

Öffentliche Berichtsvorlage

Vorlagen-Nr.:

V/0206/2015

Auskunft erteilt:

Frau Wißen

Ruf:

492 67 65

E-Mail:

WissenD@stadt-muenster.de

Datum:

17.03.2015

Betrifft

Kundenkontaktmanagement und Umweltberatung des Amtes für Grünflächen und Umweltschutz

Beratungsfolge

14.04.2015 Ausschuss für Umweltschutz, Klimaschutz und Bauwesen

Bericht

Bericht:

Kundenkontaktmanagement im Amt für Grünflächen und Umweltschutz

Das Kundenkontaktmanagement umfasst die Planung, Durchführung und Kontrolle der Maßnahmen, mit denen Anliegen der Bürgerinnen und Bürger sachgerecht und kundenfreundlich erfasst, bearbeitet und ausgewertet werden. Seit der Einführung im Jahr 2004 gelten verbindliche Grundsätze, festgelegte Verantwortlichkeiten, definierte Reaktionsketten und Serviceversprechen. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Amt werden in die fortlaufende Optimierung des Prozesses „Kundenkontaktmanagement“ einbezogen und tragen durch ihre Arbeit, die Weitergabe der Information und den Umgang mit der Kundschaft zum Gelingen der Querschnittsaufgabe „dienstleistungsorientierter Umweltservice“ maßgeblich bei.

Die Ziele des Kundenkontaktmanagements:

- Erhöhung der Kundenzufriedenheit durch dienstleistungsorientierte Anliegenbearbeitung
- Kanalisierung von Kundenströmen und Optimierung von Arbeits- und Zeitmanagement
- Aufbau eines verbindlichen internen Ablaufs für den Umgang mit allen Kundenanliegen
- Nutzung der Hinweise aus der Bevölkerung für eine fortlaufende Qualitätssteigerung

Erfassung, Bearbeitung und Controlling von Anliegen mit „IMSware-Umweltservice“

Seit Mai 2006 nutzt das Amt für Grünflächen und Umweltschutz - als zunächst erstes Amt der Stadtverwaltung - das Programm IMSware als Instrument zur elektronischen Erfassung, Bearbeitung und zum Controlling definierter Kundenkontakte. Es ist eine flexible Software, die auf die Bedürfnisse der Sachbearbeitung und die Erfordernisse im Amt angepasst wurde. Bei der Erarbeitung der speziellen Variante „IMSware-Umweltservice“ in Zusammenarbeit mit der citeq wurde berücksichtigt, dass dieses System auch für die Weiterentwicklung des Managements von Bürgeranliegen und des Beschwerdemanagements über die Amtsgrenze hinaus genutzt werden kann.

Ziele der Erfassung, Bearbeitung und Auswertung der Kundenanliegen mit IMSware sind:

- Kontrolle der Einhaltung der Serviceversprechen gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern,
- ständigen Verbesserung der Fachaufgaben des Amtes durch systematische Auswertung der Kundenkontakte,
- Datenmaterial für die Steuerung und für das Berichtswesen zu erhalten.

Transparenz der Bearbeitung

Jedes erfasste Anliegen kann von jedem IMSware-Arbeitsplatz mit Hilfe vielfältiger Suchfunktionen ausgewählt werden. So ist nachvollziehbar, wann, wie und mit welchen Beteiligungen das Anliegen bereits bearbeitet bzw. abgeschlossen wurde. Es ist dadurch möglich, sofort konkrete Auskünfte zum Bearbeitungsstand zu geben, ohne bei der jeweiligen Sachbearbeitung nachzufragen. Dies dient der bürgerfreundlichen, detaillierten Beantwortung von Nachfragen an der Kontakt-Eingangsstelle und erspart Arbeitszeit bei der Sachbearbeitung.

Erweiterter Nutzerkreis

Im Zusammenhang mit der Verlagerung von Immissionsschutzaufgaben (Verwaltungsstrukturreform) wurde 2008 die Software um zusätzliche Anliegen im Immissionsschutz erweitert und 2009 startete die ämterübergreifende Nutzung (Amt für Grünflächen und Umweltschutz, Ordnungs- und Bauordnungsamt). Auf der Basis des Software-Moduls „IMSware-Umweltservice“ wurde am 1.10.2012 zudem das Portal „online-Mängelmeldung“ bei der Stadtverwaltung eingeführt.

Entwicklung der Software für Großschadensereignisse

Benötigt wird eine geeignete Software-Anwendung, um die große Zahl an Schadensmeldungen von Bürgerinnen und Bürgern in der Folge von Großschadensereignissen – wie z.B. Sturm Ela am Pfingstmontag oder das Unwetter im Juli 2014 - zeitgerecht und strukturiert aufzunehmen und weiterzuverarbeiten. Eine interne Vorprüfung ergab, dass das IMSware-Modul Umweltservice in einer vereinfachten und angepassten Variante gut für die Abwicklung von Großschadensereignissen genutzt werden kann. Die Entwicklung dieser Variante ist gegenwärtig in Arbeit. Die Vorteile gegenüber der bisherigen Erfassung der Meldungen in Excel / Word sind:

- definierte Datenstruktur
- zügige Bewältigung der Datenflut
- Zugriff/Erfassung von mehreren Personen zeitgleich möglich
- redundanzfreie Datenaufnahme
- gefilterte Datenweitergabe an Personal vor Ort (räumliche Abgrenzung zur Abarbeitung der Schadensfälle für einzelne Arbeitskolonnen)
- Visualisierung der Schadensmeldungen in einem Plan möglich
- Auswertungsmöglichkeiten

Umweltservice

Zur organisatorischen Umsetzung des Kundenkontaktmanagements dient der Umweltservice des Amtes für Grünflächen und Umweltschutz. Er umfasst die Umweltberatung, das Sekretariat des Amtes und das Eingangsportal der Grünflächenunterhaltung. Aufgabe ist die geeignete Steuerung und sachgerechte Bearbeitung der persönlichen, telefonischen, schriftlichen und E-Mail Kundenkontakte des Amtes für Grünflächen und Umweltschutz. Begleitet wird dieser Dienstleistungsservice durch ein zielgruppen- und themenorientiertes Marketing.

Der Umweltservice richtet sich an:

- Bürgerinnen und Bürger, die ein Anliegen/Problem aus dem Bereich Umwelt haben; z. B.: Frage, Hinweis, 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 Bürger oder deren Anliegen weiterleiten möchten, weil das Amt für Grünflächen und Umweltschutz zuständig ist.

Mittels folgender Strategien wird der Umweltservice mit seinem Dienstleistungsspektrum und den Serviceversprechen in der Öffentlichkeit dargestellt und beworben:



Umweltberatung als Haupt-Eingangskanal für Umweltbelange

Die Umweltberatung im Stadtwerke CityShop, Salzstraße 21, ist seit über 3 Jahren das „Schau-fenster“ des städtischen Umweltschutzes und bietet einen unabhängigen Dienstleistungsservice zu umweltrelevanten Themen. Durch die zentrale Lage mitten in der City ist die Umweltberatung erste Anlaufstelle für jeden, der mit dem Amt für Grünflächen und Umweltschutz in Kontakt treten

möchte, etwa mit der Meldung über defekte Geräte auf dem Spielplatz oder Hinweisen zur Grünflächenpflege. Bei Bedarf bringt die Umweltberaterin die Kundschaft mit der zuständigen Sachbearbeitung in Kontakt.



Umweltberatung und Symbol „Ampelmännchen“

Der grüne, voranschreitende Ampelmann-Geher ist seit 10 Jahren symbolisch mit der Umweltberatung verknüpft. Verwendet wird er in Anzeigen, Flyern und Infomaterialien der Umweltberatung und transportiert als Sympathieträger die Botschaft: „Wir gehen voran und tun gemeinsam etwas für die Umwelt“. Im Schaufenster und im Zwischenpodest des CityShops weist er seit November 2011 den Weg zum Beratungsplatz der Umweltberatung.



Sie fragen - wir antworten

Mit zahlreichen Aktionen und umfangreicher Öffentlichkeitsarbeit motiviert die Umweltberatung im Stadtwerke CityShop möglichst viele Menschen sich für den Umweltschutz zu engagieren. Hilfreiche Tipps und Handlungsalternativen laden zum Mitmachen ein. Gut erreichbar, ohne Termin und kostenfrei heißt es für die Ratsuchenden: „Sie fragen - wir antworten“. Unkompliziert und bürgernah umfasst die Beratung ökologische Themen von A wie Auto bis Z wie Zentralheizung. Angeboten werden Tipps zu energieeffizientem Bauen und Sanieren, zu Fördermitteln und zum Energiesparen im Haushalt. Bei Problemen mit Schimmel oder Wohngiften hilft die Umweltberatung mit umfassender Information weiter oder vermittelt die richtigen Ansprechpartner. Strommessgeräte und Thermo-Hygrometer werden kostenfrei ausgeliehen.



Angebote und Öffentlichkeitsarbeit

Regelmäßige zielgruppen- und themenorientierte Medienarbeit verfolgt das Ziel, den Bekanntheitsgrad der Umweltberatung stetig zu steigern und die Einrichtung in der Bevölkerung immer wieder in den Focus zu bringen. Über verschiedene regelmäßige und saisonbedingte Angebote (wöchentliche Umwelttipps, Informationsmaterialien, Expertenberatungen, Vorträge und Ausstellungen) und deren Veröffentlichung (Pressemitteilungen, Plakataushänge, Handzettel, Flyer) sowie über eine enge Zusammenarbeit mit internen und externen Experten, wie dem Schimmelnetzwerk Münster, werden die Telefonnummer und die Öffnungszeiten der Umweltberatung im Stadtwerke CityShop als Haupt-Eingangskanal für alle Umweltbelange bekannt gemacht.

Im Internet unter www.muenster.de/stadt/umwelt veröffentlicht die Umweltberatung Informationen zu ihrer breiten Palette von Spezialwissen: aus aktuellem Anlass auf der „Homepage des Amtes für Grünflächen und Umweltschutz“ und unter der Rubrik „Service und Beratung“ sind „Umweltwegweiser“, „Förderprogramme“, „Umwelttipps“ und Informationen zum „Schimmelnetzwerk Münster“ zu finden.

Beliebte Give-aways wie „Sommerblumensamen“, „Sattelschoner“, DVDs zu erneuerbaren Energien oder verschiedene Aufkleber konnten zahlreiche Besucherinnen und Besucher an den Beratungsstandort locken.



Zusammenarbeit mit dem Schimmelnetzwerk Münster

Die Zusammenarbeit mit dem Schimmelnetzwerk Münster ist ein Beispiel für die effektive Kooperationsarbeit und wirkungsvolle Zusammenarbeit der Umweltberatung mit externen lokalen Experten. Seit fünf Jahren arbeiten Fachleute aus unterschiedlichen Institutionen im „Schimmelnetzwerk Münster“ zusammen. Neben drei Ämtern der Stadt Münster gehören Mietervereine, Sachverständige, Labore, Ärzte, die Handwerkskammer und die Verbraucherzentrale zum Netzwerk. Die organisatorische Betreuung für das Netzwerk und deren Vertretung im Landesnetzwerk leistet Dorothee Wißen vom Amt für Grünflächen und Umweltschutz. Erste Anlaufstelle für Ratsuchende ist die städtische Umweltberatung. Besonders nach dem Unwetter im Juli 2014 war der Rat der Fachleute stark gefragt. Es wurden umgehend Handlungstipps der Umweltberatung für das Internetportal der Stadtverwaltung „Münster nach dem Unwetter“ erstellt und Pressemittei-

lungen zum Beispiel mit Informationen zum Umgang mit Bautrocknern veröffentlicht. Mitglieder des Netzwerks informierten in zahlreichen Sprechstunden in der Umweltberatung über unterschiedliche Trocknungsverfahren und empfahlen auf die jeweilige Situation zugeschnittene Sanierungsmaßnahmen. In Zusammenarbeit mit der Umweltberatung wurden auch mehrere Vorträge von Netzwerkmitgliedern im CityShop organisiert und durchgeführt.

Erfolgsmessung: Zahlen, Daten, Fakten

Die Erfolgsmessung ist integraler Bestandteil des Qualitätsmanagements von Umweltservice und Umweltberatung. Die quantitative und qualitative Erfassung der Kontakte gibt wichtige Erkenntnisse über die Kundenströme und die Akzeptanz der Angebote.

Die positive Entwicklung der Kontaktzahlen der Umweltberatung in der Innenstadt seit der Eröffnung am 19.11.2011 mit 12 % Kontaktzuwachs im zweiten Jahr (2013) und 32 % Zuwachs im dritten Jahr (2014) belegt den Erfolg des Marketings für den Standort und die Annahme des angepassten inhaltlichen Angebotes der Umweltberatung.

Tabelle 1: Kontakte der Umweltberatung nach Inhalten und Kontaktarten 2014

Inhalte	Kurzberatung, Infomaterial-Ausgabe, Geräteverleih		Ausführliche Beratung		Summe
	telefonisch / schriftlich	persönlich	telefonisch/ schriftlich	persönlich	
Beratungsinhalte					
Energieberatung	13	49	185	156	403
Fördermittel	8	0	114	21	143
Heizen u. Lüften, Schimmel	49	89	476	408	1022
Umweltberatung von A - Z	48	198	385	187	818
Umweltservice: Grünflächen und Umweltschutz	16	13	195	8	232
Aktionen	64	12	119	38	233
Summe 2014:	198	361	1474	818	2851

Die Umweltberatung ist mit einer halben Stelle besetzt. Sie bietet eine arbeitnehmerfreundliche Erreichbarkeit am Montag und Samstag (Mo 15-20, Di - Do 10-13, 3. Sa/Monat 11-17 Uhr). Im Jahr 2014 war der Anteil von telefonischen zu persönlichen Kontakten 1.672 zu 1.179 oder 58,6 % zu 41,4 %. Die Umweltberatung präsentierte drei Ausstellungen (Dem Schimmel auf der Spur, Von Bienen, Wespen und Co., Igelschutz), die mittels Pressemitteilungen, Plakataushängen und Handzetteln beworben wurden. 28 Wochentipps mit Inhalten aus dem Beratungsspektrum der Energie- und Umweltberatung wurden veröffentlicht. Jeweils am 3. Montag im Monat wurden mit in- und externen Fachleuten Experten-Sprechstunden organisiert. In Kooperation mit Mitgliedern des Schimmelnetzwerks Münster waren 3 Aktionstage und 3 Sprechstunden im Angebot und sehr gut besucht. 261 Personen besuchten die 9 Vorträge, die die Umweltberatung zu Themen wie Friedhofssatzung, Rückstausicherung und Schimmelvermeidung im Stadtwerke CityShop organisierte.

IMSware-Anliegen im Jahr 2014

Von den drei Eingangsstellen für den Umweltservice sind insgesamt 2.197 Anliegen nach Kontakt mit Bürgerinnen und Bürgern in IMSware-Umweltservice elektronisch erfasst worden. Davon sind 82 online-Mängelmeldungen und insgesamt 2.030 Kontakte (92 %) den Inhalten der Abteilung „Grün- und Sportflächenunterhaltung, Forsten“ zuzuordnen.

Großereignisse 2014 - Sturm und Unwetter:

Nach dem Sturm Ela (Pfingstmontag 9.6.2014) verzeichnete das Amt für Grünflächen und Umweltschutz 1000 Meldungen von Bürgerinnen und Bürgern, die zum Teil wegen der Vermeidung von Gefahren für die Bürgerschaft durch Ästbruch, umgestürzte Bäume und ähnliches nach einer Prioritätenliste sehr zeitnah bearbeitet wurden. Nach dem Unwetter (Starkregen und Sturm Quintia am 28.7.2014) wurden 170 Meldungen erfasst, nach Dringlichkeit beurteilt und zusätzlich zum „Tagesgeschäft“ bearbeitet.

Fazit: Umweltservice und Umweltberatung als kundenfreundliche Dienstleistung

Das Amt für Grünflächen und Umweltschutz hat durch die Einführung und fortlaufende Optimierung ihres „Kundenkontaktmanagements“ und durch die elektronische Erfassung und Bearbeitung in „IMSware-Umweltservice“ frühzeitig einen kundenorientierten Service eingerichtet. Seit dem Einzug der Umweltberatung in den Stadtwerke CityShop, mitten in der Innenstadt und mit bürgerfreundlichen Öffnungszeiten nutzen immer mehr Münsteranerinnen und Münsteraner die Beratungsstelle des Amtes als erste Anlaufstelle für alle Umweltbelange. Damit bietet das Amt für Grünflächen und Umweltschutz eine kundenfreundliche Dienstleistung für alle Bürgerinnen und Bürger, die mit minimalem Aufwand einen maximalen Erfolg erzielt.

I.V.
gez.

Thomas Paal
Stadtrat

Anlage: Infokarte der Umweltberatung 2015