Serie 10 Gebote für Kommunen

# 5 – Wir müssen über Kunden sprechen – denn die Kommune hat Kunden

**[02.06.2020] Bürger, Unternehmen, Investoren und Touristen sollten von Kommunen nicht als Bittsteller oder Antragsnummer, sondern als Kunden betrachtet werden, schreibt Autor Dominic Multerer. Um das richtige Service-Angebot für ihre Kundschaft zu finden, können beispielsweise Online-Handel oder Online-Banking als Inspirationsquellen dienen.**

Eine Kommune hat nur Kunden und keine Bittsteller, erklärt Autor Dominic Multerer. Bürger, Unternehmen, Investoren und Touristen seien entsprechend nicht als Antragsnummer zu verstehen, die nur Arbeit verursachen, sondern ein lebendiger Teil von Kommunen, der das Leben in Städten und Gemeinden erst ausmacht. Ohne sie gäbe es keine Kommune. Darüber hinaus sind sie Steuerzahler – also Gehaltsgeber der Kommunen – und der Bürger ist der Souverän, der am Wahltag seine Stimme abgibt, stellt Multerer klar. Ohne Kunden habe kein Unternehmen eine Marktberechtigung. Daher bemühe sich die Wirtschaft um ihre Kundschaft durch Services und Leistungen, die sie schnell, zuverlässig und qualitätsbewusst erbringt. Das sollten die Kunden von Städten oder Gemeinden ebenfalls erwarten dürfen. Dabei sei hier aus Sicht der Kommune zunächst genauso zu klären, wie ihr Kunde aussieht. Die Bandbreite reiche immerhin von Hundebesitzern über Bauherren eines Eigenheims, Autofahrer, den Schützenverein, die Musikkapelle, Handwerker, Lebensmittelhändler oder Investmentfonds bis hin zu einem Konzern wie einer Handelskette oder einem Energieversorger. Ihnen allen stehen die vom Gesetz garantierten Leistungen zu, so Multerer. Darüber hinaus hätten alle unterschiedliche Wünsche und Bedürfnisse. Die Kommune müsse deshalb lernen, eine Kundenbrille aufzusetzen, um ihre Kundschaft entsprechend bedienen zu können.

**Blick in das eigene Konsumverhalten**

Ein Blick auf das eigene Konsumverhalten helfe dabei. Auch hier spiele die Digitalisierung eine Rolle. Orientieren könnten Kommunen sich beispielsweise daran, welche Dienstleistungen der Online-Handel oder das Online-Banking anbieten – etwa 24-Stunden-Services, die Möglichkeit, Fragen per Chat oder Video zu stellen, ein benutzerfreundlicher Katalog, der die die wichtigsten Informationen enthält, computergestützte Hotlines, die zur benötigten Informationsquelle navigieren oder Apps, die Buchungen ermöglichen. Das alles werde im privaten Bereich wie selbstverständlich genutzt. Kommunen können sich daran orientieren und ebenfalls viele Dienstleistungen auf diese Weise anbieten, rät der Marketingexperte. Neben dem Verständnis, was ein Kunde ist, seien kommunalintern die politischen, finanziellen, rechtlichen und technischen Voraussetzungen zu schaffen. Diese Aufgabe betreffe ohne Ausnahme alle am Verwaltungsprozess beteiligten Personen.

(co)

Zum YouTube-Video „Gebot 5: Wir müssen über Kunden sprechen – denn die Kommune hat Kunden.“

Stichwörter: Panorama, 10 Gebote für Kommunen, Wettbewerb