

**01/ 2012**

vom 4. Juni 2012

## **Konzept des Jobcenters Landkreis Rottweil zum Kundenreaktionsmanagement (KRM)**

Die Grundsätze des Kundenreaktionsmanagements im Rechtskreis SGB II wurden mit HEGA 11/2007 lfd. Nr. 22 festgelegt; für die Bearbeitung von Eingaben und Petitionen ist die HEGA 02/2012 lfd. Nr. 08 maßgeblich.

### **1. Zielsetzung des Kundenreaktionsmanagements**

Die Ziele des Kundenreaktionsmanagements sind:

- Optimierung des Servicegedankens und der Dienstleistungs-Qualität
- Verbesserung der Außenwirkung des Jobcenters Landkreis Rottweil

KRM fokussiert sich deshalb auf Kunden, die Defizite aufzeigen, Anregungen geben, aber auch Lob äußern.

Kundenreaktionen liefern Informationen zur Qualität der Dienstleistungen sowie Hinweise zur Serviceorientierung der Beschäftigten des Jobcenters Landkreis Rottweil.

### **2. Qualitätsstandards**

Die Information der Kunden über das Bestehen der Einrichtung KRM und die Bearbeitung von eingehenden Kundenreaktionen erfolgt im Jobcenter Landkreis Rottweil entsprechend der [HEGA 11/2007 lfd. Nr. 22](#).

Die in der [HEGA 03/09 lfd. Nr. 08](#) bezeichneten Qualitätsstandards hinsichtlich der Erstreaktion und der abschließenden Bearbeitung von Kundenreaktionen finden ebenso Anwendung.

### **3. Auswertungen und Berichterstattung**

Auswertungen und Berichte des KRM werden im Jobcenter Landkreis Rottweil entsprechend den Regelungen in der [HEGA 07/2011 lfd. Nr. 04](#) erstellt.

Die Trägerversammlung sowie der Beirat des Jobcenters Landkreis Rottweil werden jährlich informiert.

#### 4. Zuständigkeiten

KRM ist Führungsaufgabe. Verantwortlich für das KRM sind die Führungskräfte in den einzelnen Organisationseinheiten.

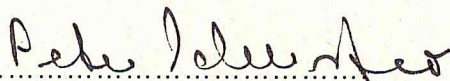
Unterstützt werden die Führungskräfte durch den KRM-Beauftragten im Büro der Geschäftsleitung. Die wesentlichen Aufgaben bestehen in der Erfassung der Kundenreaktionen, in der Organisation und Weiterentwicklung, in der Berichterstattung und Thematisierung im Rahmen von Führungskräfte- bzw. Mitarbeiter-Besprechungen und in der Berichterstattung nach Punkt 3.

#### 5. Verfahrensregelungen

- Alle eingehenden Kundenreaktionen, sofern sie nicht durch die zuständige Teamleitung abschließend bearbeitet werden konnten, sind dem KRM-Beauftragten des Jobcenters Landkreis Rottweil zuzuleiten.
- Der KRM-Beauftragte übernimmt bei den Kundenreaktionen die federführende Bearbeitung
  - reagiert mit Eingangsbestätigungen/Zwischennachrichten
  - fordert Stellungnahmen bzw. Alternativlösungen ein
  - verfasst Antwortschreiben in Abstimmung mit der zuständigen Führungskraft
  - erfasst Kundenreaktionen in der KRM-Datenbank
- Die Schlusszeichnung der Beantwortung behält sich die Geschäftsführung vor.
- Meinungskarten/Flyer  
Die Meinungskarten und Flyer werden vom KRM des Jobcenters Rottweil ausgewertet. Die Führungskräfte leiten die eingegangenen Meinungskarten regelmäßig dem KRM-Beauftragten zu.

Diese Geschäftsanweisung ist als Anlage zur Geschäftsordnung des JC Landkreis Rottweil zu nehmen.

Rottweil, den 4. Juni.2012



.....  
Peter Schuster, Geschäftsführer