

FEEDBACK-MANAGEMENT

Kontaktaufnahme-Angebote für Bürgerinnen und Bürger



EINLEITUNG

- Feedback der Menschen aus Waldeck-Frankenberg ist für den Landkreis wichtig, um...
 - in den Dialog mit Bürgerinnen und Bürgern zu treten
 - Anliegen noch schneller und zielgerichteter zu bearbeiten
 - Verwaltungsleistungen passgenau anzubieten
 - Prozesse stetig zu verbessern
- Landkreis bietet bereits jetzt unterschiedliche Möglichkeiten der Kontaktaufnahme für Bürgerinnen und Bürger
- analog, digital und natürlich persönlich

EXKURS: UMFRAGE HESSISCHE LANDKREISE

- Landkreis hat eine **Umfrage** unter den 21 hessischen Landkreisen gestartet (9 Rückläufer)
- Feedback-Möglichkeiten der befragten Landkreise:

Analog: Telefon, Post, Fax, Mitarbeitende, Bürgerbeauftragte

Digital: E-Mail, Online-Kontaktformular, Social Media, Plattformen zur Bürgerbeteiligung, Chatbot

- keiner der rückmeldenden Landkreise nutzt bisher ein IT-gestütztes zentrales Feedback-Management-System

STATUS QUO – LANDKREIS WALDECK-FRANKENBERG

Analog:

Telefon, Post, Fax, Mitarbeitende

Digital:

- E-Mail
- Online-Kontaktformular
- Umfrage-Tool an Online-Antragsverfahren
- Social Media (Facebook-Nachrichten & Kommentare)
- Online-Umfragen (z.B. Digitalisierung der Schulen)
- Digitaltag: **Online-Veranstaltungen** für Bürgerinnen und Bürger

WIE WIRD DAS FEEDBACK VERARBEITET?

- derzeit wird das **Feedback** – unabhängig davon, über welchen Kanal es eingeht – **themenspezifisch bearbeitet**
- Weiterleitung an entsprechende **Fachabteilung** (bei Online-Kontaktformular direkt über automatisch gesteuertes Tool)
- BürgerInnen erhalten **zielgerichtete Rückmeldung – individuell abgestimmt** auf ihre Anfrage
- Umfragen werden themenspezifisch ausgewertet
- Feedback der BürgerInnen fließt auch in die Arbeit des **Teams Innovation** der Kreisverwaltung ein

NEU KONZIPIERTE MASSNAHMEN

- Implementierung eines **direkten Feedback-Buttons** auf der Startseite der Landkreis-Webseite (noch bessere Platzierung)
- Einrichtung eines eigenen **Themenbereichs „Feedback“**
- **Bürger-Interviews** anlässlich des bundesweiten Digitaltags 2023 (durch Auszubildende und Anwärter)
- **virtuelles Bürgerbüro** mit Online-Sprechstunde (Pilotierung & Testphase)

VIRTUELLES BÜRGERBÜRO

- BürgerInnen können per **digitaler Sprechstunde** über Videokonferenz mit Mitarbeitenden sprechen
- **Online-Wartebereich**
(Welcher digitaler Besprechungsraum ist frei?)
- Möglichkeit von **Online-Beratungen** – mit und ohne Termin
- nicht nur **Bürgerservice**, sondern auch **Nachhaltigkeit & Zeitersparnis** spielen hierbei eine Rolle (durch wegfallende Wegstrecken)
- **familienfreundliche Möglichkeit**, Beratungen in der Verwaltung wahrzunehmen (und zu geben) und für Bürger, Feedback zu geben
- Erprobung im FD Dorf- und Regionalentwicklung

VIRTUELLES BÜRGERBÜRO (am Beispiel Rhein-Kreis Neuss)

rhein
kreis
neuss virtuelles Bürgerbüro

Beratung Einbürgerung	Elterngeldstelle	HIV-Beratung
Dienstag 13:30 - 15:30 Uhr Donnerstag 13:30 - 15:30 Uhr	Dienstag 10:00 - 12:00 Uhr Donnerstag 10:00 - 12:00 Uhr	Dienstag 12:00 - 14:00 Uhr Donnerstag 9:00 - 11:00 Uhr
 Büro ist geschlossen	 Büro ist geschlossen	 Büro ist geschlossen
Termin vereinbaren	Termin vereinbaren	Termin vereinbaren

AUSBLICK – WEITERENTWICKLUNG FEEDBACK-MANAGEMENT

- Planungen, die Screens im Neubau mit einem QR-Code zum Feedback-Bereich zu bespielen
- Implementierung des Chatbots (textbasiertes Dialogsystem, das Chatten mit einer KI zu Landkreisthemen erlaubt)
(wird demnächst bereitgestellt durch Land Hessen)
- ggf. vorgefertigte Feedback-Postkarten für Menschen ohne digitalen Zugang (als analoge Ergänzung zum Online-Service)
- Anfrage an das Land Hessen zur Nutzung des Bürger-Beteiligungsportals (nutzbar für jegliche Arten von Bürgerbeteiligungsprozessen)

FACHDIENST
ÖFFENTLICHKEITSARBEIT, KULTUR,
PATEN- UND PARTNERSCHAFTEN

**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit!**