



Dr. Thomas Böhle
Berufsmäßiger Stadtrat

An die
FDP BAYERNPARTEI Stadtratsfraktion
- Rathaus -

22.03.2022

Charme-Offensive fürs Kreisverwaltungsreferat

Antrag Nr. 20-26 / A 02029 von der FDP BAYERNPARTEI Stadtratsfraktion
vom 15.10.2021, eingegangen am 15.10.2021

Az. D-HA II/V1 0401-1-0528

Sehr geehrter Herr Stadtrat Prof Dr. Hoffmann
sehr geehrte Frau Stadträtin Neff,
sehr geehrter Herr Stadtrat Roth,
sehr geehrter Herr Stadtrat Progl,

mit Schreiben vom 15.10.2021 haben Sie Folgendes beantragt:

Das Kreisverwaltungsreferat ruft für seine Bürgerbüros eine Imagekampagne ins Leben, die zufriedene Kunden darum bittet, eine positive online-Bewertung abzugeben nach dem Motto „Loben erlaubt!“.

Dies soll einfach, schnell und kostengünstig geschehen, z.B. durch den Aushang von Plakaten mit passendem QR-Code.

Zur Begründung führen Sie aus:

„In allen Presseberichten kommt das Münchner Kreisverwaltungsreferat mit seinen Außenstellen leider nicht gut weg. Ein Verbraucherverband hat online-Rezensionen ausgewertet und kommt zu dem Schluss, dass vor allem Wartezeiten und Freundlichkeit oft zu wünschen übrig lassen.

Allerdings liegt es in der menschlichen Natur, vorrangig eine Bewertung über ein Produkt oder eine Dienstleistung abzugeben, wenn man sich geärgert hat oder unzufrieden war. Bei positiven Erlebnissen wird dagegen eher nach der Devise verfahren, „Ned gschimpft ist globt

gnua!“.

Eine behördliche Charme-Offensive kann zu einem positiveren (durchaus gerechtfertigten) Image, mehr Kundenvertrauen und höherer Mitarbeitermotivation führen und sich unter Umständen sogar selbst verstärken.

Laut Umfragen würde nahezu jeder dritte Kunde eine online-Bewertung abgegeben, wenn er darum gebeten würde.

Nach § 60 Abs. 9 GeschO dürfen sich Anträge ehrenamtlicher Stadtratsmitglieder nur auf Gegenstände beziehen, für deren Erledigung der Stadtrat zuständig ist. Der Inhalt des Antrags betrifft eine laufende Angelegenheit, deren Besorgung nach Art. 37 Abs. 1 GO und § 22 GeschO dem Oberbürgermeister obliegt. Eine beschlussmäßige Behandlung der Angelegenheit im Stadtrat ist daher rechtlich nicht möglich.

Ich erlaube mir daher, Ihren Antrag schriftlich zu beantworten, darf aber voranstellen, dass mich Ihre zutreffende Einschätzung, dass ein positiveres Image der Parteiverkehrsbereiche und vor allem auch der Bürgerbüros „durchaus gerechtfertigt“ wäre, sehr gefreut hat.

Gerne greifen wir Ihren Vorschlag auf und werden in den neuen Wartezonen des Bürgerbüros, Ruppertstraße 19, auf den digitalen Stelen in den Wartebereichen einen QR-Code, der auf das überarbeitete Kontaktformular des Feedback-Managements (Going Live am 1.3.2022) leitet, einblenden. Unterstützt mit einem entsprechenden Text: **Lob & Dank, Kritik, Anregungen? Sagen Sie uns Ihre Meinung.**

Zusätzlich werden die Bürgerbüro-Mitarbeiter*innen im KVR-Hauptgebäude und in den Außenstellen den Kund*innen Postkarten (ebenfalls mit QR-Code zum Kontaktformular) aushändigen. Diese Variante scheint mir zum einen die umweltfreundlichste Lösung zu sein, zum anderen ist sie unserer Kundschaft gegenüber vor allem persönlicher und verbindlicher als eine „Postkarte-to-Go“ auf den Theken im Eingangsbereich.

Im Rahmen der *Charme-Offensive* werden wir unsere Besuchenden zudem auf unseren facebook-Auftritt aufmerksam machen. Dafür werden an allen Ausgangstüren der KVR-Dienststellen entsprechende Sticker der Social-Media-Plattform angebracht. Diese Aufkleber sind den meisten Bürger*innen bekannt aus Restaurants und Geschäften und transportieren eine positive Nachricht (Gefällt mir).

Auf unserer facebook-Seite bieten wir Kund*innen bereits seit einigen Jahren die Möglichkeit einfach und schnell mit uns in Kontakt zu treten und das auch außerhalb der üblichen Öffnungszeiten und der üblichen städtischen Kommunikationskanälen (E-Mail, Telefon, Brief).

Um Kenntnisnahme von den vorstehenden Ausführungen wird gebeten. Wir gehen davon aus, dass die Angelegenheit damit abgeschlossen ist.

Mit freundlichen Grüßen

Dr. Böhle
Berufsmäßiger Stadtrat

Anlage:

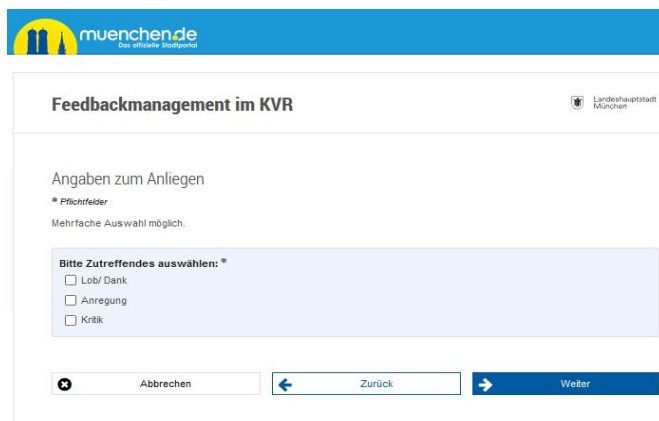
1. Facebook-Türsticker



2. Postkarte



3. Online-Kontaktformular

A screenshot of a web form titled 'Feedbackmanagement im KVR'. At the top left is the logo for 'muenchen.de Das offizielle Stadtportal'. At the top right is the logo for 'Landeshauptstadt München'. The main heading is 'Feedbackmanagement im KVR'. Below this is the section 'Angaben zum Anliegen' with a sub-heading '* Pflichtfelder'. A note says 'Mehrfache Auswahl möglich.'. There is a section titled 'Bitte Zutreffendes auswählen: *' with three checkboxes: 'Lob/ Dank', 'Anregung', and 'Kritik'. At the bottom are three buttons: 'Abbrechen', 'Zurück', and 'Weiter'.