

71, 72, 73, 74. 796, 798, 704

Festlegung Nr. 01/2011* red. Änderung 13.9.2013 Anl.2 S.6

Januar 2011

Verfahren zur Bearbeitung von Kundenreaktionen im JobCenter Berlin-Lichtenberg

Nachstehende Festlegung ist durch die Führungskräfte den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zur Kenntnis und Beachtung zu geben (abgelegt in D96404-Alle Mitarbeiter – Ordner Festlegungen).

1.) Behandlung von postalisch und mündlich eingehenden Kundenreaktionen

Alle schriftlich, elektronisch oder telefonisch eingehenden Kundenreaktionen werden im Kundenreaktionsmanagement des JobCenters Berlin-Lichtenberg (704) erfasst.

Eine nähere Erläuterung zum KRM befindet sich in der **Anlage 2**.

Neben den Reaktionen, welche direkt vom Kunden kommen, gehören zum KRM auch Eingaben und Petitionen, welche im JobCenter über Dritte eingehen.

Die eingehenden KRM-Fälle sind wie folgt durch die Poststelle oder andere empfangende Mitarbeiter weiterzuleiten:

- Petitionen und Eingaben **über Dritte** (Institutionen) sowie Presseanfragen sind umgehend an die Geschäftsführung weiterzuleiten.
- Unmittelbare Kundenpost erhält das KRM (704).
Achtung: Widersprüche gehören nicht hierzu; sie werden umgehend zur Erfassung 798 weitergeleitet.
- Alle KRM-Fälle (positiv oder negativ) werden entsprechend des Programmes erfasst und von der Geschäftsführung oder 704 verfügt (siehe **Anlage 1**).
- Die Termine sind für die Endfertigung bindend. Insofern durch Dritte nicht bereits eine kurzfristigere Terminvergabe erfolgt ist, gilt grundsätzlich ab Abverfügung die Frist von **10 Arbeitstagen**.
- Es obliegt der Verantwortung der Bereichsleiter 71, 72, 73, 74 und den Teamleitern 796 und 798, die Termine einzuhalten und in Fällen von besonderer Eilbedürftigkeit (Mittellosigkeit etc.) ggf. schnellere Abhilfe zu schaffen.
- Die Antwort ggf. auch Stellungnahme zur Kundenreaktion wird entsprechend vom BL, wenn es Angelegenheiten von grundsätzlicher Bedeutung handelt bzw. vom TL

wenn es Angelegenheiten des Teams und /oder einzelner MA sind und nicht Übergreifendes enthalten ist, schlussgezeichnet, sofern in der Verfügung keine andere Festlegung, z.B. GF, getroffen wurde; Petitionen werden grundsätzlich durch den Geschäftsführer schlussgezeichnet.

- Antworten, die – wie vorgenannt – durch die BL bzw. TL unterzeichnet werden, sind auch vom Schlusszeichner zu versenden. Eine Kopie erhält termingerecht das KRM.
- Auf der Verfügung an das KRM (**Anlage 1**) ist eine Kennzeichnung der Bewertung vorzunehmen.
- Wurde die Kundenreaktion an eine unzuständige Stelle zur Bearbeitung gegeben, so hat von dieser eine sofortige Weitergabe zu erfolgen und das KRM darüber in Kenntnis zu setzen.
- Schreiben mit Schlusszeichnung GF werden zunächst an 701 gegeben. Nach erfolgter Unterzeichnung erhält 704 eine entsprechende Kopie.
- Werden Kundenreaktionen anstelle eines Antwortschreibens mit dem Beschwerdeführer/in mündlich geklärt, ist darüber ein Vermerk zu fertigen und an 704 zur Kenntnis und Ablage – ebenfalls termingemäß – zu geben.
Achtung: Der Vermerk muss enthalten, dass der Beschwerdeführer auf ein Antwortschreiben verzichtet.
- Ist auf der Grundlage von Besonderheiten des Einzelfalles die Termineinhaltung nicht möglich (u.a. bei Inanspruchnahme von Amtshilfen etc.), ist das KRM vor Ablauf der Frist in Kenntnis zu setzen. Dabei ist ebenfalls der Grund hierfür und bis wann mit einer abschließenden Bearbeitung zu rechnen ist, mitzuteilen.
Sollte die Bearbeitungszeit um mehr als vier Wochen überschritten werden, erteilt 704 einen Zwischenbescheid bzw. beantragt bei Dritten eine Terminverlängerung.
Bei der Bearbeitung von Petitionen sind die hierzu ergangenen Weisungen zu beachten.
- Bei elektronischen Mitteilungen an das KRM ist ausschließlich das virtuelle Postfach zu nutzen unter Mitteilung der KRM-Nr., um bei Ausfall des Mitarbeiters den Vertretungszugriff zu ermöglichen.
- Der Bearbeitungsverlauf von KRM-Fällen liegt in der Verantwortung der Führungskräfte der jeweiligen zuständigen Bereiche und ist auch durch diese zu regeln.
- Die aus dem KRM-Tool möglichen Statistiken sind mindestens vierteljährlich dem Geschäftsführer sowie den Bereichsleitern vorzulegen. Die Bereichsleiter werten die KRM mit den Teamleitern aus und legen erforderliche Handlungsbedarfe fest. Über das Ergebnis ist der Geschäftsführer zu unterrichten.

2.) Behandlung der Kundenmeinungskarten

Meinungskarten sollen die Kunden anregen und ihnen Gelegenheit bieten, möglichst schnell, einfach und ohne größeren Aufwand, ihre Anregungen, Lob bzw. Kritik zu äußern. Displays präsentieren das Medium Meinungskarte gut sichtbar in den Wartebereichen der Eingangszonen und im Eingangsbereich des Hauses 1C im JobCenter Berlin-Lichtenberg. Damit erhalten die Kunden die Möglichkeit, jederzeit eine Meinungskarte auszufüllen. Sie enthält sechs vorgegebene Fragen mit einem Schulbenotungssystem und zwei weitere Fragen zum Anliegen des Kunden und Vorschläge zur Verbesserung der Servicequalität mit ausreichend Freitextfeldern.

Eine höhere Anzahl von Rückmeldungen der Kunden vergrößert die Chance, sensible Kundenbereiche frühzeitig zu erkennen. Zudem soll durch die Auswertung der Meinungskarten und insbesondere auch durch die Anregungen, die Kundenzufriedenheit erhöht werden.

Die Meinungskarten sind wie folgt zu bearbeiten:

- Jeder Kunde erhält von einem Mitarbeiter der Eingangszone eine Meinungskarte, mit der Bitte, diese auszufüllen. Diese kann er nach dem Ausfüllen einem Mitarbeiter geben oder in die dafür vorgesehenen Behältnisse werfen.
- Die eingehenden Meinungskarten sind unmittelbar an das KRM (704) weiterzuleiten und von diesem statistisch zu erfassen.
- Die derzeitige Erfassung ist eine einfache Aufnahme der vergebenen Schulnoten und die Notierung der Verbesserungsvorschläge der Kunden.

Wie zufrieden sind Sie mit...	Note						Gesamt	Durchschnitt
	1	2	3	4	5	6		
der Erledigung Ihres Anliegens	0	0	0	0	0	0	0	
der Freundlichkeit der Mitarbeiter	0	0	0	0	0	0	0	
der fachlichen Kompetenz der Hilfestellung durch die Mitarbeiter	0	0	0	0	0	0	0	
der Bearbeitungsdauer den angebotenen Arbeitsstellen	0	0	0	0	0	0	0	

- Bei auf den Meinungskarten konkret aufgeführten Beschwerden (nicht die Bewertung der Zufriedenheit) wird ein KRM-Fall angelegt, wenn auf der Karte erkennbar ist, welcher Bereich und welcher Kunde betroffen ist.
- Die aus den Meinungskarten gewonnenen Erkenntnisse werden von dem GF und den BL, durch die TL, an die Mitarbeiter kommuniziert, die Problematik erörtert und Verbesserungsvorschläge erarbeitet. Über das Ergebnis ist der Geschäftsführer zu informieren.

3.) Behandlung der Ergebnisse aus dem Kundenzufriedenheitsindex (KZI)

Durch eine telefonische Abfrage eines externen Dienstleisters werden Kunden zu verschiedenen Themenblöcken befragt. Seit 2010 wird in der Zielvereinbarung des JobCenters Berlin-Lichtenberg festgehalten, welcher Kundenzufriedenheitsindex zu erreichen ist.

Der Index aus Kundenzufriedenheit bildet den Indikator für das Ziel „Kundenzufriedenheit“. Der Index wird aus den Themenblöcken gebildet. Für die Berechnung des Index aus Kundenzufriedenheit werden jeweils die Ergebnisse der Befragungen zu den Blöcken „Beratung/Vermittlung“ (zu 25 %), „Geldleistungen zur Sicherung des Lebensunterhaltes“ (zu 25 %), „Mitarbeiter/innen“ (zu 30 %) und „Rahmenbedingungen“ (zu 20 %) herangezogen.

Der Index aus Kundenzufriedenheit ist wie folgt zu verwenden:

- Die Zahlen der Kundenzufriedenheit werden vierteljährlich von der Zentrale für Mitarbeiter- und Kundenbefragung (ZKM) dem JobCenter bereitgestellt.
- Übernahme der Zahlen in die bestehende Statistik-Tabelle durch den KRM-Beauftragten. Auswertung der Ergebnisse und Vergleich zum Vorquartal. Die Bereichsleiter sowie der GF erhalten diese Tabelle.
- Die Bereichsleiter werten die Ergebnisse mit den TL aus und legen erforderliche Handlungsbedarfe fest.
- Die Ergebnisse sind dem GF vorzulegen, der diese mit den Führungskräften auswertet.

Abschließend ist anzumerken, dass von allen im JobCenter tätigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern intensive Anstrengungen zu unternehmen sind, negative Kundenreaktionen zu vermeiden.

■■■■■■
Geschäftsführer

Anlage

Anlage 1 Deckblatt KRM

Anlage 2 Erläuterung zum KRM



Erläuterung zum Kundenreaktionsmanagement der Agentur für Arbeit

Auf der Grundlage der Durchführungshinweise der BA zu SGB II und SGB III wurde 2003 das flächendeckende, dreistufige, dienstleistungsorientierte Kundenreaktionsmanagement (KRM) eingeführt.

Durch die Bildung der JobCenter wurde die Einrichtung eines eigenen KRM-Bereiches im Büro der Geschäftsführung notwendig, das sich mit der Erfassung, Bearbeitung, Kontrolle und Auswertung der Kundenreaktionen befasst.

Da es aufgrund mannigfaltiger Bearbeitungsprozesse leistungs- und vermittlungsspezifischer Natur häufig zu Verzögerungen und fehlerhafter Bearbeitung von Vorgängen kommt, ist es das vorrangige Ziel aller Mitarbeiter im JobCenter, eine bessere Kundenzufriedenheit zu erreichen.

In diesem Zusammenhang dient das KRM in erster Linie der Unterstützung der Geschäftsprozesse bei der Bearbeitung von Kundenreaktionen.

Kundenreaktionen sind allgemein jede Art von Mitteilungen (mündlich oder schriftlich) der Kunden des JobCenters, die auf eine vorhergehende Handlung, Aktion sowie Reiz antworten (Rückwirkung) und eine Bewertung (positiv oder negativ) der Wirkungen des Dienstleistungsangebotes oder des Verhaltens von Beschäftigten enthalten. Das sind insbesondere Beschwerden, Petitionen, Anregungen und auch Lobe.

Definitionen:

1. **Beschwerden** sind verbale oder schriftliche Artikulationen von Unzufriedenheit von Kunden oder anderen Bezugsgruppen des JobCenters. Der Beschwerdeführer macht auf ein subjektiv als schädigend empfundenenes Verhalten aufmerksam, hat Klärungsbedarf und will Wiedergutmachung erreichen und / oder eine Änderung des kritisierten Verhaltens bewirken. Es kommt nicht darauf an, dass der Kunde den Begriff „Beschwerde“ benutzt; auch das Ausmaß der Unzufriedenheit ist unerheblich. Alle Äußerungen, die zeigen, dass Leistungen JobCenters oder Verhaltensweisen der Mitarbeiter nicht vollständig den Erwartungen des Kunden entsprechen, stellen in diesem Sinn Beschwerden dar.
2. **Dienstaufsichtsbeschwerden** rügen das persönliche Verhalten von einzelnen Mitarbeitern. Dienstaufsichtsbeschwerden sind von **Fachaufsichtsbeschwerden** abzugrenzen, mit denen nicht die Überprüfung des dienstlichen Verhaltens, sondern die Überprüfung des sachlichen Inhaltes eines Sachverhalts bezweckt wird.
Bei Dienstaufsichtsbeschwerden ist die jeweils zuständige Personalstelle der/des Bediensteten einzuschalten.
3. **Petitionen** sind Schreiben mit Bitten oder Beschwerden an die Volksvertretung.
4. **Anfragen beinhalten Fragen (Bitten) nach einer Information (Auskunft). Deren Beantwortung ist eine Fachaufgabe und betrifft grundsätzlich nicht das KRM.**

Kategorien und Prioritäten

Jede Kundenreaktion ist als individuelles Anliegen zu bearbeiten und auf die jeweiligen Bedürfnisse hin zu analysieren. Eine eindeutige Analyse und Klärung des Anliegens (Kategorie) ermöglicht eine problemgerechte, zielgerichtete und schnelle Bearbeitung sowie eine Priorisierung der Aufgabenerledigung. Unnötige und aufwändige Folgearbeiten können dadurch vermieden werden.

Kategorie A	Kategorie B
Sofortiger Handlungsbedarf Kundenreaktionen mit erheblichen Risiken	Hohe Bedeutung für das JobCenter Kundenreaktionen mit erheblichen Wirkungen
Auslöser: z. B. - Soziale Verhältnisse/ Familienverhältnisse/ Notlagen/ „Gefahr im Verzug“ - Leistungen zum Lebensunterhalt - Eilverfahren - Eskalationspotential / Folgewirkungen - Medien - Aktueller Bezug - Arbeitgeber mit Multiplikatorwirkung - Hohe Außenwirkung	Auslöser: z. B. - Auswirkung auf Handlungsprogramme, Verfahren, Produkte, Leistungen - Mehrere beteiligte Stellen - Geschäftspolitische Bedeutung - Bundes-/Landesbehörden
Kategorie C	Kategorie D
Zeitliche Steuerung nach Einschätzung Kundenreaktionen mit grundsätzlicher Bedeutung	Steuerung nach Vorgabe oder Einschätzung Standardvorgänge
Auslöser: z. B. - Grundsatzprobleme (gesetzliche Regelungen usw.) - Datenschutz - Mitarbeiterverhalten - Organisatorisches	*) red. Änderung 13.9.2013 Auslöser: z. B. - Rechtsansprüche - Ansprüche auf finanzielle Leistungen (nicht Lebensunterhalt) - rechtliches Verfahren ist anhängig - Wertung als Widerspruch - Standardisierte Verfahren z. B. Petitionen - Streubeschwerden - Mehrfachbeschwerden - Internationales - Allgemeinpolitische Aussagen

Abschließende Bearbeitung von Kundenreaktionen

Die Inhalte und das Ergebnis der Bearbeitung der Kundenreaktionen werden nach Abschluss der Bearbeitung im Hinblick auf ihre Bedeutung für die Kundenzufriedenheit oder die interne Organisation des JobCenters ausgewertet. In die Beurteilung der Kundenreaktionen fließen die fachlichen Stellungnahmen und die eingeleiteten Maßnahmen ein.

Die abschließende Bewertung erfolgt durch KRM nach den folgenden Kategorien:

Kategorie	Bewertung	Inhalt
1	berechtigt	Kunde hat Anlass zur Beschwerde, ist objektiv belastet und ist durch Abhilfe zufrieden gestellt worden.
2	konstruktiv	Der Informationsgehalt der Kundenreaktion beinhaltet Verbesserungspotential für das JobCenter. Kunde zeigt Sachverhalte auf, die Wirkungen auf die Organisation und die Verfahren des JobCenters haben.
3	nicht beeinflussbar	Das Ergebnis liegt nicht im Ermessen des JobCenters. Die Kunden konnten nicht zufrieden gestellt werden, weil das JobCenter nicht in eigener Verantwortung entscheiden konnte, z. B. wegen der Rechtslage.
4	unberechtigt ohne Potential	Der Kunde ist subjektiv unzufrieden. Die Anliegen sind nicht berechtigt und Informationen mit Verbesserungspotential liegen nicht vor.
5	keine Bewertung - Abgabe an Externe	Das Anliegen betrifft nicht die Aufgaben des JobCenters und wird deshalb an die zuständige externe Stelle weiter geleitet
6	keine Bewertung	Der Inhalt der Kundenreaktion ist allgemeiner Art und kann deshalb keiner Bewertung unterzogen werden.

Weiterentwicklung des Kundenreaktionsmanagements(KRM)- Stufe 2 (Auswertemodul)

Zur Auswertung des Kundenreaktionsmanagements wurde eine überarbeitete IT-Anwendung KRM Stufe 2 eingeführt (KRM 2). Mittels dieser Anwendung ist das Jobcenter in die Lage versetzt worden, mehr Daten zu erfassen und damit für die Auswertung nutzbar zu machen.