

KA III - StW-WW-1/08

Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen", Prüfung des Beschwerdemanagements

Ausschusszahl 54/08, Sitzung des Kontrollausschusses vom 13. März 2008

Äußerung der Unternehmung "Stadt Wien - Wiener Wohnen" (WW) gem. § 5 Abs. 5 der Geschäftsordnung für den Magistrat der Stadt Wien, Anhang 1, Sonderbestimmungen für das Kontrollamt:

Mit der Einsetzung einer Mitarbeiterin aus der Direktion als Projektleiterin für das Beschwerdemanagement im Jahr 2008 erfolgte die Entwicklung und Planung für die Umsetzung eines integrativen Beschwerdemanagements in WW und deren Töchtergesellschaften, der Stadt Wien - Wiener Wohnen Hausbetreuungs GmbH und der Stadt Wien - Wiener Wohnen Kundenservice GmbH.

Zunächst wurden von der Projektgruppe bereichsübergreifend nach Themenschwerpunkten untergliederte Beschwerdebetreffs erarbeitet.

Ende des Jahres erfolgte die Festlegung auf SAP als Primärsystem zur Erfassung, Bearbeitung, Erledigung und Auswertung aller an WW und deren Töchtergesellschaften gerichteten Beschwerden.

Seit 1. Jänner 2009 ist im Beschwerdeeingang der "Telefonie" die einheitliche Erfassung und Erledigung von Beschwerden umgesetzt.

Derzeit arbeitet die Gruppe an der Umsetzung zur Erfassung von schriftlichen, persönlichen, per Fax oder E-Mail einlangenden Beschwerden.

Schwerpunktmäßig verteilen sich die Aufgabenstellungen an das Beschwerdemanagement im Jahr 2009 wie folgt:

1. Quartal: Erfassung von Beschwerden (Erweiterung auf alle Beschwerdekanaäle und Auswahl problematischer Beschwerdefälle zur Prozessfestlegung);
2. Quartal: Bearbeitung von Beschwerden an allen Beschwerdemedien - Erarbeitung einer Beschwerdefibel zur Festlegung von Standards bei der Bearbeitung;
3. Quartal: Statistische Auswertung von Beschwerden aller Beschwerdemedien;
4. Quartal: "Optimierung für 2010" - Ergebnisse aus der Umsetzung der einzelnen Maßnahmen werden einer Evaluierung unterzogen und daraus sich ergebende Verbesserungsmaßnahmen im Rahmen eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses für das Jahr 2010 vorbereitet.