

WALDECHO



Transparentes, georeferenziertes
Anliegen- und Beschwerdemanagement



Landesforsten

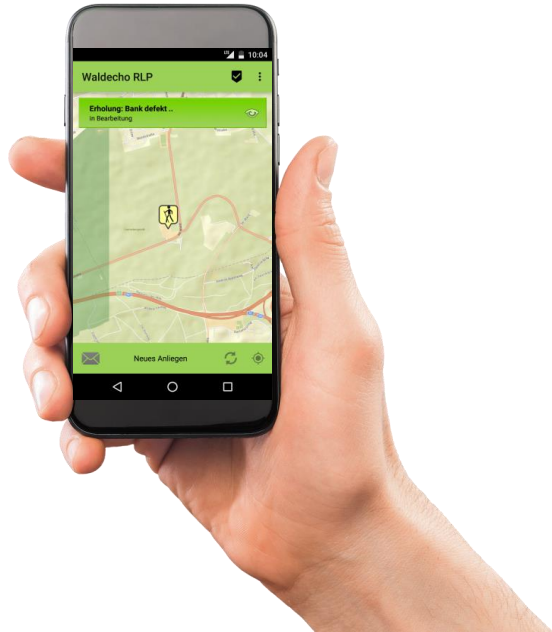
Rheinland-Pfalz

Wald. Werte. Wahren.

Inhalt

1. Warum Waldecho?
2. Kurzvorstellung App und Portal
3. Zahlen und Fakten
4. Fragen und Diskussion

Warum Wald-Echo?



Weil wir FSC-zertifiziert sind...

Und FSC glaubt, wir müssten aus Fehlern lernen...

Forderung: Beschwerde-**MANAGEMENT**-System:

- alle Beschwerden
- zentral durch die Gruppenleitung
- schriftlich erfassen und analysieren
- zur kontinuierlichen Verbesserung

Und aus betrieblicher Sicht...?

Wissen wir denn, wie viele Beschwerden es gibt...?

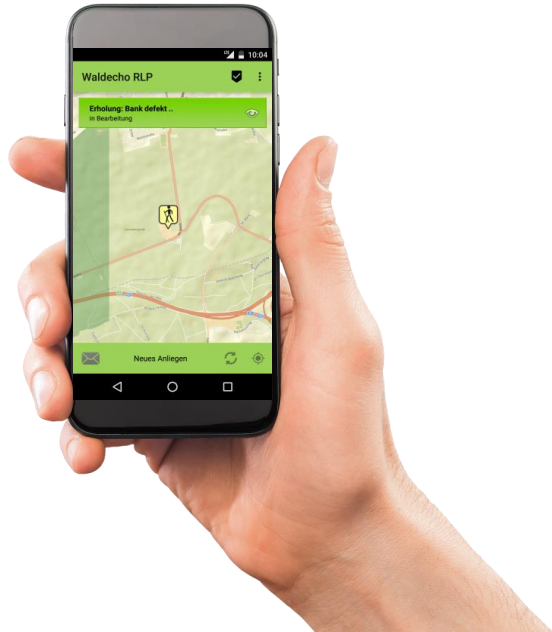
Grobe Schätzung: 1 Beschwerde pro Revier und Woche:

- 400 Reviere bei 50 Wochen: 20.000
- - 50 % „Querulanten“: 10.000
- - 50 % Schätzfehler: 5.000

Können 5.000 Bürger wirklich völlig falsch liegen?

Und selbst wenn, kann uns das tatsächlich egal sein?

Wie funktioniert's?





Schaden im Wald



← Übersicht



Kategorie:



Erholung

Titel:

Bank defekt

Beschreibung:

Die Lehne der Bank ist gebrochen.

Vorname (Pflicht)

Tobias

Nachname (Pflicht)

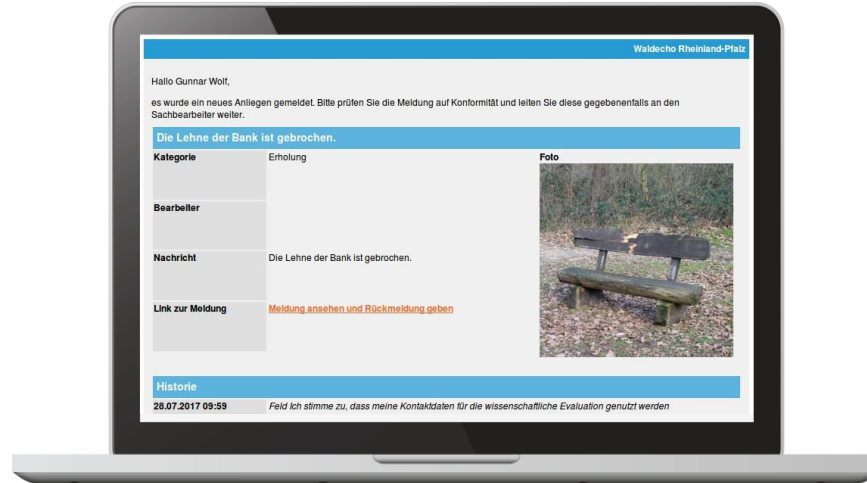
Vaerst

E-Mail-Adresse (Pflicht)

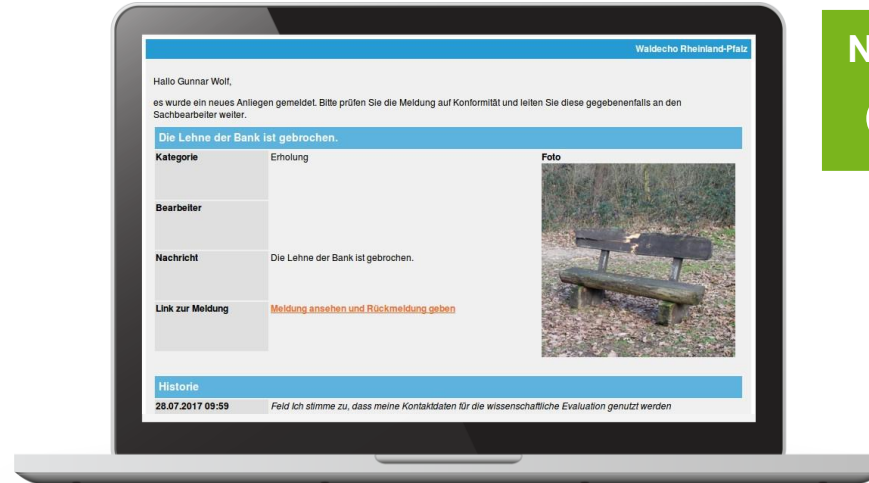
Später abschicken

Jetzt abschicken

Info ans zuständige Forstamt



Prüfung und Freigabe



Neue Meldung

✓ öffentlich

Die Bearbeitung beginnt

A screenshot of a web form titled "Status verändern" displayed on a laptop screen. The form contains several fields and a button. The background of the laptop screen is decorated with a green zigzag line.

Status verändern

Neuer Status:

Neue Zuständigkeit:

Wiedervorlage am:

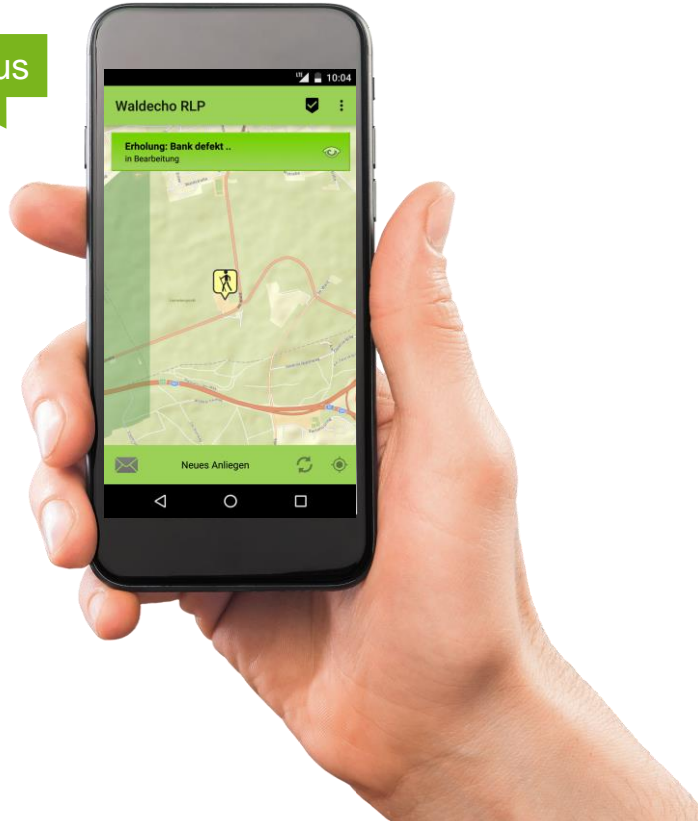
Automatischer Kommentar:
Es wurde mit der Bearbeitung begonnen.

Manueller Kommentar:
(Jeder Statuswechsel ist öffentlich und Kommentare werden an den Bürger weitergegeben):

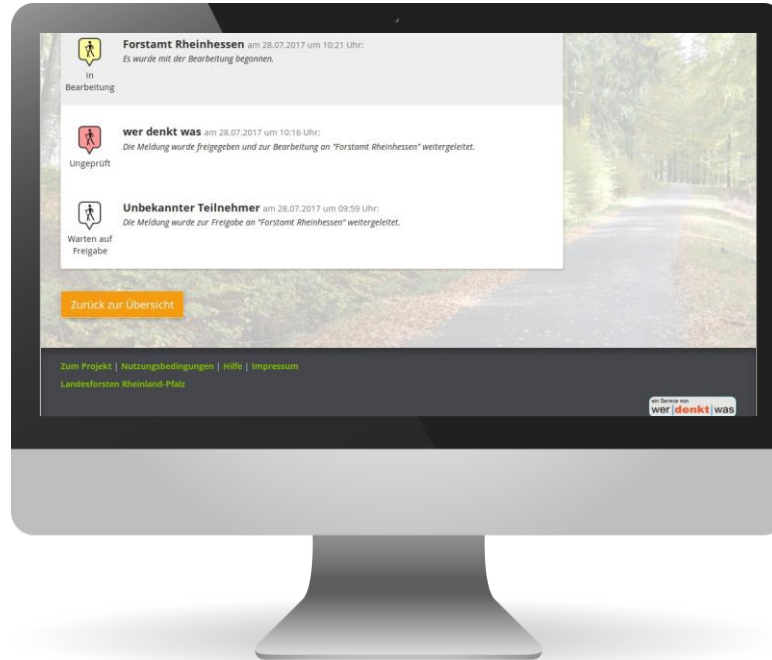
Automatische Rückmeldung



Neuer Status



Transparente Ansicht Im Internet



Export für die Bearbeitung im Revier



Anliegen gelöst



Transparente Rückmeldung

per Mail



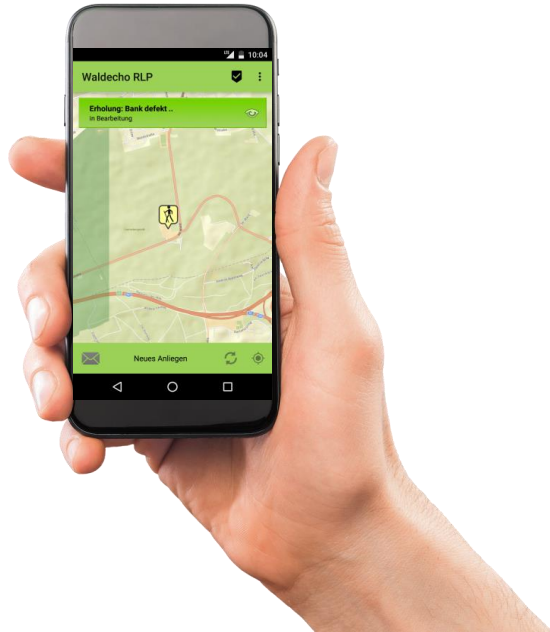
per App



im Web



Zahlen und Fakten



Die Herausforderungen...

Wie einfach ist es wirklich...?

- Mitarbeiter extrem sensibel, befürchten Mehrarbeit.
- Einarbeitungszeit trotz einfachem Programm relativ lang (1/2 Jahr).
- Antworten häufig sehr „holperig“ formuliert.
- Ohne intensive örtliche Pressearbeit geht nichts.
- Häufig im Wald keine Internetverbindung (jetzt offline nutzbar).
- Medienbruch (keine dienstlichen Smartphones).

Die Kosten...

Lohnt sich das denn...?

- Einmalige Entwicklungs-/Anpassungskosten 30.000 €
- Laufende Kosten landesweit pro Jahr 20.000 €
 - pro Forstamt pro Jahr 400 €
 - pro Forstamt pro Monat 40 €
- Weiterentwicklung: Tagessatz 1.000 €

Der Nutzen...

Und was bringt's...?

- Mitarbeiter inzwischen vom Waldecho begeistert.
- Mängel werden zeitnah erkannt und beseitigt.
- Bilder und Geokoordinaten erleichtern die Arbeit.
- Bürger sind zufrieden und geben positives Feedback.
- Öffentlichkeit und Transparenz nutzt beiden Seiten.
- Beschwerden führen zu Wertschätzung.

Fragen und Diskussion

