

Geschäftsanweisung Nr. 4/2012

Euskirchen, den 18.04.2012

In der Änderungsversion vom 15.04.2016

Konzept zum Kundenreaktionsmanagement (KRM)

1. Ausgangssituation

Täglich treffen sowohl in den einzelnen Standorten des Jobcenter EU - aktiv wie auch im Bereich des Kundenreaktionsmanagements (Büro der Geschäftsführung) schriftliche und telefonische Reaktionen (z.B. Lob, Beschwerde, Anregung) unserer Kunden ein. Adressiert sind diese an die unterschiedlichsten Ansprechpartner (z.B. direkter Sachbearbeiter, Teamleiter, Geschäftsstellenleiter, Geschäftsführer, ...). Darüber hinaus werden auch andere Stellen seitens der Kunden kontaktiert, um über die Erfahrungen mit dem Jobcenter EU - aktiv zu berichten (z.B. Bundesministerium für Arbeit und Soziales, Kreis Euskirchen, Agentur für Arbeit). Die Bearbeitung dieser Reaktionen erfolgt nach einem einheitlichen, hier festgelegten, Verfahren. Die Bewertung der Reaktion (berechtigt/unberechtigt), insbesondere bei Beschwerden, erfolgt nach der fachaufsichtlichen Prüfung durch die Führungskraft.

2. Ziele

Vor dem oben genannten Hintergrund ist eine einheitliche Vorgehensweise von großer Bedeutung. KRM steht in engem Zusammenhang mit dem geschäftspolitischen Ziel „Hohe Kundenzufriedenheit“. Die Erkenntnisse des KRM leisten einen wichtigen Beitrag zur Verbesserung der Prozessabläufe. Die erkennbaren Handlungsbedarfe werden regelmäßig mit den Führungskräften besprochen und umgesetzt.

Mit Hilfe einheitlicher Prozesse innerhalb des Jobcenters EU - aktiv ist es möglich, die Kundenreaktionen fachgerecht zu behandeln und damit zu einem zufriedenstellenden Ergebnis zu führen. Gleichzeitig wird hierdurch die Kundenzufriedenheit gefördert. Zur Optimierung der Prozesse im Rahmen KRM gibt es im Jobcenter EU - aktiv eine/n Beauftragte/n für Kundenreaktionsmanagement.

3. Weisungen/Grundsätze

Grundlage für die Bearbeitung von Kundenreaktionen (inkl. der Vorgaben für die Bearbeitung von Petitionen/Eingaben) ist die [HEGA 09/15 – Kundenreaktionsmanagement der Bundeagenturen für Arbeit, die mit Datum vom 21.09.2015 in Kraft gesetzt wurde \(auch für den SGB II Bereich\)](#).

4. Qualitätsstandards

Die mit HEGA 09/15 Anlage 1 festgelegten Qualitätsstandards sind einzuhalten.

- **Auf schriftliche Kundenreaktionen (einschl. E-Mail) ist grundsätzlich innerhalb von drei Arbeitstagen mit einer Eingangsbestätigung** bzw. Zwischennachricht mit Benennung der Beauftragten / Ansprechpartnerin für KRM zu reagieren.
- Schriftliche Beschwerden (einschl. E-Mail) sind innerhalb von 14 Kalendertagen abschließend zu bearbeiten.

5. Stellung und Aufgabe der Beauftragten für das KRM:

Gemäß o.g. HEGA 09/15 entscheidet der/die Geschäftsführer/in einer gE in eigener Zuständigkeit, wem die Funktion einer/eines KRM-Beauftragten in der gE übertragen wird.

Aufgaben:

- Organisation bzw. Koordination einer termingerechten und qualifizierten Bearbeitung von Kundenanliegen (Beschwerden, Lob, Ideen/Anregungen, Petitionen, Eingaben und Folgeaktionen)
- Information über die aktuellen Erkenntnisse des KRM in Führungskräftebesprechungen
- Initiierung und Nachhaltung von Gegenmaßnahmen
- Berichterstattung über Erkenntnisse des KRM und Maßnahmen der Gegensteuerung

6. Begriffsdefinitionen:

Als **Kundenreaktion** gelten jegliche Äußerungen von Kundinnen und Kunden, welche darauf gerichtet sind, Lob, Beschwerden oder Anliegen jedweder Art anzubringen.

Dienstaufsichtsbeschwerden sind Beschwerden, bei denen es inhaltlich um das persönliche Verhalten einer Mitarbeiterin/ eines Mitarbeiters geht. Dienstaufsichtsbeschwerden sind umgehend der Geschäftsführung vorzulegen.

Eine **Fachaufsichtsbeschwerde** liegt vor, wenn die fachliche Aufgabenerledigung beanstandet wird. Die Beanstandung eines Verwaltungsakts ist grundsätzlich als Widerspruch zu werten.

Petitionen sind Reaktionen, welche beim Petitionsausschuss des Land- oder Bundestages eingereicht werden.

Eingaben sind Beschwerden, die an das BMAS bzw. MAIS gerichtet sind.

7. Verfahren und Auswertung

Grundsätzlich ist jede/r Mitarbeiter/in des Jobcenters gehalten, Kundenreaktionen entgegenzunehmen und in Abstimmung mit der KRM-Stelle und der Führungskraft zu erledigen. Soweit Kundenreaktionen unmittelbar vor Ort in den Standorten eingehen, trägt die/der fachlich zuständige Teamleiter/in die Verantwortung für die fach- und sachgerechte Erledigung.

7.1. Telefonische, persönliche Beschwerden (Ablaufschema 1 und 2):

Sowohl persönliche als auch telefonische Beschwerden sind von der Mitarbeiterin/ dem Mitarbeiter möglichst unverzüglich abschließend zu bearbeiten. Unter Umständen kann hier die Teamleiterin/ der Teamleiter unterstützend hinzugezogen werden.

Persönliche und telefonische Beschwerden bei der KRM-Stelle bzw. der Geschäftsführung werden dort aufgenommen. Soweit aus dem Telefonat erkennbar ist, dass die/der Beschwerdeführer/in noch nicht den „Instanzenweg in der Geschäftsstelle“ beschritten hat, wird der Kundin/ dem Kunden der Hinweis gegeben, dass ihr/ sein Anliegen an die zuständige Führungskraft weitergegeben wird und sie/er von dort innerhalb von zwei Arbeitstagen eine Rückmeldung über den Zeitpunkt und Art und Weise der Erledigung ihres/seines Anliegens bekommt.

Gleichzeitig wird der Sachverhalt von der KRM-Stelle auf das Wesentliche reduziert per Mail an die Führungskraft weitergegeben, mit der Bitte, der Kundin/ dem Kunden innerhalb der zwei

Tagen eine Rückmeldung über das weitere Vorgehen zu geben. Die Erledigung der Kundenreaktion ist der KRM-Stelle zur Kenntnis zu geben.

Telefonische, persönliche Beschwerden werden nicht in der KRM Datenbank erfasst.

7.2 Schriftliche Beschwerden (Ablaufschema 3):

Alle **schriftlichen Kundenreaktionen** (Briefe, inkl. E-Mails) sind unverzüglich der KRM-Stelle vorzulegen (siehe Punkt 4.2.). Bei Schlusszeichnungsvorbehalt der Geschäftsführung erfolgt die Beantwortung in jedem Falle schriftlich. **Hierzu wird von der Führungskraft ein Antwortschreiben im Entwurf gefasst und dem Kundenreaktionsmanagement vorgelegt bzw. zur Verfügung gestellt.** Ausnahme hierzu ist die Erledigung der Eingabe durch die Teamleitung direkt vor Ort. Darüber ist KRM in Kenntnis zu setzen.

Der Kunde erhält umgehend, spätestens am dritten Arbeitstag, eine Eingangsbestätigung. **Die KRM-Stelle erfasst alle schriftlichen Kundenreaktionen in der KRM Datenbank** und leitet Sie an die zuständige Führungskraft weiter. Schriftliche Kundenreaktionen sind grundsätzlich innerhalb von 14 Kalendertagen nach Eingang abschließend zu bearbeiten.

7.2.1. Absender des Schreibens und Adressat des Antwortschreibens ist: BA, Landrat, Ministerien, Politik etc.

- KRM holt einen Antwortentwurf bei der Führungskraft ein
- KRM prüft den Antwortentwurf nach den Qualitätsstandards und leitet die Schlusszeichnung ein.
- Schlusszeichnung Geschäftsführer
- Mehrabdruck an Führungskraft
- Erfassung in Datenbank

7.2.2 - es geht um rechtliche Probleme aus einem Bescheid o.ä.

- Abgabe an Führungskraft bzw. wenn dem nicht abgeholfen werden kann, an die Widerspruchsstelle, soweit die Widerspruchsfrist noch nicht abgelaufen ist
- dort wird der Vorgang erfasst und der Widerspruch bearbeitet
- KRM erstellt Abgabennachricht an Kunden und verweist auf Bearbeitungsdauer
- Mehrabdruck an Führungskraft, Widerspruchsstelle
- Erfassung in Datenbank

7.2.3 - es geht um sonstige Probleme (tel. Erreichbarkeit, „Freundlichkeit“, mündlich abgelehnte Anliegen etc.)

- KRM holt einen Antwortentwurf bei der Führungskraft ein
- KRM prüft den Antwortentwurf nach den Qualitätsstandards und leitet die Schlusszeichnung ein. Schlusszeichnung Geschäftsführer, wenn dieser persönlich angeschrieben wurde, sonst Bereichsleiter
- Mehrabdruck an Führungskraft
- Erfassung in Datenbank

7.2.4 - Kunde holt zum Rundumschlag aus (es geht um rechtliche Probleme aus Bescheid o.ä. und sonstige Probleme wie tel. Erreichbarkeit, „Freundlichkeit“, mündlich abgelehnte Anliegen etc.)

Verfahrensabläufe orientieren sich an einer Mischung aus 4.2.3 und 4.2.4

7.2.5 Dienstaufsichtsbeschwerden

- Persönliches Fehlverhalten und fachliche Aspekte werden gemeinsam vorgetragen.
 - Fachliche Aspekte werden wie oben beschrieben abgehandelt und abschließend beschieden
 - Hinweise zum persönlichen Fehlverhalten werden grundsätzlich der Geschäftsführung vorgelegt und gemäß 7.2.1 abgewickelt.
 - Kunde erhält abschließende Beantwortung durch die Geschäftsführung bzw. Abgabenaachricht
 - Mehrabdruck an Führungskraft

- Ausschließlich persönliches Fehlverhalten wird vorgetragen.
 - Hinweise zum persönlichen Fehlverhalten werden grundsätzlich der Geschäftsführung vorgelegt und gemäß 7.2.1 abgewickelt. Bei gravierendem Fehlverhalten schaltet die Geschäftsführung den Arbeitgeber/Dienstherrn ein; dieser muss das weitere Verfahren durchführen, wenn das Grundarbeitsverhältnis infrage steht.
 - Kunde erhält abschließende Beantwortung durch die Geschäftsführung bzw. Abgabenaachricht
 - Mehrabdruck an Führungskraft

8. Informationen

In der [Ablage KRM](#) sind Weisungen, Verfahrenshinweise und allgemeine Informationen zum Thema hinterlegt.

Die Geschäftsführung wird regelmäßig alle Führungskräfte über den Sachstand informieren. Hierbei sollen Handlungsbedarfe und Handlungsmaßnahmen ermittelt und abgestimmt werden.

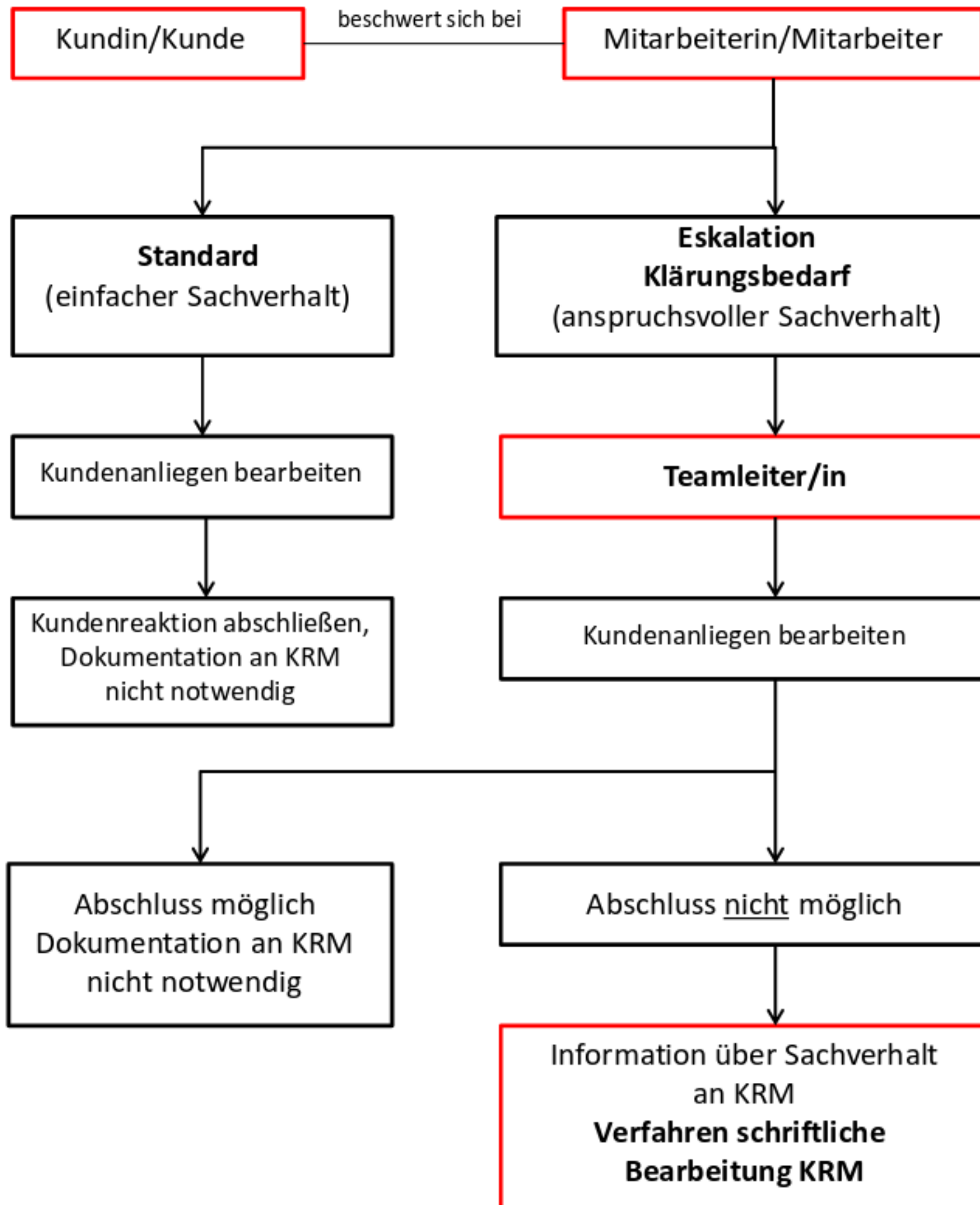
9. Ansprechpartner

KRM – Beauftragte im Jobcenter EU - aktiv ist die Sachbearbeiterin im Büro der Geschäftsführung.

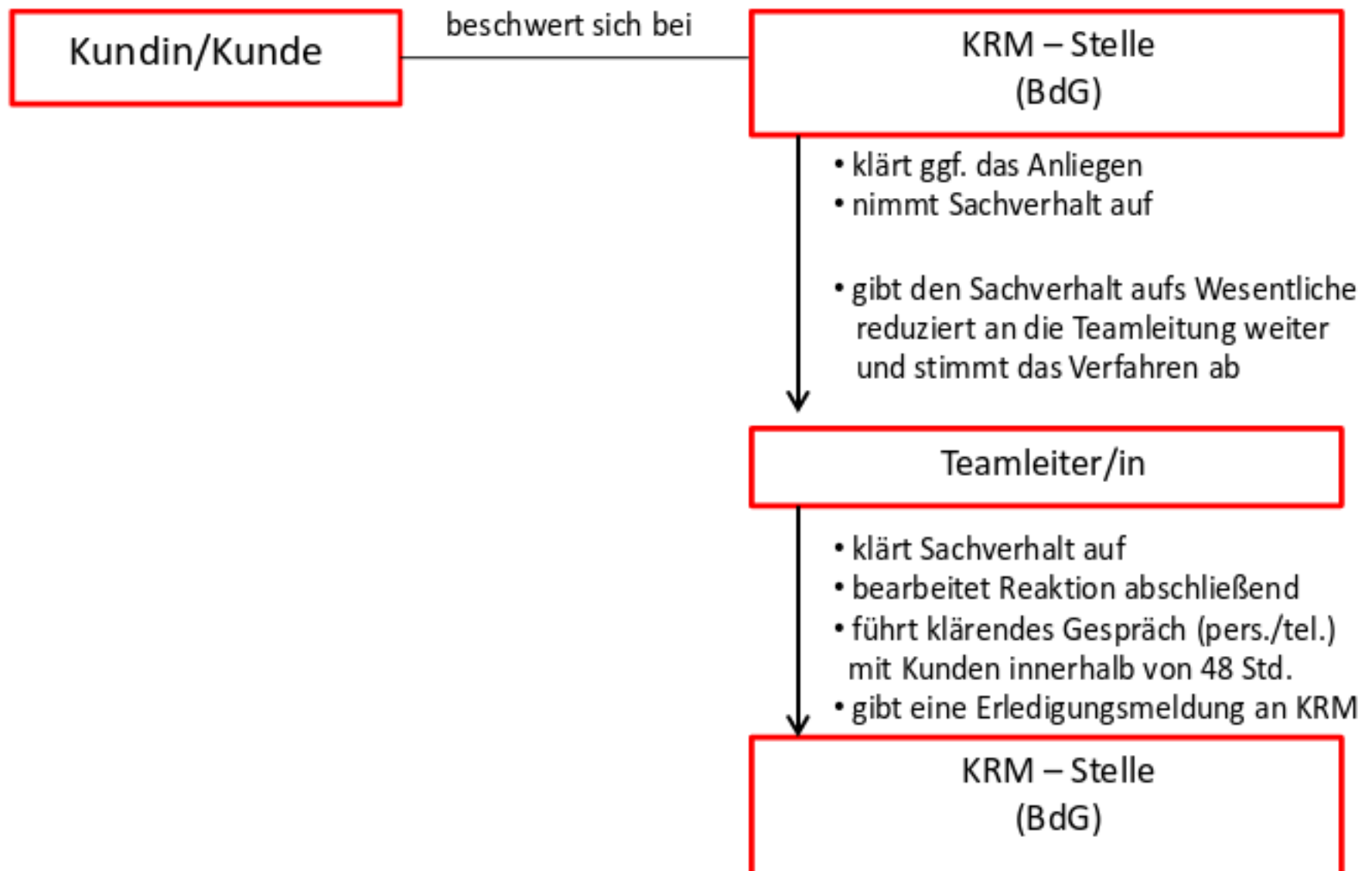


Die Abwesenheitsvertretung übernimmt die Fachassistentin im Büro der Geschäftsführung.

**Ablaufschema 1 – telefonische, persönliche Kundenreaktion
direkt beim Mitarbeiter/der Mitarbeiterin**



**Ablaufschema 2 – telefonische, persönliche Kundenreaktion
bei KRM Stelle (auch über SC)**



Ablaufschema 3 – schriftliche Kundenreaktion

