Keine Ausflüchte und keine Lügen!

Wenn Kunden auf eines allergisch reagieren, dann auf Ausflüchte und Lügen. Zudem haben Lügen bekanntlich kurze Beine und werden früher oder später aufgedeckt. Selten ist der Kunde im ersten Moment daran interessiert, auf welche Weise sein Problem oder Anliegen zustande gekommen ist. Vielmehr will er eine rasche Antwort oder Lösung sehen. Rechtfertigungen verschärfen die Situation zusätzlich.

Verantwortung übernehmen!

Das wichtigste Gesetz im Kundenkontakt lautet: Übernehmen Sie Verantwortung! Geben Sie der Kundin/dem Kunden von Anfang an das Gefühl, dass Sie sich für den Sachverhalt zuständig fühlen. Kleiner Tipp: Aussagen wie "Da kann ich nichts für" oder gar "Dafür bin ich nicht zuständig" bringen Ihren Kunden erst recht auf die Palme. Schieben Sie die Schuld für technische Pannen oder Verzögerungen nicht vor den Kunden auf andere, sondern recherchieren Sie intern und informieren die Kunden dann sachgerecht.

Sammeln Sie Informationen!

Wie heißt die Kundin, der Kunde? Was ist der Grund der Beschwerde? Wann ist das Problem aufgetreten? Hat der Kunde bereits mit Kollegen von Ihnen gesprochen? Etc. und tragen Sie es bei Beschwerden, Problemen, Fehlern oder Mängel und bei Lob oder Anregungen (Kunden-Feedback über unsere Arbeit) in die Erfassungsdatei „Kundenservice“ ein.

Hat die Kundin oder der Kunde Recht? Entschuldigen Sie sich!

Wenn das Amt für den Schaden verantwortlich ist, geben Sie den Fehler zu. Entschuldigen Sie sich lieber einmal zu viel, als einmal zu wenig. Sie nehmen damit die Schärfe aus dem Gespräch und schaffen eine gute Basis für den weiteren Verlauf.

Irrt sich die Kundin oder der Kunde? Freundlich bleiben!

Die Beschwerde, das Anliegen, der sachdienliche Hinweis ist nicht gerechtfertigt? Überlegen Sie zuerst, ob es nicht sinnvoll ist, dem Kunden trotzdem eine Hilfestellung zu geben. Dieses Verhalten trägt zum Imagegewinn des Amtes bei. Zusätzlich wird das Engagement der Bürgerschaft für die Umweltbelange in Ihrer Stadt gefördert.

Selber lösen oder weiterleiten?

Können Sie das Problem/Anliegen selber lösen? Prima! Dann lösen Sie es! Geht das nicht, muss das Problem/Anliegen weitergeleitet werden an:

- den Umweltservice oder
- den richtigen Sachbearbeiter oder
- die nächst höhere Entscheidungsebene oder
- an das dafür zuständige Amt

In jedem Fall muss ein Ärgernis oder Anliegen in angemessener Zeit aus der Welt geschafft werden, d.h. die Serviceversprechen sind verpflichtend für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in unserem Amt!

Anlage 3

Presseveröffentlichung: „Neuer Umweltservice bündelt sämtliche Umweltfragen“

Jeder Bürgerkontakt ist wichtig

Neu eingerichteter Umweltservice

Münster • Münsteraner, die sich unter der Nummer des Umweltservices (492-6767) an das Amt für Grünflächen und Umweltschutz wenden, erhalten eine konkrete Aussage darüber, wie und wann ihr jeweiliges Problem erledigt wird. Das ist Teil des Versprechens, mit dem der städtische Umweltservice jetzt in die Offensive geht.

Im Bereich Umweltschutz zählt die Stadtverwaltung monatlich mehr als 1800 Bürgerkontakte in Form von sachdienlichen Hinweisen, Anregungen, Beschwerden, Mangelanzeigen, Informationsbedarf. Sie arbeitet nach eigenen Angaben intensiv daran, dass Münster eine lebenswerte Stadt auf hohem Niveau bleibt.

Mit dem neu eingerichteten Umweltservice bietet das Amt für Grünflächen und Umweltschutz jetzt eine erweiterte Dienstleistung, die durch klare Strukturen und Verantwort-

lichkeiten die Bürger mit ihren Anliegen ernst nimmt.

„Jeder Bürgerkontakt ist uns wichtig“, erklärt Dorothee Wißen vom Umweltservice des Kundenkontaktmanagements beim Amt für Grünflächen und Umweltschutz. „Die direkte Problemlösung ist unser erstes Ziel. Sollte das nicht möglich sein, ist eine Rückmeldung innerhalb von drei Arbeitstagen garantiert.“

Das zweite Serviceversprechen bezieht sich auf umwelt- und naturschutzrechtliche Zulassungen. Ob es um die wasserrechtliche Erlaubnis eines Betriebes für eine Einleitung von Abwasser geht oder die landschaftsrechtliche Befreiung für Bauvorhaben im Schutzgebiet – innerhalb einer Woche informiert der Umweltservice über eventuell notwendige Ergänzungen oder Änderungen. Liegen die Antragsunterlagen vollständig vor, wird die Zulassung nach spätestens vier Wochen erteilt, sofern das Vorhaben den gesetzlichen Vorgaben entspricht.

Der Umweltservice im Kundenzentrum Bauen-Planen-Umwelt im Stadthaus 3, Albersloher Weg 33, bündelt künftig alle Fragen, Hinweise und Anregungen in Sachen Umwelt und übernimmt eine Lotsenfunktion für alle Umweltbelange.

Zu den Öffnungszeiten der Stadtverwaltung ist der Umweltservice persönlich und auch unter Tel. 492-6767 erreichbar und zwar montags bis mittwochs von 8 bis 16 Uhr, donnerstags von 8 bis 13 Uhr und freitags von 8 bis 13 Uhr.



Sie weiß Rat: Dorothee Wißen vom Umweltservice. Foto: PD

Der Umwelt zuliebe

Neuer städtischer Service

Münster. Wer sich unter der Nummer des Umweltservices 492-67 67 an das Amt für Grünflächen und Umweltschutz wendet, erhält eine konkrete Aussage, wie und wann sein Problem erledigt wird. Das ist Teil des Serviceversprechens, mit dem der städtische Umweltservice jetzt in die Offensive geht.

Im Bereich Umweltschutz zählt die Stadtverwaltung monatlich weit mehr als 1800 Bürgerkontakte, darunter sachdienliche Hinweise, Anregungen, Beschwerden, Mangelanzeigen oder Informationsbedarf. Die Stadtverwaltung arbeitet daran, dass Münster eine lebenswerte Stadt bleibt.

Dazu ist sie auch auf die Aufmerksamkeit der Bevölkerung angewiesen, die Hinweise auf Defizite und Anregungen gibt.



Dorothee Wißen: „Jeder Bürgerkontakt ist uns wichtig.“

Mit dem Umweltservice bietet das Amt eine erweiterte Dienstleistung. Sie erfolgt zeitnah, unbürokratisch, individuell und kompetent. Der Umweltservice im Stadthaus 3, Albersloher Weg 33, bündelt alle Fragen, Hinweise, Anregungen, Beschwerden und Lob in Sachen Umwelt und übernimmt eine Lotsenfunktion für alle Umweltbelange.

Anlage 4**Infokarte**