

GESCHÄFTSANWEISUNG

01/2013

Verteiler:
Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
des Jobcenter Landkreis Sonneberg
gültig bis: Außerkrafttreten

16.01.2013

Betreff:

Kundenreaktionsmanagement (KRM) im Jobcenter Landkreis Sonneberg

Inhaltsverzeichnis	Seite
1. Ausgangslage	1
2. Ziele	1
3. Kundenzufriedenheit	1
4. Verantwortlichkeiten	1
4.1 Kundenreaktionsmanagement als Führungsaufgabe	1
4.2 Beauftragte für das Kundenreaktionsmanagement	2
5. Definitionen der Anliegen	2
Lobe	3
Ideen/ Anregungen	3
Petitionen	3
Eingaben	3
Folgereaktionen	3
Dienstaufsichtsbeschwerde	3
6. Qualitätsstandards	3
7. Bearbeitung von Kundenreaktionen	4
Telefonische oder persönliche Kundenreaktionen	4
Schriftliche Kundenreaktionen (einschließlich E-Mail- Kundenreaktionen)	4
Beschwerden	5

7.1 Eskalationssystem	5
8. Dokumentation in der Datenbank KRM2	5
9. Berichtswesen	6
10. Personalrat	6
11. Inkrafttreten	6
Anlage 1 - Ablaufschema zum Umgang mit Kundenreaktionen	7
Anlage 2 - Unterschiedliche Veranlassungen je nach Eingang der Kundenreaktion	8
Anlage 3 - Dokumentation einer Kundenreaktion	9
Anlage 4 - Anlage 4	10
Hinweise für unsere Kunden	11

1. Ausgangslage

Kundenzufriedenheit ist die Differenz zwischen Erwartungshaltung und Bedürfnisbefriedigung des Kunden. Sie dient als Indikator für die Qualität unserer Arbeit. Das Jobcenter erreichen täglich Kundenreaktionen.

Mit dem Konzept für das Kundenreaktionsmanagement werden die Verfahren und Maßnahmen beschrieben, um Kundenbeziehungen bei geäußertem Unmut über die Leistungserbringung des Jobcenters wieder zu stabilisieren. Das KRM umfasst aber auch das geäußerte Lob, Ideen und Verbesserungsvorschläge oder Anfragen von Kunden.

2. Ziele

Vorrangige Ziele eines professionellen Kundenreaktionsmanagements sind

die Steigerung der Servicequalität, indem Anliegen des Kunden zügig gelöst und Eskalation vermieden wird,

die Wiederherstellung von Kundenzufriedenheit, während gleichzeitig die negativen Auswirkungen durch Unzufriedenheit des Kunden minimiert werden,

die Vermeidung und Reduzierung von Fehler-, Folge- und Beschwerdekosten sowie

die Nutzung der Beschwerdeinformationen im Hinblick auf die Optimierung der Geschäftsprozesse und zur Verbesserung der Dienstleistungsqualität

3. Kundenzufriedenheit

Ein aktives Kundenreaktionsmanagement ist ein wichtiger Beitrag zur Kundenorientierung.

Einerseits erwartet der Kunde, dass seine Beschwerde oder Kritik angenommen und ernst genommen wird. Andererseits soll dem Kunden das Gefühl vermittelt werden, dass er jederzeit schnell und unkompliziert sein Anliegen vortragen kann.

Für jeden Mitarbeiter, jede Mitarbeiterin besteht deshalb die Pflicht, telefonische und persönliche Beschwerden, Anregungen und Kritik der Kunden entgegenzunehmen.

4. Verantwortlichkeiten

4.1 Kundenreaktionsmanagement als Führungsaufgabe

Kundenreaktionsmanagement ist Führungsaufgabe. Alle Führungskräfte wirken darauf hin, bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein Selbstverständnis für den Umgang mit Kundenreaktionen zu entwickeln, wobei diese als Chance und insbesondere Beschwerden nicht als Störungen empfunden werden.

Die Führungskräfte

- wirken auf die zügige Bearbeitung der Kundenreaktionen hin
- koordinieren die Aktivitäten
- verfügen über aktuelle Kenntnisse zu auftretenden Problemen

- initiieren Gegenmaßnahmen und halten diese nach
- stellen die Einhaltung der Grundsätze und der Qualitätsstandards für das KRM sicher

Die Führungskräfte werden vom Büro der Geschäftsführung und der/dem Beauftragten für das Kundenreaktionsmanagement unterstützt.

4.2 Beauftragte für das Kundenreaktionsmanagement

Die Verantwortlichkeit für das Kundenreaktionsmanagement ist bei 730 verankert.

Dieser/m obliegen folgende Aufgaben:

- Organisation und Weiterentwicklung des KRM in Zusammenarbeit mit der Geschäftsführung,
- Erfassung der Kundenreaktionen in der KRM Datenbank
- Klärung der Kundenreaktionen innerhalb der Qualitätsstandards
- Festlegung und Steuerung des Bearbeitungsweges
- Festlegung der internen Termine und Überwachung ihrer Einhaltung
- Einhaltung der Termine gegenüber vorgesetzten Dienststellen
- Schlusszeichnung der Beschwerdeantwortschreiben
- Auswertung von Kundenreaktionen und Thematisierung mit dem Geschäftsführer

Die abschließende Bearbeitung der Kundenanliegen erfolgt dort, wo diese entstanden sind (Kausalität), d.h. im Jobcenter. Das Jobcenter ist in der Regel Ausgangs- und Endpunkt der Kundenanliegen.

5. Definitionen der Anliegen

Kundenreaktionen liefern einen Beitrag zur Qualitätssicherung von Produkten, Programmen und Verfahren.

Unter Kundenreaktion wird

- jede Art der Mitteilung (mündlich oder schriftlich)
- einer negativen oder positiven Bewertung seitens der Kunden
- zu Auswirkungen des Dienstleistungsangebotes oder
- des Verhaltens von Mitarbeitern des Jobcenters

verstanden.

Der Kunde kann seine Kundenreaktion selbst vorbringen, oder sich von einem Dritten (z.B. Rechtsanwalt, sorgeberechtigten Elternteil) vertreten lassen.

Eine Kundenreaktion kann mehrere Anliegen zum Inhalt haben. Das KRM ist grundsätzlich zuständig für folgende Arten von Kundenanliegen:

Beschwerden sind mündliche oder schriftliche Äußerungen von Unzufriedenheit mit dem Zweck, auf ein subjektiv als nachteilig empfundenes Verhalten bzw. auf eine negative Entscheidung aufmerksam zu machen. Wiedergutmachung für erlittene Beeinträchtigungen zu erreichen und/oder eine Änderung des kritisierten Verhaltens zu bewirken. Der Begriff „Beschwerde“

muss hierbei vom Kunden nicht verwendet werden. Auch das Ausmaß der Unzufriedenheit ist unerheblich.

Lobe sind Meinungsäußerungen aus eigenem Antrieb, in denen gezielt eine hohe Zufriedenheit mit Produkten, Dienstleistungen und/oder Prozessen sowie mit Verhaltensweisen der Mitarbeiter/innen ausgedrückt werden und die nicht nur als höfliche Kommunikation zu bewerten sind, sondern deutlich darüber hinaus gehen.

Ideen/ Anregungen sind Meinungsäußerungen, mit denen konkrete Hinweise auf Möglichkeiten gegeben werden, Produkte, Serviceleistungen und/oder Prozesse zu verbessern, ohne dass dies mit dem Ausdruck von Unzufriedenheit verbunden ist.

Petitionen i.S. von KRM liegen vor, wenn sich jemand mit Bitten oder Beschwerden an den Deutschen Bundestag (Petitionsausschuss) wendet (Art.17 Grundgesetz).

Eingaben sind gegeben, wenn sich der Kunde mit Bitten oder Beschwerden an eine staatliche Stelle, z.B. an Ministerien- BMAS- (aber nicht Deutscher Bundestag) wendet.

Folgereaktionen sind gegeben, wenn sich der Kunde trotz umfassender und abgeschlossener Bearbeitung seines Anliegens erneut in derselben Sache an das Jobcenter wendet.

Dienstaufsichtsbeschwerde (siehe auch Pkt. 8) sind Beschwerden von Kunden, die sich gegen ein behauptetes persönliches, nicht unerhebliches, d.h. schwerwiegendes Fehlverhalten von Mitarbeitern/innen richten.

KRM ist insbesondere nicht zuständig für Kundenanliegen mit folgendem Inhalt: Datenschutz, Dienstaufsicht, Korruption, Leistungsmissbrauch und Widersprüche.

Schreiben mit diesen Inhalten müssen zügig an die hierfür zuständigen Fachbereiche abgegeben werden.

Werden aber mit diesem Kundenanliegen auch KRM-relevante Anliegen vorgetragen, ist insoweit die Zuständigkeit von KRM gegeben.

6. Qualitätsstandards

Das KRM des Jobcenters Sonneberg arbeitet nach folgenden Qualitätsstandards:

- Eingehende Kundenreaktionen werden täglich weitergeleitet.
- Dem Kunden ist bei der ersten Reaktion auf sein Schreiben ein/e Ansprechpartner/in zu benennen. Dies kann eine Führungskraft oder der/die KRM-Beauftragter/-Beauftragte sein.
- Auf schriftliche Kundenreaktionen (einschließlich E-Mails) ist grundsätzlich innerhalb von 3 Arbeitstagen zumindest mit einer Eingangsbestätigung/Zwischennachricht zu reagieren.
- Grundsätzlich hat eine abschließende Bearbeitung innerhalb von 14 Kalendertagen zu erfolgen und dem Kunden ist zu antworten.
- KRM ist verantwortlich für eine kundenfreundliche Kommunikation (verständliche Formulierung, Entscheidungsgründe transparent darlegen, sich für Jobcenter-Fehler entschuldigen). Dabei stimmt es insbesondere die Schlussantwort mit der fachlichen Führungskraft ab.

- Wird dem Wunsch des Kunden nicht entsprochen, regt KRM in geeigneten Fällen beim Fachbereich an zu prüfen, ob Alternativlösungen im Interesse des Kunden möglich sind.

Darüber hinaus sind telefonische Kundenanliegen möglichst kurzfristig und abschließend zu bearbeiten.

Auch persönliche und telefonische Kundenreaktionen, die Führungskräfte oder Mitarbeiter/innen ab vergleichbarer Ebene zu gehen, werden erfasst, beantwortet und ausgewertet.

Kundenreaktionen sind umgehend nach Eingang in der KRM- Datenbank zu dokumentieren, sie sind auszuwerten, ggf. sind Maßnahmen zur Verbesserung der Leistungsfähigkeit und Kundenzufriedenheit einzuleiten. Die Erledigung ist ebenfalls umgehend in der Datenbank zu dokumentieren.

Arbeits- und Formulierungshilfen sind auf der KRM- Intranetseite für den SGBII- Bereich eingestellt und sind individuell angepasst zu nutzen.

Stellungnahmen zu Petitionen und Eingaben sind formell und inhaltlich fehlerfrei zu fertigen. Die gesetzten Termine sind einzuhalten. Petitionen und Eingaben werden durch den/die KRM- Beauftragten/e entsprechend der [HEGA 02/2012 Nr.08](#) und dem [Handbuch für die Bearbeitung von Petitionen und Eingaben im SGB II](#) (eingestellt im Intranet) koordiniert.

7. Bearbeitung von Kundenreaktionen

Jeder Kunde des Jobcenters soll die Möglichkeit erhalten, zu jeder Zeit und in jeder Form Anregungen, Lob und Kritik äußern zu können.

Dies kann in schriftlicher, mündlicher, telefonischer bzw. elektronischer Form erfolgen.

Telefonische oder persönliche Kundenreaktionen sind von jedem/r Mitarbeiter/in entgegenzunehmen, unabhängig von einer persönlichen oder fachlichen Zuständigkeit.

Es ist zu prüfen, ob Abhilfe im Team (ggf. über Teamleiter/in) möglich ist. Wenn dies der Fall ist, erfolgt die Erfassung im Team durch den/die Teamleiter/in und die Information erfolgt umgehend an die/den KRM- Beauftragte/n.

Sofern keine Abhilfe möglich ist, erfolgt die Weitergabe des Anliegens durch den/der Teamleiter/in an die/den KRM- Beauftragte/n. Sollte der Beschwerdeführer auf eine sofortige Klärung des Sachverhaltes bestehen, ist die als Anlage 4 beigefügte Deeskalationsstufenregelung zu beachten.

Schriftliche Kundenreaktionen (einschließlich E-Mail- Kundenreaktionen) werden der/dem KRM- Beauftragte/n direkt zugeleitet. Darüber sind durch Den/die Mitarbeiter/-in 730 Kundenreaktionen gravierender Art oder mit grundsätzlicher Bedeutung der Geschäftsführung zuzuleiten. Durch die/den beauftragte/n für KRM ist zu entscheiden, inwieweit eine direkte Klärung der Kundenreaktion möglich ist, ob die Fachbereiche Zuarbeiten zu übernehmen haben oder ob eine Weiterleitung an den zuständigen Fachbereich zur abschließenden Klärung erforderlich ist. Ansprechpartner für das KRM sind die jeweiligen Teamleiter/innen der Fachbereiche. In schwerwiegenden Einzelfällen erfolgt die Weiterleitung von Kundenreaktionen auf dem Dienstweg.

An die Geschäftsleitung gerichtete schriftliche Kundenreaktionen, Petitionen, Dienstaufsichtsbeschwerden sowie eingehende Kundenreaktionen über die Zentrale und die RD werden dem Geschäftsführer des Jobcenters zugeleitet, danach erfolgt die Weiterleitung an die/dem KRM- Beauftragte/n.

Kundenreaktionen, die den SGB III Bereich betreffen, werden an den Sachbearbeiter KRM im Büro der Geschäftsführung der AA geleitet.

Petitionen und Eingaben werden, wenn noch nicht durch die RD erfolgt, durch das Jobcenter erfasst. Der Teamleiter fertigt die Stellungnahme zum Sachverhalt und leitet diese an den KRM Beauftragten 730 zur Weiterleitung an den FU der Agentur. Der FU der Agentur überprüft und autorisiert die Stellungnahme und leitet diese an KRM der RD weiter.

Beschwerden werden als Sofortsachen weitergeben.

Die verschiedenen Wege von Kundenreaktionen und deren Bearbeitung sind im KRM- Ablaufschema - Anlage 1 und die unterschiedlichen Veranlassungen je nach Eingang der Kundenreaktion (Mitarbeiter/in, Teamleitung, KRM-Beauftragte/n, Geschäftsführung) in Anlage 2 dargestellt.

7.1 Eskalationssystem

Die/ der KRM- Beauftragte überprüft regelmäßig den Erledigungsstand erfasster Kundenreaktionen. Dabei sind die benannten Fristen (siehe Pkt.6 - Qualitätsstandards) einzuhalten.

Bei nicht zeitgerechter Bearbeitung einer Kundenreaktion erfolgt im Rahmen des Eskalationssystems die Einschaltung der Führungskräfte.

Dabei sind folgende Eskalationsstufen festgelegt:

Eskalationsstufe	überschreiten des Zeitstandards bei schriftlichen Reaktionen (14 Kalendertage) um	Einschaltung
1	1 Arbeitstag	Teamleiter/in
2	3 Arbeitstage	KRM-Beauftragte/n
3	5 Arbeitstage	Geschäftsführer/in

8. Dokumentation in der Datenbank KRM2

Grundsätzlich sind folgende Kundenreaktionen, die den Aufgabenbereich KRM betreffen in der Datenbank KRM zu erfassen:

- schriftliche (einschließlich E-Mails und Meinungskarten)
- telefonische mit zeitaufwändigen Erhebungen oder Nacharbeiten
- telefonische und persönliche i.S. von KRM,
 - wenn ihnen nicht durch eine unmittelbare Reaktion abgeholfen wird oder
 - die Führungskräfte ab Teamleitererebene oder Mitarbeiter/innen vergleichbarer Ebene angesprochen werden
- und Eingaben, Petitionen, Dienstaufsichtsbeschwerden.

Zu erfassen sind - trotz Unzuständigkeit von KRM- Kundenanliegen z.B. betreffend - die Dienstaufsichtsbeschwerden. Der Teamleiter bewertet das Kundenanliegen hinsichtlich des Überwiegens eines Sachbezuges oder persönlichen Bezuges zum Mitarbeiter und leitet den

Vorgang an 730 weiter. Es erfolgt die Abgabe an den Geschäftsführer des Jobcenters und die Eintragung des Ergebnisses „nicht bewertbar“ in der Datenbank.

Die Kundenreaktionen werden grundsätzlich in der Datenbank KRM2 durch die/den Beauftragte/n für KRM erfasst. Es erfolgt die Erstellung einer Kopie der Kundenreaktionen, welche beim KRM-Beauftragten verbleibt. Für die Weiterleitung der Kundenreaktionen zwischen den Fachbereichen und 730 ist der beigefügte Vordruck (Anlage 3) zu verwenden.

9. Berichtswesen

Der / die Beauftragte für KRM kontrolliert monatlich die Einhaltung der vorgegebenen Qualitätsstandards, stellt die Ergebnisse anonymisiert für die auszuübende Fachaufsicht zur Verfügung und berichtet vierteljährlich in der Führungskräftebesprechung über die Anzahl und inhaltlichen Schwerpunkte der Kundenreaktionen und systematische Probleme. Dabei wird die Auswertung aus KRM 2 zu Grunde gelegt. Die Teamleiter werten darauf folgend die Erkenntnisse aus den Kundenreaktionen in Teambesprechungen aus und sensibilisieren die Mitarbeiter.

Der Geschäftsführer berichtet gegenüber der RD jährlich über das Kundenreaktionsmanagement.

10. Personalrat

Der Personalrat wurde beteiligt.

11. Inkrafttreten

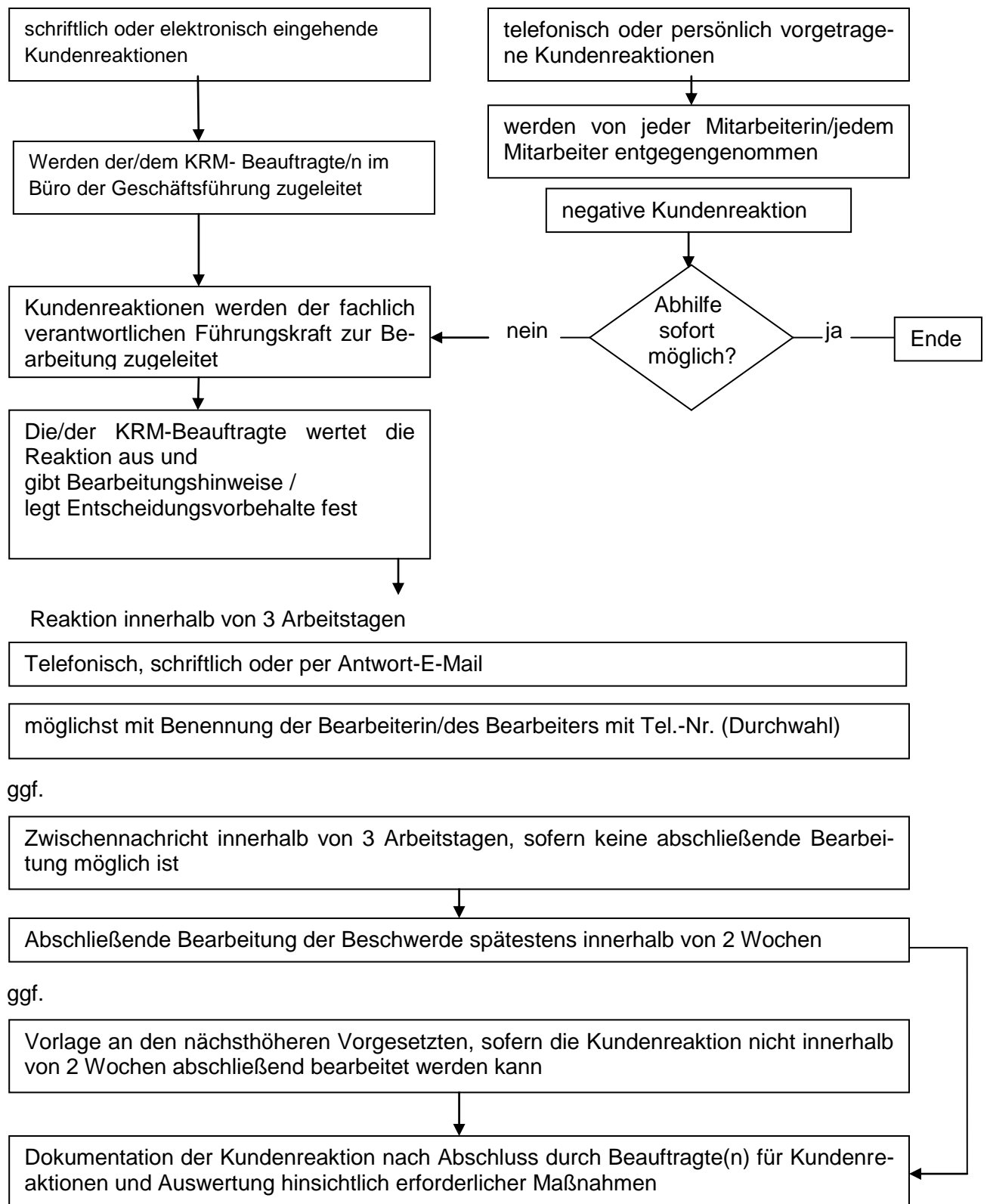
Die Geschäftsanweisung tritt mit dem Tag der Veröffentlichung in Kraft.

Sonneberg, den 16.01.2013

gez.

Geschäftsführer

Anlage 1 - Ablaufschema zum Umgang mit Kundenreaktionen



Anlage 2 - Unterschiedliche Veranlassungen je nach Eingang der Kundenreaktion

Eingang bei	Veranlassung 1	Veranlassung 2	Veranlassung 3
Mitarbeiter/in	eigenständige Bearbeitung soweit möglich	bei schriftlichen Reaktionen (einschl. E-Mails): Info an Teamleitung. Teamleitung informiert KRM Beauftragten	KRM Beauftragter erfasst in KRM Datenbank
Mitarbeiter/in	wenn keine eigenständige Bearbeitung möglich weiter an Teamleitung		
Teamleitung	eigenständige Bearbeitung oder Bearbeitung im Team soweit möglich	Teamleitung informiert KRM Beauftragten wg. Erfassung und Vorgesetzte bei Besonderheiten	KRM Beauftragter erfasst in KRM Datenbank
Teamleitung	wenn keine eigenständige Bearbeitung möglich, abhängig vom Vorgang weiter an KRM Beauftragten		
KRM Beauftragter	Entscheidung über weiteres Vorgehen (ggf. nach R. mit der Geschäftsführung) abhängig vom Vorgang. i.d.R. Weiterleitung zur Bearbeitung an Teamleitung	KRM Beauftragter überwacht den Vorgang	KRM Beauftragter erfasst in KRM Datenbank
Geschäftsführung	Entscheidung über weiteres Vorgehen i.d.R. Weiterleitung zur Bearbeitung an KRM Beauftragten	Geschäftsführung informiert KRM Beauftragte wg. Eintrag in KRM Datenbank soweit ansonsten nicht schon eingeschaltet.	KRM Beauftragter erfasst in KRM Datenbank

Anlage 3 - Dokumentation einer Kundenreaktion**Eingangsvermerk**Jobcenter Sonneberg Sonneberg, _____

Standort :

BG- Nr.: _____

Kd.Nr: _____

Eingang der Eingabe am _____ erfasst durch _____

Original weiter 730 am _____ über _____ Eingang 730: _____

- in KRM erfasst und Kopie erstellt: _____

Termin der Erledigung _____ Weiterleitung an: _____

 Unterschriftsvorbehalt: + /Landrat*) Unterschriftsvorbehalt : +/GF 730 über Erledigung informieren**Erledigungsvermerk**Jobcenter Sonneberg Sonneberg, _____

BgNr/KdNr siehe oben

Erledigungsdatum: _____

Form der Erledigung: persönlich schriftlich e-Mail telefonisch**Ergebnis**

1. Anliegensart 2. Anliegensart 3. Anliegensart

berechtigt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
konstruktiv	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
nicht beeinflussbar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
unberechtigt und ohne Potential	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
keine Bewertung - Abgabe an Externe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
nicht bewertbar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Unterschrift TLJobcenter Sonneberg Sonneberg, _____

BgNr/KdNr. siehe oben

Verfügung

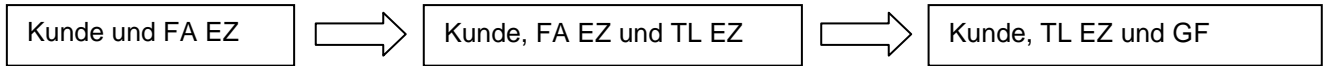
1. 730 aus KRM austragen
2. z.d.A.
- 3.

*) Zutreffendes ankreuzen

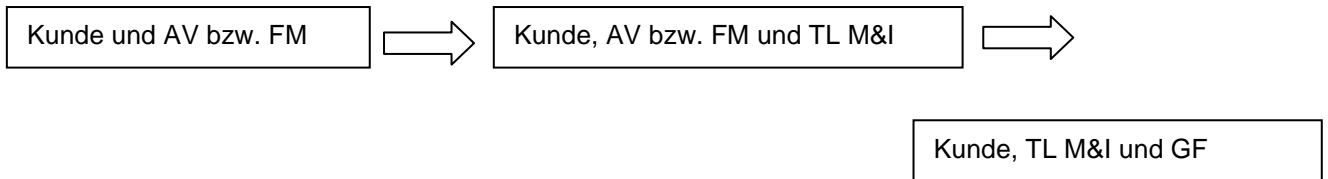
Anlage 4 - Anlage 4

Deeskalationsstufen

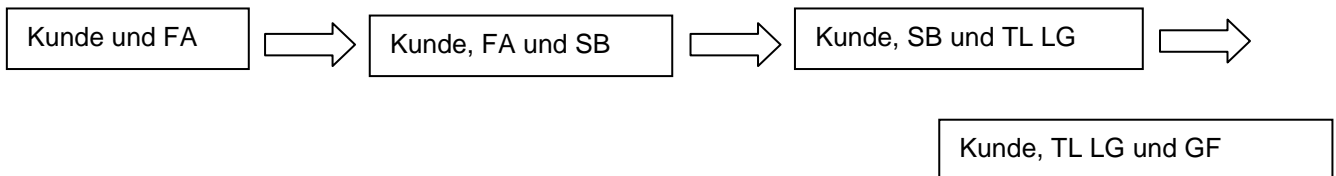
Beispiel Eingangszone



Beispiel Arbeitsvermittlung



Beispiel Leistungsbereich



Dem Kunden wird so deutlich:

- der Vorgesetzte vertraut dem Mitarbeiter (Sachverhalt wird einheitlich beurteilt und kommuniziert)
- das Vorbringen des Kunden wird ernst genommen (Terminvergabe z.B. beim GF)
- die Mitarbeiter des Jobcenters haben sehr viel Arbeit (Wartezeiten)

Dem Mitarbeiter wird so deutlich:

- meine Entscheidung wird durch die Geschäftsführung getragen bzw. es liegen Entscheidungen durch die Geschäftsführung vor, welche auf Grund neuer Tatsachen getroffen wurden

Hinweise für unsere Kunden

Liebe Kundin, lieber Kunde

Sie sind unzufrieden mit unserer Leistung?

Unsere Entscheidungen entsprechen nicht ihren Erwartungen?

Sie fühlen sich nicht so behandelt, wie Sie es wünschen?

Schildern Sie uns ihr Problem

Dann können wir gemeinsam versuchen eine Lösung zu finden.

Denn wir wollen, dass Sie mit uns zufrieden sind.

Damit dies gelingt, möchten wir ihnen einige Informationen geben, wo sie ihre Beanstandungen loswerden können und welcher Lösungsweg im Jobcenter Sonneberg dafür vorgesehen ist.

1. Ansprechpartner für Ihre Beanstandung ist zunächst jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter aus dem Team, das für Sie zuständig ist.
2. Hier wird ihre Beanstandung aufgenommen und wenn möglich sofort geholfen oder ein Termin vereinbart, bis zu dem Sie Antwort auf ihre Beanstandung erhalten. Diese Antwort wird mit dem Teamleiter zusammen erarbeitet, auch wenn Sie nicht persönlich dort vorsprechen.
3. Sollte das Problem aus Ihrer Sicht noch nicht gelöst sein, ist der Teamleiter Ihr nächster Ansprechpartner. Namen und die Zimmernummer erfahren Sie am Empfang. Dort weiß man auch, ob die Mitarbeiterin, der Mitarbeiter erreichbar ist. Damit erhält Ihr Team die Chance, sich Ihrer Beanstandung anzunehmen, sich mit Ihren Wünschen auseinanderzusetzen und selbst eine Lösung zu finden. Auch hier wird ihre Beanstandung aufgenommen und wenn möglich sofort geholfen oder ein Termin vereinbart, bis zu dem Sie eine Antwort auf ihre Beanstandung erhalten.

Meist gelingt es schon zeitnah, eine Lösung für ihr Problem zu finden.

Zum Schluss haben wir noch eine große Bitte

Jeder Mensch kann Fehler machen, denn Menschen sind nicht unfehlbar.

Deshalb wollen wir uns auch ernsthaft und intensiv mit Ihrer Beanstandung auseinandersetzen und richtig stellen, wenn wir etwas falsch gemacht haben.

Unterstützen Sie uns dabei, indem Sie ihre Probleme sachlich vortragen und auf persönliche Angriffe verzichten.

Sicher fällt es manchmal schwer, den Ärger herunterzuschlucken und seine Gefühle in den Griff zu bekommen.

Aber Aufregung, Ärger und Wut tragen niemals zu einer vernünftigen Gesprächsatmosphäre bei. Sie schaffen mehr Probleme als sie lösen helfen.

In einer solchen Situation hilft es manchmal auch, das Gespräch zu einem anderen Zeitpunkt fortzuführen.

Vielen Dank für ihr Verständnis

Wir wollen, dass Sie mit uns zufrieden sind

**Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
des Jobcenter Sonneberg**