

Schlichtungsfälle online bearbeiten, verwalten und dokumentieren mit iOMB

Ombudsstellen leiden unter hohem Verwaltungsaufwand. Die traditionelle Arbeitsweise verschlingt ein Großteil der Ressourcen. Vor allem die schriftliche Kommunikation in komplizierten Schlichtungsfällen kann sehr zeitraubend sein. Es gibt jedoch Alternativen. Wenn Ombudsstellen Schlichtungen elektronisch abwickeln, können sie wesentlich effizienter arbeiten. Die beste und bewährte Möglichkeit der elektronischen Bearbeitung ist iOmb.

Welche Vorteile hat die elektronische Bearbeitung?

iOmb ist eine speziell für Ombudsstellen konzipierte Online-Software, die die gesamte Kommunikation zwischen der Ombudsstelle und den anderen Parteien in einer elektronischen Akte integriert. In dieser sind analog zur bisherigen Akte alle relevanten Informationen eines Falles gespeichert. Der Ablauf der Fallbearbeitung kann individuell nach den Erfordernissen der jeweiligen Ombudsstelle gestaltet werden.

iOmb bringt die Vorteile der modernen Datenverarbeitung zur Geltung. Es verkürzt den Kommunikationsweg zwischen allen Beteiligten, weil alle Dokumente leicht handhabbar sind. Aber es bietet auch neue Möglichkeiten für die Gesamtübersicht der Arbeit Ihrer Ombudsstelle, etwa mit der leichten Erstellung von Statistiken und Jahresberichten. Das System ist zum Beispiel seit Jahren bei der Stiftung ombudscom – Schlichtungsstelle der Telekommunikation www.ombudscom.ch oder beim österreichischen Internet-Ombudsmann www.ombudsmann.at erfolgreich im Einsatz, wo jährlich mehrere tausend Fälle und Anfragen behandelt werden.

Wie funktioniert iOmb?

Alle Funktionen der Software sind mit PC-Grundkenntnissen intuitiv bedienbar. Die Funktionen im Überblick:

- Die Ombudsstelle hat die Möglichkeit, eine Datenbank über alle Beschwerdeführer und -gegner zu verwalten.
- Alle fallrelevanten Schreiben werden der entsprechenden elektronischen Akte zugeordnet:
Faxe werden direkt als PDF gespeichert
E-Mails über die generierte Betreffnummer einsortiert
Briefe und Gesprächsnotizen können leicht hinzugefügt werden
- Alle Parteien können jederzeit bequem und sicher den neuesten Stand ihres Falles einsehen
- Der Ombudsmann entscheidet über seinen Loginbereich, welche Information aus der elektronischen Akte welcher Partei sichtbar gemacht wird, beispielsweise ob die Stellungnahme des Beschwerdegegners dem Beschwerdeführer sofort sichtbar gemacht wird oder nicht.
- Der Beschwerdeführer kann auf Wunsch sein Anliegen auch selbst online eingeben. Der Ombudsmann kann den beiden Parteien elektronische Vorlagen zur Verfügung stellen.
- Tätigkeits- und Jahresberichte können mit der umfassenden Statistikfunktion wesentlich effizienter erstellt werden.
- Genaue Statistiken zu allen im System geführten Parteien ermöglichen eine Übersicht über deren Schlichtungsverhalten.
- Die gesamte Akte eines Falles kann als PDF-Datei erzeugt und ausgegeben werden, z.B. nach einem gescheiterten Schlichtungsversuch.

Voraussetzungen

Um mit iOmb Schlichtungsfälle zu bearbeiten, wird nicht mehr als ein handelsüblicher PC mit

Internetzugang und ein Browser (wie z.B. der Internet Explorer von Microsoft) benötigt. Das System lässt sich dabei nahtlos in eine bestehende Website integrieren. Das heisst, dass der Ombudsmann an seiner Präsenz im Internet nichts ändern muss - iOmb wird massgeschneidert seiner vorhandenen Online-Struktur angepasst. Ganz gleich, welche der Parteien eine Antwort benötigt oder wie das Layout des Systems aussehen soll – alles lässt sich genau so einrichten wie es gewünscht wird.

Sicherheit

Selbstverständlich hat die Datensicherheit oberste Priorität. Alle Daten, die zu iOmb gelangen, werden über sichere SSL-Verbindungen auf einem speziell ausgelegten Server gesammelt und mit entsprechender Sorgfalt behandelt. Durch die Login- und Passwortabfrage ist stets sichergestellt, dass kein Unbefugter Daten einsehen kann, die nicht für ihn freigeschaltet sind. Zudem sorgen regelmässige Backups dafür, dass die Verlässlichkeit des gesamten Systems garantiert wird. So muss die Ombudsstelle sich keine Gedanken um die Sicherheit des Datenverkehrs und der Datenspeicherung machen.