

Geschäftsanweisung 01

7. März 2011

Die HEGA 07/2009-08 wurde überarbeitet und mit HEGA 02/2012-08 an die aktuelle Rechtslage angepasst.

Kundenreaktionsmanagement (KRM) im jobcenter Wolfenbüttel

I. Ausgangslage

Als **kundenorientierter Dienstleister** misst das jobcenter Wolfenbüttel der Kundenzufriedenheit einen hohen Stellenwert bei. Rückmeldungen von Kunden über die Einschätzung unserer Arbeit helfen uns, die **Dienstleistungsqualität stetig zu verbessern und zu optimieren.** Kundenzufriedenheit zu erzielen ist ein hohes **geschäftspolitisches Ziel** und deshalb Aufgabe aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Kundenzufriedenheit

I. Ziele des KRM

Ziel des Kundenreaktionsmanagements soll sein, **schnell** und **kompetent** auf Kundenanliegen zu **reagieren**, um die Kundenzufriedenheit herzustellen bzw. zu erhalten. **Erkenntnisse** aus berechtigten Beschwerden tragen dazu bei, die **Qualität** der Dienstleistungen zu gewährleisten und ggf. zu **verbessern**.

Ziele

I. Definition

Eine **Kundenreaktion**, ob schriftlich, mündlich, fernmündlich oder per E-Mail beinhaltet individuelle **Anliegen** und ist daher **kundenorientiert zeitnah, individuell und problemgerecht** zu bearbeiten.

Anliegen

Dienstaufsichtsbeschwerden sind Beschwerden, die sich konkret auf ein **persönliches Fehlverhalten** von Beschäftigten beziehen. Die

Dienstaufsichts-

Zuständigkeit hierfür liegt beim **Geschäftsführer** des jobcenters
Wolfenbüttel. Beschwerde

Petitionen sind an den Petitionsausschuss des deutschen Bundestages
gerichtet und werden über das Bundesministerium für Arbeit und
Soziales (BMAS) auf dem Dienstweg über die Zentrale der BA und die
RD NSB an die Agentur für Arbeit Braunschweig zur Stellungnahme
weitergeleitet. Bei **Eingaben** an das BMAS wird ebenso verfahren. Petition/Eingabe

Die Bearbeitung von Petitionen/Eingaben wurde mit HEGA-02-2012 neu
geregelt.

Neu ist auch, dass es **Petitionen** geben kann, die Aufgaben betreffen,
die in die Zuständigkeit der **Trägerversammlung** nach § 44c Abs. 2
SGB II fallen. Diese Petitionen werden vom BMAS direkt der
Geschäftsführung der Jobcenter übermittelt. Die Geschäftsführung
übersendet die durch die Träger **autorisierte** Stellungnahme spätestens
14 Tage vor Ablauf der durch den Petitionsausschuss gesetzten Frist an
das BMAS. Petitionen die
Trägerversammlung
betreffend

Widersprüche sind keine Kundenreaktionen im Sinne des KRM und sind
an die Widerspruchsstelle weiter zu leiten. Widerspruch

7. Zuständigkeiten

KRM ist **Führungsaufgabe**. Die Führungskräfte **entwickeln** und **fördern**
das **Verständnis** der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, KRM als **Chance**
zu **begreifen** und zu **nutzen**. Sie werden von der/dem Beauftragten für
Kundenreaktionsmanagement unterstützt. Was heißt
Führungsaufgabe?

Die/der Beauftragte für KRM ist zuständig für

- > die Steuerung des Bearbeitungswegs,
 - > die Festlegung der internen Termine und Überwachung ihrer
Einhaltung (Wiedervorlage, Erinnerung),
 - > die Einhaltung der Termine gegenüber vorgesetzten Dienststellen,
 - > die inhaltliche Überprüfung der Stellungnahmen/Berichte (unter
Beteiligung der Fach- und Führungskräfte),
- Was macht die/der
KRM-Beauftragte?

- > die Überprüfung der äußeren Form und der Ausfertigung von Stellungnahmen/Berichten,
- > die Eintragungen in die KRM-Datenbank sowie
- > die tägliche Sichtung des virtuellen Postfaches KRM und die Veranlassung der weiteren Bearbeitung .

Eingehende Kundenreaktionen sind von der/m Beauftragten für KRM in der KRM2-Datenbank zu erfassen, zur Bearbeitung an die zuständige Fachabteilung weiterzuleiten und hinsichtlich der termingerechten Bearbeitung zu überwachen. Abschließend ist die Kundenreaktion in der KRM2-Datenbank zu bewerten und auszutragen (siehe Anlage 2). Auch anonyme Reaktionen sind in der KRM-Datenbank zu erfassen und auszuwerten.

Erfassen der KR

Für die fachliche Bearbeitung der Kundenreaktion sind grundsätzlich die zuständigen Teamleiter/innen verantwortlich.

Bearbeitung der KR

7. Umgang mit Kundenreaktionen

Jeder Kunde des jobcenters Wolfenbüttel soll die Möglichkeit haben, zu jeder Zeit und in jeder Form Lob und Kritik zu äußern oder auch Anregungen zu geben. Um dies zu gewährleisten wurde das Angebot des KRM um das E-Mail-Postfach

Jobcenter-Wolfenbuettel.Kundenreaktionsmanagement@jobcenter-ge.de

erweitert. Auf der Homepage des jobcenters Wolfenbüttel ist ein entsprechender Link hierfür installiert. Verantwortlich für dieses Postfach ist die/der Beauftragte für KRM.

Erreichbarkeit des KRM

Desweiteren werden die Kunden durch Auslegen eines Flyers auf das Kundenreaktionsmanagement im jobcenter Wolfenbüttel aufmerksam gemacht.

Persönliche oder **telefonische** Äußerungen von Kunden, gleich ob Lob oder Kritik sind von jeder/m Mitarbeiterin/Mitarbeiter entgegen zu nehmen. Kann dem Kunden **nicht sofort geholfen** werden, erfolgt eine persönliche **Weiterleitung** der Kundenreaktion an die zuständige **Teamleitung** (Vordruck Anlage 1) und **nachrichtlich** an den/die

Beauftragte für KRM damit die Erfassung in der KRM2-Datenbank gewährleistet ist.

Alle **schriftlichen** Kundenreaktionen sowie Eingaben/Petitionen und Dienstaufsichtsbeschwerden sind grundsätzlich der **Geschäftsführung** vorzulegen.

Bei **Beschwerden**, die telefonisch im **Service Center (SC)** eingehen, ist das Anliegen dort zu klären. Sofern eine kundenorientierte Beantwortung dort nicht abschließend erfolgen kann, wird ein Ticket an das Postfach der zuständigen Teamleitung und „Cc“ dem KRM geschickt. Der/die Beauftragte für KRM übernimmt die Erfassung in die KRM2-Datenbank und überwacht die termingerechte Bearbeitung der Kundenreaktion.

Service-Center

Kundenreaktionen, die **das SC selbst betreffen** und nicht dort eingehen sind an die/den Beauftragte/n für KRM der Verbundagentur weiter zu leiten. Hier werden sie in der Datenbank erfasst und an den Bereichsleiter des SC weitergeleitet.

I. Fristen

Alle Kundenreaktionen werden schnellstmöglich bearbeitet. Schriftliche Kundenreaktionen sollten grundsätzlich innerhalb von 14 Kalendertagen abschließend bearbeitet werden.

Kann einer schriftlichen Kundenreaktion (einschl. E-Mails) nicht unmittelbar abgeholfen werden, ist innerhalb von 3 Arbeitstagen mit einer **Eingangsbestätigung** zu reagieren.

Bearbeitungszeiten

Wenn erkennbar ist, dass die Kundenreaktion **nicht innerhalb von 14 Tagen** abschließend bearbeitet werden kann, ist dem Kunden spätestens nach einer Woche eine **Zwischennachricht** zu erteilen.

Eingaben und Petitionen sind – auch bei hoher Arbeitsbelastung – als **Sofortsache** zu behandeln. Stellungnahmen werden grundsätzlich bis zum geforderten Termin an die RD weitergeleitet. Sollte eine

Terminsachen

Stellungnahme nicht zum genannten Termin gefertigt werden können, da z.B. Auskünfte Dritter erforderlich sind, besteht die Möglichkeit durch die/den Beauftragte/n für KRM eine **Fristverlängerung** über die RD NSB beim BMAS zu **beantragen**.

Die/der Beauftragte für KRM überprüft regelmäßig den **Erledigungsstand** eingegangener Kundenreaktionen. Dabei sind die genannten Fristen einzuhalten. Die Geschäftsführung wird regelmäßig über den Bearbeitungsstand unterrichtet.

I. **Datenschutz**

Aus Gründen des Datenschutzes ist eine Übermittlung von Schriftstücken (z.B. Stellungnahmen, Fristverlängerungen) per E-Mail grundsätzlich nicht zulässig, jedoch kann in Einzelfällen eine Übermittlung in anonymisierter Form stattfinden (siehe HEGA 02/2012-08, Pkt. 1.3.6).

Versand per E-Mail

I. **Auswertung der Kundenreaktionen**

Die Geschäftsführung wird durch die/den **Beauftragte/n für KRM** unter Einbeziehung der IT-Anwendung KRM2 und der danach möglichen Auswertungsalternativen **quartalsmäßig** über die Ergebnisse unterrichtet. Die **Geschäftsführung** unterrichtet einmal **jährlich** zum 31.12. (oder auf Anforderung) dem VG der Agentur für Arbeit Braunschweig.

IT-Anwendung

I. **Ablage der Vorgänge, Weisungen**

Sämtliche **Vorgänge**, die **Kundenreaktionen** betreffen, sind in **Kopie** durch die/den Beauftragte/n für KRM beim Aktenzeichen zu hinterlegen. Durch den betroffenen **Fachbereich** werden die **Originale** des Vorgangs in der Leistungs-/Fachakte abgelegt.

Ablage

In der KRM-Ablage, der AA-Ablage und im Intranet werden

Auswertungsergebnisse sowie Weisungen und Regelungen etc. eingestellt.

4. Gültigkeitsdauer

Diese Geschäftsanweisung tritt mit sofortiger Wirkung in Kraft.

Die Geschäftsanweisung wird jeweils zum 31.12. d. J. durch die/den Beauftragten für Kundenreaktionsmanagement überprüft. Sollte keine Anpassung des Verfahrens erforderlich sein, gilt sie in der bestehenden Form weiter.

In Krafttreten

gez. Vogel
Geschäftsführer

Aufnahme einer persönlichen oder telefonischen Kundenreaktion

Mitarbeiter: _____

Org.-Z.: _____

Reaktion erfolgte <input type="checkbox"/> persönlich <input type="checkbox"/> telefonisch
Die Reaktion stammt von einem/einer Kunden/Kundin der Gruppe <input type="checkbox"/> Arbeitnehmer <input type="checkbox"/> Arbeitgeber <input type="checkbox"/> Sonstige:
Der Kunde / die Kundin äußert sich wie folgt:
Der Kunde/die Kundin machte folgenden Verbesserungsvorschlag:
Sonstige Anmerkungen/Hinweise:
Daten des Kunden Name, Vorname: Anschrift: ggfs. Kundennummer: ggfs. Telefonnummer:
Datum, Unterschrift des aufnehmenden Mitarbeiters: _____
Zur Erfassung und Bearbeitung weiterleiten an <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> Hdz. Datum </div>
Antwortschreiben abgesandt: Weiterleitung an 705: z.d.A.

Bearbeitung von Petitionen und Eingaben im Rechtskreis SGB II**Musterstellungnahme****Stellungnahme**

**zu der Petition der Frau/des Herrn *Vorname Nachname* vom *Datum*,
eingegangen im Jobcenter *Musterstadt* am *Datum***

- Kurzdarstellung des Petitionsanliegens
(2-3 Sätze, z.B.: "Mit der Petition wendet sich die Petentin/der Petent gegen ... / beschwert sich ... über ... / begehrt ...")
- Feststellung des Ergebnisses der Überprüfung der Petition
(z.B.: „Die Petition ist jedoch nicht begründet / nur soweit begründet, als ... Im Übrigen ist sie nicht begründet.“)
- Schilderung des Sachverhalts (möglichst chronologisch) unter Berücksichtigung der wesentlichen tatsächlichen Ausführungen der Petentin/des Petenten
(z.B.: „Die Petentin/der Petent hat am ... einen Antrag auf ... gestellt. Der Antrag wurde mit Bescheid vom ... abgelehnt. Der hiergegen am ... eingelegte Widerspruch wurde mit Widerspruchsbescheid vom ... zurückgewiesen.“ „Über die dagegen beim SG ... eingereichte Klage ist noch nicht entschieden.“ „Soweit die Petentin/der Petent behauptet, dass ..., haben die Feststellungen der ... jedoch ergeben, dass...“)
- Umfassende rechtliche Würdigung des Sachverhalts unter Berücksichtigung der wesentlichen rechtlichen Ausführungen der Petentin/des Petenten
(z.B.: „Der Widerspruch war zurückzuweisen. Gemäß § ... Absatz ... Satz ... SGB II hat Anspruch auf ..., wer ... Diese Voraussetzung liegt vor, wenn ... Die Petentin/der Petent hat ... Soweit die Petentin/der Petent der Ansicht ist, dass ..., ist dies mit ... nicht vereinbar.“)
- Schlusssatz
(z.B.: „Die Petition ist nach alledem nicht begründet / nur teilweise begründet.“)

Jobcenter: ...
 Organisationseinheit: ...
 GZ: ...
 Ansprechpartner; Herr/Frau ...
 Tel.-Nr.: *Durchwahl*
 Name, Unterschrift: *Geschäftsführerin/Geschäftsführer bzw. Vertreterin/Vertreter* Datum