



Darstellung 1. Auflage
 178 Seiten, Buch **Format** 12.8 x 19.4 cm
ISBN 978-3-8293-1218-9 **Preis** 20,00 €

Anzahl der Exemplare

Vorname | Name

Verwaltung | Firma (Bitte nur angeben, wenn Bestelladresse)

Straße

PLZ | Ort

Telefon

E-Mail

Datum | Unterschrift

Bestellungen an

E-Mail bestellung@ksv-medien.de
 Fax 0611 88086-77
 Post Kommunal- und Schul-Verlag
 Konrad-Adenauer-Ring 13
 65187 Wiesbaden

Versandkostenfreie Lieferung bei Bestellung über unseren Online-Shop.



Bitte senden Sie mir regelmäßig
Ihren Newsletter per E-Mail

(Wir senden Ihnen eine Bestätigungsmail zu. Erst nach Aktivierung
des Bestätigungslinks ist Ihre Anmeldung verbindlich.)

Monika Lichtenhof

Bürgermeister und Beschwerdemanagement

Beschwerdemanagement ist in aller Munde. Aus diesem Grund haben mittlerweile viele größere Unternehmen und Betriebe ein Beschwerdemanagement eingerichtet. Auch die öffentliche Verwaltung sollte dieses Ziel verfolgen. Denn unzufriedene „Kundeninnen und Kunden“, wie die Bürgerinnen und Bürger heute auch häufig genannt werden, gibt es hier auch.

Das „Dienstleistungsunternehmen Kommune“ hat seine hoheitlichen Aufgaben sowie die Vorgaben des Rates und seiner Ausschüsse zu erfüllen. Und das eben nicht immer zur Freude der Bürgerschaft. Diese muss, ob sie will oder nicht, Regeln einhalten, Steuern zahlen und Gebühren für Dienstleistungen entrichten – und hat damit gleichzeitig eine besonders hohe Erwartungshaltung, wenn es in der Verwaltung nicht so läuft, wie sie sich das vorstellt. Und genau hier liegt die große Chance eines kommunalen Beschwerdemanagements. Dieses muss auf allen Ebenen gelebt werden, angefangen beim Bürgermeister, über die Dezernenten und Amtsleitungen bis hin zu den Sachbearbeiter und dem Mitarbeiter an der Information. Es geht um eine offene und konstruktive Auseinandersetzung mit den Anliegen der Bürgerschaft. Es geht um die kontinuierliche und verlässliche Bereitschaft, kritisierte oder angezweifelte Sachverhalte zu klären und sprachlich verständlich zu beantworten. Im Ergebnis nicht unbedingt immer nach dem Willen und der Erwartungshaltung der Antragsstellenden. Aber immer mit der angemessenen Wertschätzung und auf Augenhöhe.

Monika Lichtenhof ist persönliche Referentin des Bürgermeisters der Stadt Bergkamen in Nordrhein-Westfalen.

Es handelt sich um einen sehr gut strukturierten Leitfaden mit vielen eingängigen Beispielen aus der alltäglichen kommunalen Verwaltungserfahrung mit Beschwerden, Anregungen und Fragen aus der Bürgerschaft.

(Dieter Emig, AKP, Ausgabe 5/2017)

Als persönliche Referentin des Bürgermeisters von Bergkamen beschreibt die Autorin anschaulich und mit Alltagserfahrungen versehen die Chancen eines kommunalen Beschwerdemanagements.

(Die Kommunale Zeitung, Ausgabe 5/2017)

Weitere Informationen & Datenschutzerklärung auf der zweiten Seite.

Preisänderungen, -irrtümer und Umfangkorrekturen vorbehalten. Alle Preise inkl. MwSt., zzgl. Versandkosten.

Als Verbraucher haben Sie ein 14-tägiges Widerrufsrecht. Einzelheiten hierzu finden Sie unter:
http://www.ksv-medien.de/AGB_Widerruf.php.

Amtsgericht Wiesbaden, HRA 6595
Persönlich haftende Gesellschafterin:
Kommunal- und Schul-Verlag
Verwaltungsgesellschaft mbH, Wiesbaden

Amtsgericht Wiesbaden, HRB 22498,
Geschäftsführerin: Dr. René Heinen,
Dr. Rolf-Georg Müller LL.M

Kommunal- und Schul-Verlag GmbH & Co.KG
Konrad-Adenauer-Ring 13
65187 Wiesbaden

Datenschutzerklärung

Datenschutzerklärung

Die nachfolgenden Datenschutzbestimmungen gelten für Bestellungen per Telefon, E-Mail, Post oder per Fax.

Verantwortlicher

Die für die Erhebung, Speicherung und Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten verantwortliche Stelle im Sinne von Art. 4 lit. 7 Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) sowie anderer nationaler Datenschutzgesetze und sonstiger datenschutzrechtlicher Bestimmungen ist:

Kommunal- und Schul-Verlag GmbH & Co. KG
Geschäftsführung: Dr. Ulrike Henschel MBA,
Dr. Rolf-Georg Müller, LL.M.
Konrad-Adenauer-Ring 13
65187 Wiesbaden
Tel. 0611 88086 - 0
info@ksv-medien.de

Datenschutzbeauftragter

Wir weisen darauf hin, dass kein Datenschutzbeauftragter benannt werden muss. Fragen zum Datenschutz senden Sie bitte an: datenschutz@ksv-medien.de.

Rechtsgrundlage Datenerhebung und -verarbeitung

Die rechtliche Grundlage der Verwendung Ihrer Daten ergibt sich aus der Datenschutzgrundverordnung. Wenn Sie uns die Einwilligung zur Nutzung Ihrer Daten erteilt haben, bildet Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO die rechtliche Grundlage. Wenn wir Ihre Daten zur Erfüllung eines Vertrages, zum Beispiel im Rahmen einer Bestellabwicklung, benötigen, ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO die Rechtsgrundlage. Soweit die Verarbeitung Ihrer Daten zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung erforderlich ist, dient Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO als Rechtsgrundlage. Bei einem Überwiegen berechtigter Interessen ergibt sich die rechtliche Grundlage aus Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO.

Datenlöschung und Speicherdauer

Die personenbezogenen Daten der betroffenen Person werden gelöscht oder gesperrt, sobald der Zweck der Speicherung entfällt. Eine Speicherung kann darüber hinaus dann erfolgen, wenn dies durch den europäischen oder nationalen Gesetzgeber in unionsrechtlichen Verordnungen, Gesetzen oder sonstigen Vorschriften, denen der Verantwortliche unterliegt, vorgesehen wurde. Eine Sperrung oder Löschung der Daten erfolgt auch dann, wenn eine durch die genannten Normen vorgeschriebene Speicherfrist abläuft, es sei denn, dass eine Erforderlichkeit zur weiteren Speicherung der Daten für einen Vertragsabschluss oder eine Vertragserfüllung besteht. Datenerhebung, -speicherung und -verarbeitung Wenn Sie bei uns per Telefon, E-Mail, Post oder Fax bestellen,

werden die von Ihnen dabei mitgeteilten Daten von uns gespeichert, um Ihre Bestellung zu bearbeiten und gegebenenfalls von Ihnen gestellte Fragen zu beantworten. Folgende Angaben erheben wir bei Ihrer Anfrage: Anrede (Herr/Frau), Vorname, Nachname, Straße, Hausnummer, Postleitzahl, Ort, Telefonnummer, Faxnummer, E-Mail-Adresse, Mitteilungstext, Datum und Uhrzeit Ihrer Anfrage. Ihre Daten zur Anschrift, Lieferung und zum Zahlungsweg werden benötigt, um Ihre Bestellung durchzuführen oder Ihnen Informationen zu Ihrer Bestellung zukommen zu lassen. Sämtliche personenbezogenen Daten erheben, speichern und verwenden wir ausschließlich zur Vertragsabwicklung, Leistungserbringung und Abrechnung. Wir benötigen Ihre Daten zur Erfüllung des Vertrages bzw. der Bestellabwicklung, Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO, ferner aufgrund einer rechtlichen Verpflichtung nach Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO. Wir übermitteln personenbezogene Daten an Dritte nur dann, wenn dies im Rahmen der Vertragsabwicklung notwendig ist, etwa für den Versand der Ware. Eine weitergehende Übermittlung Ihrer Daten etwa zu Zwecken der Werbung erfolgt nicht. Wir löschen Ihre Daten, wenn Ihre Daten nicht mehr im Rahmen vertraglicher Aufbewahrungspflichten benötigt werden.

Versenden von E-Mails zu Werbezwecken

Wenn wir Ihre E-Mail-Adresse im Zusammenhang mit der Bestellung erhalten haben, verwenden wir diese E-Mail-Adresse, um Ihnen außerhalb des Vorliegens einer konkreten Einwilligung Informationen über unsere Verlagsprodukte zukommen zu lassen (§ 7 Abs. 3 UWG). Zusätzlich gemachte freiwillige Angaben verwenden wir, um etwaige Werbung zielgruppengerecht auszuwählen und zu gestalten. Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 Satz 1 lit. f DSGVO. Wir speichern Ihre E-Mail-Adresse für die Zeit, während derer Sie der Nutzung zum Zwecke des Versands werblicher E-Mails nicht widersprochen haben und wir Ihnen regelmäßig Werbung per E-Mail zusenden. Sie können der Verwendung Ihrer E-Mail-Adresse zu dem vorgenannten Zweck jederzeit widersprechen. Den Widerruf können Sie durch Anklicken des in jeder unserer werblichen E-Mails bereitgestellten Links erklären oder dadurch, dass Sie uns eine E-Mail an vertrieb@ksv-medien.de schicken (andere als die Übermittlungskosten nach den Basistarifen entstehen Ihnen hierdurch nicht).

Widerspruchsrecht

Sie haben das Recht, einer Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu Zwecken der Direktwerbung oder Datenanalyse zu widersprechen. Wenn wir Ihre Daten zur Wahrung berechtigter Interessen verarbeiten, können Sie dieser Verarbeitung widersprechen, wenn sich aus Ihrer besonderen Situation Gründe ergeben, die gegen die Verarbeitung der Daten sprechen.

Wie lange speichern und verarbeiten wir Ihre Daten?

Sofern in diesen Datenschutzhinweisen nicht gesondert angegeben, löschen wir Ihre Daten, sobald sie für die genannten Zwecke nicht mehr erforderlich sind. Es kann vorkommen, dass wir Ihre Daten für die Zeit aufbewahren, in der Ansprüche gegen uns geltend gemacht werden können (gesetzliche Verjährungsfrist von bis zu drei Jahren). Rechtsgrundlage hierfür ist Art. 6 Abs. 1 Satz 1 lit. f DSGVO. Zudem speichern wir Ihre Daten, soweit wir gesetzlich dazu verpflichtet sind. Solche Nachweis- und Aufbewahrungspflichten ergeben sich unter anderem aus dem Handelsgesetzbuch oder steuerrechtlichen Vorschriften und sehen Fristen von bis zu zehn Jahren vor. Rechtsgrundlage hierfür ist Art. 6 Abs. 1 Satz 1 lit. c DSGVO.

Wie speichern und verarbeiten wir Ihre Daten?

Ihre Daten werden ausschließlich auf verlagseigenen oder zertifizierten Rechnern gespeichert, um Missbrauch durch Dritte zu verhindern. Der Zugriff auf Ihre Daten bei uns ist nur Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern möglich, die eine Berechtigung dafür besitzen und die sich ausdrücklich zur Einhaltung des Datenschutzes verpflichtet haben. Es werden nur Daten gespeichert und verarbeitet, die zur Erfüllung der jeweiligen Aufgabe notwendig sind. Zusätzlich überwacht ein interner Datenschutzbeauftragter die Einhaltung der Regeln zum Datenschutz. Eine Weitergabe Ihrer Daten an Dritte erfolgt nur im Fall gesetzlicher oder vertraglicher Verpflichtung oder wenn Sie ausdrücklich in die Weitergabe Ihrer Daten an Dritte eingewilligt haben. Im Rahmen der Verarbeitung Ihrer Daten bedienen wir uns teilweise externer Dienstleister. Alle von uns beauftragten Dienstleister haben ihren Sitz in der Europäischen Union und wurden von uns sorgfältig ausgewählt und beauftragt. Sie sind an unsere Weisungen gebunden und werden regelmäßig kontrolliert.

Ihre Rechte im Hinblick auf den Datenschutz

Werden personenbezogene Daten von Ihnen verarbeitet, sind Sie Betroffener im Sinne der DSGVO und es stehen Ihnen folgende Rechte gegenüber uns als Verantwortlichem zu: • Recht auf Auskunft, Art. 15 DSGVO • Recht auf Berichtigung oder Löschung, Art. 16, 17 DSGVO • Recht auf Einschränkung der Verarbeitung, Art. 18 DSGVO • Recht auf Datenübertragbarkeit, Art. 20 DSGVO • Recht auf Widerspruch gegen die Verarbeitung, Art. 21 DSGVO.

Recht auf Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde

Darüber hinaus haben Sie das Recht zur Beschwerde bei einer Datenschutz- Aufsichtsbehörde. Die für uns zuständige Datenschutz-Aufsichtsbehörde ist: Der Hessische Datenschutzbeauftragte, Gustav-Stresemann- Ring 1, 65189 Wiesbaden.