

Kundenreaktionsmanagement (KRM) Konzept, gültig ab 25.04.2013

Inhaltsverzeichnis

1.	Ausgangslage	3
2.	Ziele und Grundsätze	3
3.	Verantwortlichkeiten und Aufgaben	4
4.	Möglichkeiten der Kontaktaufnahme mit dem Kundenreaktionsmanagement	5
5.	Verfahren	6
5.1.	Eskalationsstufen und Mindeststandards „Bearbeitungsdauer“	6
5.2.	Schriftliche Reaktionen auf dem Postweg, per Fax oder per E-Mail	8
5.3.	Persönlich vorgetragene oder telefonische Reaktionen	8
5.4.	Meinungskarten - Anlage 2	8
5.6.	Dienstaufsichtsbeschwerde	10
5.7.	Wachschutz	10
5.8.	Widersprüche	10
5.9.	Service Center (SGB II)	11
5.10.	Kundenreaktionen zum Datenschutz	11
5.11.	Online-Reaktionen	11
6.	Erfassung von Kundenreaktionen	11
6.1.	Zuständigkeiten IT-Tool KRM2	12
6.2.	Datenschutz im IT-Tool KRM2	12
7.	Auswertung	12
	Auswertung	12
8.	Beteiligung der Trägerversammlung	13
9.	Schlussbestimmungen	13

Anlagen

Anlage 1 Kundenreaktion

Anlage 2 Zentrale Meinungskarte

Anlage 3 Ablaufschema Kundenreaktion

Anlage 4 Hyperlinks

1. Ausgangslage

Im August 2011 wurde das zentrale Kundenreaktionsmanagement im Rechtskreis SGB III nach der ISO 10002 zertifiziert.

Mit der HEGA 11/2007 lfd. Nr. 22 wurden die Grundsätze des Kundenreaktionsmanagements im Rechtskreis SGB II durch die Bundesagentur (BA) erstmals geregelt. Das Kundenreaktionsmanagement (KRM) im Rechtskreis SGB II folgt den allgemeinen Zielen und Strukturen des Kundenreaktionsmanagements im Rechtskreis SGB III.

Vor diesem Hintergrund möchte das Jobcenter Berlin Mitte (JCM) das Kundenreaktionsmanagement neu regeln.

Aktuelle Weisungen, Hinweise und Arbeitshilfen zum Kundenreaktionsmanagement sind im Intranet unter Interner-Service > Kommunikation > Kundenreaktionsmanagement eingestellt.

2. Ziele und Grundsätze

Das Kundenreaktionsmanagement beinhaltet die Planung, Durchführung und Kontrolle aller Maßnahmen im Zusammenhang mit Kundenreaktionen.

Jede Kundenreaktion, sowohl Lob als auch Kritik, ist für alle Beschäftigten des JCM eine Rückmeldung über die Qualität der Dienstleistungen und kann zur Optimierung der Geschäftsprozesse beitragen.

Die Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit soll gesteigert werden. Kundenreaktionsmanagement ist Aufgabe jeder Führungskraft.

Diese Regelung soll einen Handlungsleitfaden für alle Mitarbeiter/innen zum Umgang mit Kundenreaktionen darstellen.

Der Umgang mit Kundenreaktionen, vor allem mit Beschwerden, ist Ausdruck hoher Kundenorientierung und ausgeprägter Dienstleistungsbereitschaft:

- Offenheit gegenüber Beschwerden signalisieren
- Beschwerden als Herausforderung und Chance erkennen, nicht als Störung
- Beschwerden zeitnah und sachgerecht bearbeiten
- Kundenzufriedenheit wiederherstellen und erhöhen
- Kundenfreundliche Kommunikation leben

Dafür trägt jede/r Mitarbeiter/in persönlich Verantwortung.

Ausgangslage

Ziele und Grundsätze

Die Kunden sollen dazu bewegt werden, die von ihnen wahrgenommenen Mängel und Probleme, aber auch ihre Zufriedenheit zu äußern und Anregungen zu beschreiben. Jede Kundenreaktion ist daher grundsätzlich ernst zu nehmen, schnell, lösungsorientiert und adressatengerecht zu bearbeiten.

3. Verantwortlichkeiten und Aufgaben

Die Führungskräfte tragen die Gesamtverantwortung für ihren Aufgabenbereich. Sie stellen die Einhaltung der Grundsätze und Mindeststandards für das Kundenreaktionsmanagement sicher. Sie sind verantwortlich für die fachliche Umsetzung der Erkenntnisse aus den Kundenreaktionen im Hinblick auf die Verbesserung der Aufgabenerledigung.

Das Kundenreaktionsmanagement ist organisatorisch dem Büro der Geschäftsführung (BdGF) zugeordnet und fachaufsichtlich direkt dem Leiter des BdGF unterstellt.

Es wird durch die/den Beauftragte/n für Kundenreaktionsmanagement koordinierend wahrgenommen.

Das Kundenreaktionsmanagement ist grundsätzlich für die organisatorische Abwicklung/Bearbeitung/Koordination der Kundenreaktion zuständig. Das beinhaltet:

- Koordination der Termine und Bearbeitungswege für Beschwerden nach Dringlichkeit und Außenwirkung ggf. in Abstimmung mit Bereichsleitung (BL)/Teamleitung (TL)
- Erfassung der Kundenreaktion zur Terminüberwachung
- Zuordnen der Kundenreaktion nach dem Dienstleistungskatalog (Anmerkung: Die Auswertung der Datenbank KRM2 - IT-Tool KRM2 - basiert auf der Zuordnung zum Dienstleistungskatalog)
- Feststellung der Zuständigkeit ggf. in Abstimmung mit den BL/TL
- Klärung der Bearbeitung von Kundenreaktionen bei Mehrfachzuständigkeiten (mehrere Bereiche betroffen) in Abstimmung mit den BL/TL
- Erteilung von Eingangsbestätigungen bzw. Zwischennachrichten an die Kunden
- Überstellung der Kundenreaktionen in die Verzeichnisse der zuständigen Bereiche zur Bearbeitung durch die zuständigen Bereiche mit durch das KRM festgelegter Bearbeitungsfrist (regelmäßig innerhalb von 10 Arbeitstagen)
- Zeitnahe Benachrichtigung der zuständigen Bereiche per E-Mail
- Fristverlängerungen mit Information an die zuständige Bereichsleitung

Verantwortlichkeiten / Aufgaben

Geschäftsanweisung – 008/2013

- Erfassung bzw. Dokumentation in der Datenbank KRM2 (IT-Tool KRM2)
- Koordinierung ggf. notwendiger Nachermittlungen
- Erstellung der Schlussantwort nach fachlicher Zuarbeit durch die zuständige Team-/Bereichsleitung – sofern die Bearbeitung nicht in eigener Zuständigkeit der Bereiche erfolgt
- Abschließende Bearbeitung der von den zuständigen Bereichen eingehenden Stellungnahmen bei Eingaben und Petitionen entsprechend den Ausführungen der HEGA zur Bearbeitung von Petitionen und Eingaben im Rechtskreis SGB II, zur Einhaltung der Fristen und hinsichtlich der Formvorgaben in der jeweils aktuellen Fassung (s.a. Publikation des Handbuch-Bearbeitung-Petitionen-Eingaben-SGB2.pdf in der jeweils gültigen Fassung)
- Ansprechpartner für die Regionaldirektion (RD), das Führungskräfteunterstützungsteam (FUT), die Koordinierungsstelle für das Jobcenter Mitte beim zuständigen Stadtrat, den Koordinatoren des Regierenden Bürgermeisters (RegBM) einschließlich Senatskanzlei (SenKzl) und Abgeordnetenhaus
- Koordination der Verfügbarkeit sowie Auswertung von Meinungskarten
- Berichtswesen, Auswertungen und Statistiken aus der Datenbank KRM2 (IT-Tool KRM2)
- Halbjährlicher Bericht an die Trägerversammlung

Gemeinsam mit dem BdGF sind die Geschäftsbereichsleitungen (G-BL) bzw. Bereichsleitungen (BL) für folgende Aufgaben verantwortlich:

- Sicherstellung der Umsetzung von Erkenntnissen aus den Kundenreaktionen
- Weiterentwicklung des Kundenreaktionsmanagements

4. Möglichkeiten der Kontaktaufnahme mit dem Kundenreaktionsmanagement

Nachstehende Möglichkeiten sind gegeben, um sich an das Kundenreaktionsmanagement des Jobcenters Berlin Mitte zu wenden.

- Sofern die/der Mitarbeiter/in die Kundenreaktion auf Wunsch des Kunden aufnehmen soll, kann die Anlage 1 genutzt werden.
- Für Kundenreaktionen per E-Mail ist folgende E-Mail-Adresse bekannt zu geben: JobCenter-Berlin-Mitte.Kundenreaktionsmanagement@jobcenter-ge.de.

Möglichkeiten der Kontaktaufnahme

Geschäftsanweisung – 008/2013

- Wird hierfür das Online-Kontaktformular genutzt, erhält der Bezirksstadtrat für Soziales und Bürgerdienste des Bezirksamtes Mitte von Berlin eine Kopie der Mail übersandt (s.a. 5.11).
- Für die Kontaktaufnahme per Fax steht die Rufnummer 030 / 5555 45 6611 zur Verfügung.
- Die Kontaktmöglichkeiten für Kundenreaktionen sind im Internet unter Jobcenter Berlin Mitte Kundenreaktionsmanagement veröffentlicht.
- Meinungskarten (s.a. 5.4)

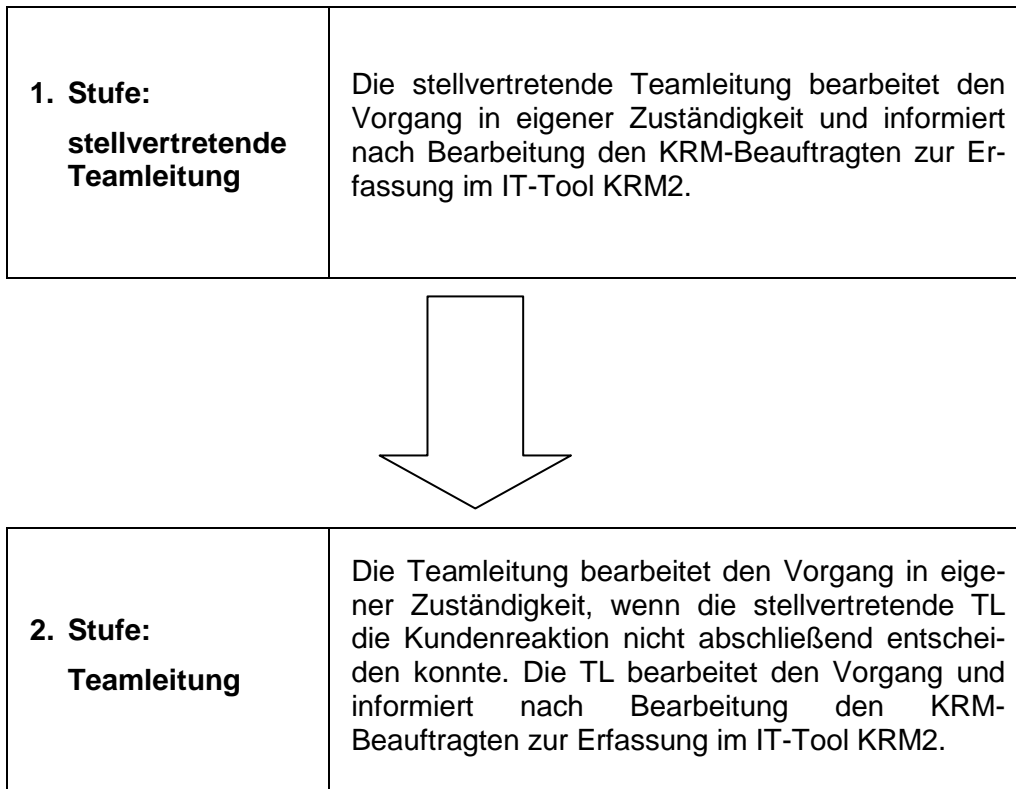
5. Verfahren

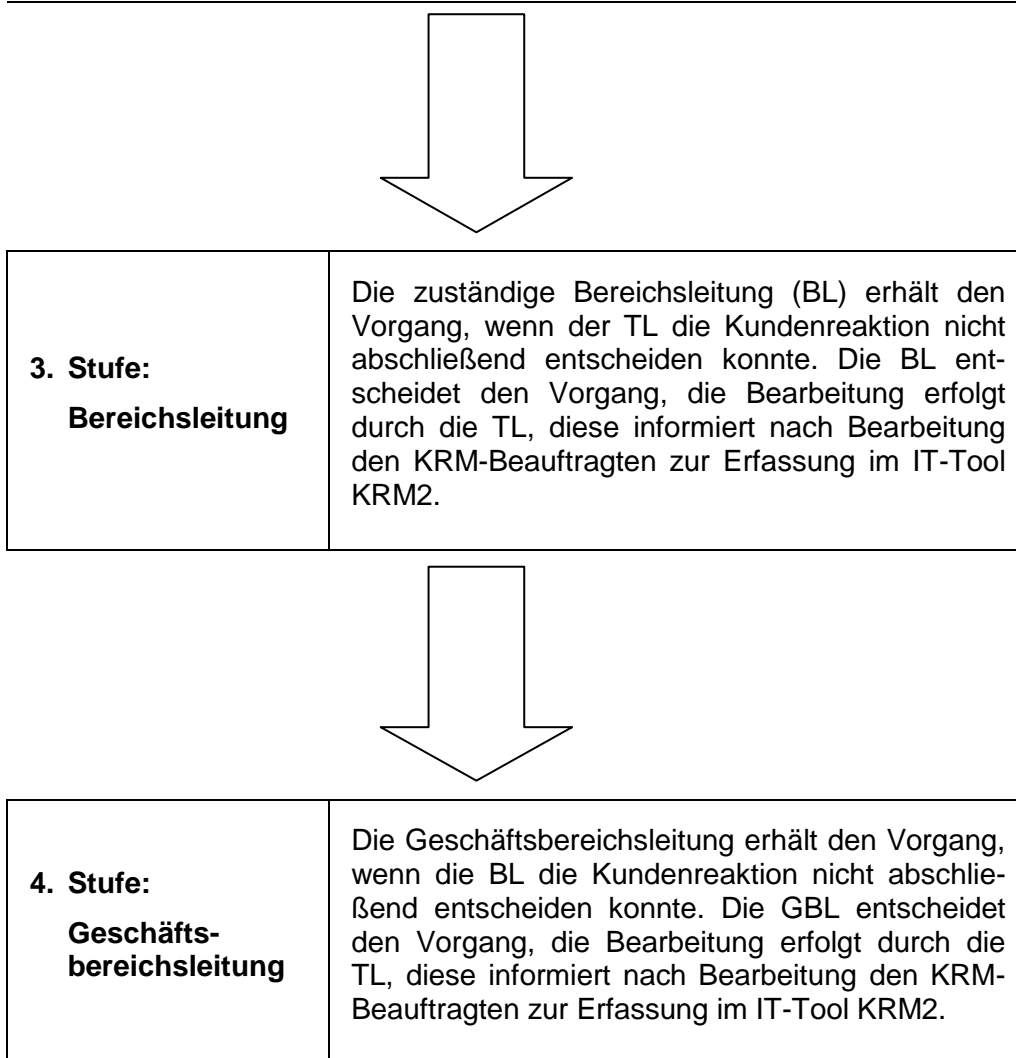
Verfahren

5.1. Eskalationsstufen und Mindeststandards „Bearbeitungsdauer“

Eskalationsstufen

Jeder Mitarbeiter ist für die Entgegennahme einer Kundenreaktion verantwortlich. Kundenreaktionen sind als Sofortsachen zu behandeln. Das heißt, es ist dafür Sorge zu tragen, dass die Kundenreaktion unverzüglich bearbeitet wird. Lässt der Sachverhalt eine sofortige persönliche Klärung nicht zu, so ist wie folgt zu verfahren:





Kundenreaktionen sind im Regelfall innerhalb von 10 Arbeitstagen (gerechnet vom Eingang der Kundenreaktion bis zur endgültigen Erledigung) abschließend zu bearbeiten.

Bearbeitungsdauer

Wenn erkennbar ist, dass die Bearbeitungsdauer von 10 Arbeitstagen nicht eingehalten werden kann, erfolgt durch die zuständige Führungskraft am 08. Arbeitstag nach Eingang der Kundenreaktion eine Zwischennachricht an das BdGF (KRM). Darin sollen die Gründe der Bearbeitungsverzögerung und der Zeitpunkt der vorgesehenen Erledigung (max. 5 weitere Arbeitstage) benannt werden. In diesen Fällen erhält der Kunde von KRM eine Zwischennachricht, in der die Verzögerung transparent zu machen ist.

5.2 Schriftliche Reaktionen auf dem Postweg, per Fax oder per E-Mail **Schriftliche Reaktionen**

- Schriftliche Reaktionen werden direkt von den Poststellen der Liegenschaften an das BdGF (KRM) oder an das virtuelle Postfach des KRM weitergeleitet.
- Die Erfassung in der Datenbank KRM2 (IT-Tool KRM2) wird durch das BdGF (KRM) vorgenommen.
- Die zentralen Meinungskarten werden ebenfalls in der Datenbank KRM2 (IT-Tool KRM2) durch das BdGF (KRM) erfasst.
- Datenbank KRM2 (IT-Tool KRM2): Festlegen und Nachhalten von Terminen, Wiedervorlage (WV), Entscheidung und abschließender Eintrag in Verantwortlichkeit des BdGF.

Die weitere Bearbeitung erfolgt entsprechend Punkt 5.1

5.3 Persönlich vorgetragene oder telefonische Reaktionen **Persönliche oder telefonische Reaktionen**

Für die persönliche oder telefonische Aufnahme von Kundenreaktionen ist jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter verantwortlich (hierzu kann Anlage 1 genutzt werden).

Die weitere Bearbeitung erfolgt entsprechend Punkt 5.1.

5.4 Meinungskarten - Anlage 2 **Meinungskarten**

Der Einsatz von Meinungskarten (MK) soll die Kunden anregen, möglichst schnell, einfach und ohne größeren persönlichen Aufwand, ihre Anliegen und Meinungen in Form von Anregungen, Lob bzw. Kritik zu äußern.

Zur Verbesserung der Dienstleistungsqualität und Kundenzufriedenheit sollen diese MK systematisch ausgewertet werden. Hierzu erfolgt die Erfassung in der Datenbank KRM2 (IT-Tool KRM2). Über die Erkenntnisse sind die Führungskräfte zu informieren.

Die MK werden in sogenannten Displays platziert, die in den einzelnen Liegenschaften dafür aufgestellt sind.

Verfahren:

1. Alle Mitarbeiter sind gehalten darauf zu achten, dass die Displays mit MK gefüllt sind und ein Schreibgerät zur Verfügung steht. Bei fehlender Bestückung oder Beschädigung ist das Büro der Geschäftsführung (BdGF - KRM) umgehend zu unterrichten. Ebenso ist

darauf zu achten, dass das Display „müllfrei“ ist. Zu diesem Zweck sind Papierkörbe neben den Displays zu platzieren.

2. Die Befüllung der Displays mit MK und Entnahme der MK erfolgt grundsätzlich durch das KRM. Eine Ausnahme bilden weitere Liegenschaften, in denen das KRM nicht ansässig ist. Hier regeln die Standortleitungen in eigener Zuständigkeit das entsprechende Verfahren.
3. Alle eingegangenen und inhaltlich verwertbaren MK sind durch die dafür verantwortlichen Mitarbeiter/innen einzusammeln und KRM zur Erfassung und Auswertung zu übersenden.
4. Nach Auswertung und Erfassung der MK werden diese im Original an die betroffenen BL per Post z.w.V. übersandt.
5. Anonyme KR bleiben grundsätzlich unberücksichtigt, es sei denn, sie stützen bereits vorhandene Erkenntnisse und sind im Sinne dieses Konzeptes verwertbar. Nur in diesen Fällen erfolgt eine Erfassung in der Datenbank KRM2 (IT-Tool KRM2).
6. Eine Archivierung von MK erfolgt nicht.

5.5 Petitionen, Eingaben

Eine **Petition** bezeichnet eine Anfrage oder Beschwerde an den Petitionsausschuss des Deutschen Bundestages oder des Abgeordnetenhauses von Berlin oder den Beauftragten für Datenschutz und Informationsfreiheit. Datenschutzangelegenheiten gehen direkt an den Datenschutzbeauftragten des Jobcenters Mitte (s.a. 5.10). Bei Petitionen wird der Kunde Petent genannt. Petitionen an den Deutschen Bundestag unterliegen bei der Beantwortung in Form einer Stellungnahme strengen Formvorschriften. Hier wird auf die entsprechenden Ausführungen der HEGA in der jeweils aktuellen Fassung zur Bearbeitung von Petitionen und Eingaben im Rechtskreis SGB II zur Einhaltung der Fristen und hinsichtlich der Formvorgaben verwiesen. Weitergehende Informationen sind im Handbuch zur Bearbeitung von Petitionen und Eingaben im SGB2 enthalten. Petitionen an das Land Berlin unterliegen diesen strengen Formvorschriften nicht.

Eine **Eingabe** bezeichnet eine Zuschrift oder Beschwerde an weitere Institutionen des Bundes oder der Länder (z.B. an das BMAS, an den Regierenden Bürgermeister von Berlin u. ä.). Bei Eingaben wird der Kunde als Beschwerdeführer bezeichnet. Die strengen Formvorschriften der vorgenannten HEGA sind in der Stellungnahme nur dann einzuhalten, wenn das betroffene Ministerium sich die Beantwortung vorbehalten hat. Eingaben an das Land Berlin unterliegen diesen strengen Formvorschriften nicht.

Petitionen / Eingaben sind generell, unabhängig vom Eingangsort, von den Poststellen direkt dem BdGF (GF) zuzuleiten (Postweg oder elektronisch).

Die BL ist für die Einhaltung der Termine im Petitionsverfahren verantwortlich. Im Ausnahmefall ist durch die zuständige Führungskraft rechtzeitig (10

Petitionen, Eingaben

Geschäftsweisung – 008/2013

Arbeitstage vor Fristablauf) - unter Angabe der Gründe entsprechend den aktuellen Weisungen - eine Fristverlängerung zu beantragen.

Die Stellungnahme zu der Petition/Eingabe wird vorab per E-Mail an das BdGF (KRM) als Word-Datei gesandt. Die Schlusszeichnung erfolgt durch den GF, die Abgabe an die RD durch das BdGF (KRM).

Die Jobcenter wurden zur einheitlichen Durchführung ihrer Aufgaben entsprechend § 44 SGB II als gemeinsame Einrichtung per 01.01.2011 legitimiert. Abweichend von den vorstehenden Regelungen sind im Einklang mit den entsprechenden Ausführungen der HEGA zur Bearbeitung von Petitionen und Eingaben im Rechtskreis SGB II in der jeweils aktuellen Fassung Eingaben / Petitionen zu behandeln, die in den Zuständigkeitsbereich der **Trägerversammlung** gemäß § 44 c Abs. 2 SGB II fallen. Die Stellungnahme ist entsprechend durch die Trägerversammlung zu autorisieren.

5.6 Dienstaufsichtsbeschwerde

Als Dienstaufsichtsbeschwerde wird grundsätzlich jede Beschwerde gewertet, die sich gegen das persönliche Fehlverhalten von Mitarbeiter/inne/n richtet. Die Entscheidung darüber, ob es sich um eine Dienstaufsichtsbeschwerde oder aber Fachaufsichtsbeschwerde handelt, trifft die zuständige Bereichsleitung auf Vorschlag der zuständigen Teamleitung.

Für tatsächliche Dienstaufsichtsbeschwerden ist im BdGF der Bereich Personal zuständig. Grundsätzlich sind hierzu Stellungnahmen des betroffenen Personals einzuholen. Die Stellungnahmen sind von den zuständigen Führungskräften zu bewerten und zur abschließenden Bearbeitung dem BdGF (Personal) zu übermitteln. Die Erledigung ist durch das BdGF (KRM) zu überwachen und im KRM-Tool zu vermerken.

Wird im Rahmen der Ermittlungen zum Sachverhalt festgestellt, dass es sich um eine Fachbeschwerde handelt, erfolgt die Bearbeitung entsprechend den Ausführungen unter 5.1.

Dienstaufsichtsbeschwerde

5.7. Wachschutz

Kundenreaktionen, die ausschließlich den Wachschutz betreffen, sind dem Leiter des BdGF zur abschließenden Bearbeitung zuzuleiten.

Wachschutz

5.8. Widersprüche

Bei Widersprüchen (WS) in Zusammenhang mit einer Kundenreaktion ist durch die SGG-Stelle zeitnah zu prüfen, ob eine beschleunigte Entscheidung des WS zur Bearbeitung der Kundenreaktion im Sinne einer ganzheit-

Widersprüche

lichen Problemlösung erforderlich ist. Die SGG-Stelle erhält dazu regelmäßig eine Kopie der Kundenreaktion. Der Kunde wird durch KRM über die reguläre Bearbeitungsdauer für Widersprüche mittels Zwischennachricht informiert.

5.9 Service Center (SGB II)

Kundenreaktionen, die das Service Center betreffen, sind grundsätzlich zur abschließenden Bearbeitung und Erfassung an die zuständige Bereichsleitung des Service Center zu übersenden. Ausnahmen sind Mehrfachzuständigkeiten bei Beschwerden und Eingaben/Petitionen.

Ein Ablaufschema zur Veranschaulichung der Verfahrensabläufe bei Kundenreaktionen ist der Anlage 3 zu entnehmen.

Service Center (SGB II)

5.10 Kundenreaktionen zum Datenschutz

Kundenreaktionen, die Datenschutzverletzungen zum Inhalt haben, sind dem Datenschutzbeauftragten des Jobcenter Mitte zuzuleiten. Eine Erfassung als Kundenreaktion erfolgt nicht.

Datenschutz

5.11 Online-Reaktionen

Wird für die Kundenreaktion das Online-Kontaktformular genutzt, erhält der Bezirksstadtrat für Soziales und Bürgerdienste des Bezirksamtes Mitte von Berlin eine Kopie der Mail übersandt (s.a. 4.). Dieser wünscht grundsätzlich eine Mitteilung nach erfolgter abschließender Bearbeitung der Kundenreaktion, die ihn über die Art und Weise der Erledigung informiert. Diese Information wird der Koordinatorin des zuständigen Bezirksstadtrates für das Jobcenter Berlin Mitte durch das BdGF (KRM) zugeleitet.

Online-Reaktionen

6. Erfassung von Kundenreaktionen

Zur Erfassung und Verdeutlichung des Bearbeitungsstandes sowie zur Darlegung der Erledigung ist die Datenbank KRM2 (IT-Tool KRM2) zu nutzen. Die einheitliche Nutzung der Datenbank KRM2 (IT-Tool KRM2) erfolgt gemäß der aktuellen Weisungen und Bedienungshinweise, hier entsprechend den Ausführungen der HEGA zur Bearbeitung, Erfassung und Auswertung von Kundenreaktionen im Kundenreaktionsmanagement, IT-Anwendung

Erfassung von Kundenreaktionen

KRM Stufe 2 II in der jeweils aktuellen Fassung.

6.1 Zuständigkeiten IT-Tool KRM2

Die Erfassung einer Kundenreaktion in der Datenbank KRM2 (IT-Tool KRM2) nimmt das BdGF (KRM) vor.

Zuständigkeiten IT-Tool KRM2

Die Beantragung des Zugriffs und der Rechte auf die Datenbank KRM2 (IT-Tool KRM2) erfolgt durch das BdGF für die Geschäftsführung und für alle Führungskräfte ab der Funktion Bereichsleitung.

6.2 Datenschutz im IT-Tool KRM2

Bei der Eintragung der persönlichen Daten in die Datenbank KRM2 (IT-Tool KRM2) erfolgt im Nachhinein keine automatische Aktualisierung mit zPDV. Im Ergebnis werden Daten von Kunden, die zwischenzeitlich einem besonderen Schutzbedürfnis unterliegen, in der Datenbank KRM2 (IT-Tool KRM2) angezeigt. Um dieses zu vermeiden, informieren Mitarbeiter/-innen, die für die Bearbeitung von Daten dieses Personenkreises verantwortlich sind, das Kundenreaktionsmanagement, damit die Daten in der Datenbank KRM2 (IT-Tool KRM2) ebenfalls unverzüglich gelöscht werden. Grundlage bildet hierfür die Verfahrensinfo SGB II vom 23.12.2008 in der jeweils gültigen Fassung.

Datenschutz IT-Tool KRM2

7. Auswertung

Die Auswertung der Kundenreaktionen über die Datenbank KRM2 (IT-Tool KRM2) erfolgt halbjährlich nach dem 1. und 3. Quartal und als Jahresbericht durch das BdGF (KRM). Die Auswertungskriterien richten sich nach den Schwerpunkten des KRM und werden von der Geschäftsführung bestätigt.

Auswertung

Die Auswertung der Meinungskarten der einzelnen Liegenschaften ist in der Gesamtauswertung der Datenbank KRM2 (IT-Tool KRM2) enthalten.

Sollte es zu Mehrungen berechtigter Beschwerden gleichen Inhalts kommen, wird die Geschäftsführung zeitnah durch das BdGF (KRM) informiert.

Der Jahresbericht an die RD (KRM) wird durch das BdGF (KRM) bis zum 8. Arbeitstag des folgenden Jahres gefertigt.

Ausgehend vom Erledigungsdatum werden die schriftlich und in der Datenbank KRM2 (IT-Tool KRM2) vorliegenden Daten nach drei Jahren gelöscht.

Sämtliche KR werden in der der Datenbank KRM2 (IT-Tool KRM2) durch KRM erfasst. Auf Grundlage dieser Datenbasis wertet das KRM die aus den Beschwerden gewonnenen Erkenntnisse **quartalsmäßig** aus. Die Gesamtauswertung erhalten der GF, die G-BL, das BdGF und die BL.

Die Auswertungen sind ein wichtiges Führungsinstrument und sollen die Leitungskräfte in die Lage versetzen, die Beschwerden und deren Erledigung in Relation zu den im jeweiligen Bereich herrschenden Rahmenbedingungen zu beurteilen und die erforderlichen Rückschlüsse hinsichtlich zu ergreifender Maßnahmen zu ziehen.

8. Beteiligung der Trägerversammlung

Unter Bezugnahme der HEGA zum Kundenreaktionsmanagement (KRM) im Rechtskreis SGB II in der jeweils aktuellen Fassung wird der Trägerversammlung halbjährlich nach dem 1. und 3. Quartal über Anzahl und Struktur der Reaktionen Bericht erstattet (s.a. § 44 c SGB II).

Trägerver- sammlung

9. Schlussbestimmungen

Die Geschäftsanweisung tritt mit Wirkung zum 25.04.2013 in Kraft. Alle bisherigen Geschäftsanweisungen des Jobcenters Berlin Mitte zum KRM sind hiermit aufgehoben.

Schluss bestimmungen

gez.

Thomas A. Schneider