

Kundenreaktionsmanagement

gültig ab:

16.02.2012

Aktenzeichen:

II-6000

Verteiler:

alle Mitarbeiter

Zusammenfassung:

Die Steigerung der Kundenzufriedenheit und die konsequente Verbesserung der Dienstleistungsqualität sind die wesentlichen Ziele des KRM. Aufgaben und Verfahren des KRM werden daher stetig weiterentwickelt und aktuellen Herausforderungen angepasst.

Inhalt:

1. Allgemeines
2. Organisation des Kundenreaktionsmanagements
3. Eskalationsstufen
4. Verfahren
 - 4.1 Gemeinsame Kriterien zum Verfahren
 - 4.2 Schriftlich/elektronisch eingehende Kundenreaktionen
 - 4.3 Telefonisch eingehende Kundenreaktionen
 - 4.4 Persönlich vorgetragene Kundenreaktionen
5. Kundenreaktionen
 - 5.1 Petitionen und Eingaben
 - 5.2 Dienstaufsichtsbeschwerden
6. Laufende KRM-Prozessverbesserung
7. Schlussbestimmungen

Gera, 16.02.2012



Vogel
Geschäftsführer

1. Allgemeines

Das Kundenreaktionsmanagement (KRM) verfolgt das Ziel, in der Außenwirkung einen Beitrag zur Kundenorientierung des Jobcenters zu leisten und die Kundenzufriedenheit herzustellen, wiederherzustellen und zu erhöhen sowie die negativen Auswirkungen von Kundenunzufriedenheit zu minimieren, für die internen Geschäftsprozesse als Dienstleister zu wirken und die in den Kundenreaktionen (KR) zum Ausdruck kommenden betrieblichen Schwächen auszuwerten und als ein Bestandteil des Qualitätsmanagements dazu beizutragen, die Dienstleistungsqualität des Jobcenters zu verbessern.

Umfang KRM umfasst die Planung, Koordination, Durchführung, Auswertung und Kontrolle aller Maßnahmen im Zusammenhang mit Kundenreaktionen. Es werden Ziele des KRM festgelegt, die inhaltlichen und verfahrensmäßigen Mindeststandards definiert und entsprechende Aufgaben für die Beschäftigten abgeleitet.

Ziel Ziel des KRM ist es, darauf Einfluss zu nehmen, dass die Dienstleistungsqualität ständig verbessert wird und damit die Kundenzufriedenheit steigt.

Für die Umsetzung des Umganges mit Kundenreaktionen und die dafür entsprechende Sensibilisierung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter tragen alle Führungskräfte im besonderen Maße Verantwortung.

Aufgaben Zu den Aufgaben des KRM gehören:

- das Selbstverständnis für KRM zu schärfen - es ist die Aufgabe aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Jobcenters Kundenzufriedenheit zu erzielen,
- die Kundenanliegen individuell, zeitnah und problemgerecht zu bearbeiten,
- Erkenntnisse auszuwerten und in praktisches Handeln umzusetzen,
- dass der Kunde zu jeder Zeit und in jeder Form Anregungen bzw. Kritik /Lob geben kann,
- Transparenz in den Bearbeitungsprozessen zu schaffen,
- Effizienz und Effektivität im KRM herzustellen und regelmäßig zu überprüfen

2. Organisation des Kundenreaktionsmanagements

Organisation KRM ist Aufgabe jeder Führungskraft. Sie nimmt eine verantwortungsvolle Schlüsselfunktion für die Service- und Kundenorientierung der Mitarbeiter ein. Die übergreifende Organisation ist im Büro der Geschäftsführung (BdG) angesiedelt. Ansprechpartner und damit Beauftragter für das KRM im Jobcenter Gera ist der Sachbearbeiter im Büro der Geschäftsführung (610.L in Vertretung 610.I).

KRM-Beauftragter

Der KRM-Beauftragte:

- organisiert eine rasche Bearbeitung der Kundenreaktionen und deren Erfassung in der KRM2-Datenbank,

- koordiniert die Aktivitäten,
- verfügt über aktuelle Kenntnisse zu auftretenden Problemen im Jobcenter Gera,
- wertet diese in Führungskräftebesprechungen (Teamleiter-DB) aus,
- initiiert und steuert die erforderlichen Gegenmaßnahmen und berichtet über die Erkenntnisse des KRM und Maßnahmen der Gegensteuerung regelmäßig bzw. bei Bedarf aus aktuellem Anlass an die RD SAT,
- trifft Entscheidungen, insbesondere bei persönlichen Vorsprachen nur nach Rücksprache mit zuständigem Teamleiter

Die Führungskräfte unterstützen den KRM-Beauftragten bei der Aufgabenerfüllung durch entsprechende Informationen und Zuarbeiten.

Kundenreaktionen werden grundsätzlich dort bearbeitet, wo sie verursacht wurden. Verantwortlich für die fristgerechte und den Qualitätsanforderungen entsprechende Reaktionsbearbeitung ist der jeweilige Teamleiter bzw. seine Stellvertretung.

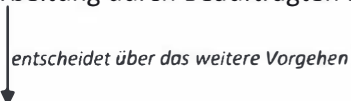
Grundsätze KRM

3. Eskalationsstufen

Bei Eingang einer persönlich oder telefonisch vorgetragenen Beschwerde gilt grundsätzlich immer die Klärung auf dem Dienstweg.

Dienstweg / Eskalation

1. Stufe: Bearbeitung durch Mitarbeiter im zuständigen Team
2. Stufe: Bearbeitung durch Teamleiter (oder Vertreter)
3. Stufe: Bearbeitung durch Beauftragten KRM



4. Stufe: - Stellungnahme durch Teamleiter (oder Vertreter)
- Bearbeitung durch Bereichsleiter
- Termin bei der Geschäftsführung
- ggf. Einschaltung der RD SAT

4. Verfahren

Folgende KR werden in der KRM2-Datenbank erfasst:

Erfassung

- alle schriftlich eingehenden KR,
- alle anderen KR, welchen nicht durch unmittelbare Reaktion (taggleich) abgeholfen werden kann,
- persönliche und telefonische KR, die Führungskräften ab der Teamleiter-Ebene zugehen, es sei denn, die KR ist aus Sicht der Führungskräfte ohne Substanz (querulatorische KR),
- anonyme KR,
- Petitionen, Eingaben, Beschwerden, Lob, Ideen/Anregungen, Dienst- und Fachaufsichtsbeschwerden

4.1 Gemeinsame Kriterien zum Verfahren

Bei allen eingehenden KR ab Teamleitererebene, ist durch den Teamleiter eine Erfassung der KR nach Erledigung gemäß dem Dokumentationsblatt¹ vorzunehmen und an den KRM-Beauftragten zu senden.

Verantwortliche für die Bearbeitung sind die per Verfügung durch den KRM-Beauftragten festgelegten Mitarbeiter. Sind mehrere Bereiche / Teams betroffen, wird die federführende Bearbeitung durch den KRM-Beauftragten festgelegt.

Die Bearbeitung von Kundenreaktionen erfolgt transparent und ist Sofortsache!

Transparenz und Sofortsache

Transparenz und Sofortsache bedeuten:

- dass das persönliche Gespräch die überwiegende Form der Bearbeitung von Kundenreaktionen sein sollte,
- die Bearbeitung der Reaktion innerhalb einer Frist von 14 Kalendertagen nach Eingang im Jobcenter Gera abzuschließen ist,
- falls es zur Verzögerung in der Bearbeitung kommt, soll der Kunde spätestens nach Ablauf von 14 Kalendertagen nach Eingang seiner Reaktion einen Zwischenbescheid erhalten aus dem zu erkennen ist, wie lange die Bearbeitung voraussichtlich noch dauert,
- das Antwortschreiben ist kundenfreundlich zu formulieren und immer ein Ansprechpartner zu benennen

Abgrenzung KRM – Auskunftersuchen

Abgrenzung KRM – Auskunftersuchen: Auskunftersuchen/Anfragen sind Bitten (Fragen) um eine Auskunft/Information. Die Bearbeitung von Anfragen ist grundsätzlich Fachaufgabe der zuständigen Bereiche und nicht Aufgabe des KRM.

Folgende Abgrenzung ist im Rahmen des KRM zu berücksichtigen:

Sachverhalte die KRM betreffen:

- › Petitionen
- › Beschwerden
- › Lobe
- › Ideen / Anregungen
- › Anfragen
- › Eingaben
- › Dienstaufsicht (personell)

Kein KRM:

- › Widersprüche
- › Datenschutz
- › Dienstaufsicht (fachlich)
- › Korruption
- › Leistungsmissbrauch
- › OwiG

Die abschließende Bearbeitung der Kundenreaktion ist in VerBIS zu dokumentieren.

¹ Siehe Anlage 1

4.2 Schriftlich/elektronisch eingehende Kundenreaktionen – Verfahren

Alle schriftlich/elektronisch eingehenden Kundenreaktionen, die an die Dienststelle, an die Geschäftsführung oder direkt an das KRM gerichtet sind, werden nach deren Eingang der Geschäftsführung vorgelegt und zur weiteren Veranlassung dem KRM-Beauftragten übergeben.

**schriftliches/elektronisches
Verfahren**

Der KRM-Beauftragte ist zuständig für die Erfassung in der KRM2-Datenbank, ggf. die Erstellung einer Eingangsbestätigung an den Kunden und die Organisation der weiteren Bearbeitung der Kundenreaktion.

Die Kundenreaktion wird mit einer Verfügung an den zuständigen Fachbereich durch den KRM-Beauftragten übergeben; eine Kopie behält der KRM-Beauftragte in der Wiedervorlage.

Im Fachbereich ist der Vorgang als Sofortsache zu behandeln und entsprechend der Bearbeitungsverfügung innerhalb der vorgegebenen Termine zu bearbeiten. Dabei ist vorrangig zu prüfen, ob der Beschwerde in einem persönlichen Gespräch im Rahmen der Bearbeitungsfrist zur Klärung des Sachverhaltes abgeholfen werden kann. Nach abschließender Bearbeitung ist dem KRM-Beauftragten ein Nachweis über die Erledigung der Kundenreaktion (Entwurf einer Stellungnahme oder Kopie Antwortschreiben, Gesprächsvermerk) zuzuleiten.

Der KRM-Beauftragte schließt die Kundenreaktion in der KRM2-Datenbank ab.

Die täglich per E-Mail bzw. per Fax eingehenden Kundenreaktionen sind an das virtuelle Postfach **_BA-Jobcenter Gera-KRM** weiterzuleiten.

4.3 Telefonisch eingehende Kundenreaktionen

Telefonische Kundenreaktionen können über die direkte Durchwahl im Büro der Geschäftsführung, im KRM oder im Service Center (SC) sowie bei Führungskräften ab der Teamleiterebene oder vergleichbaren Ebene eingehen. Die über das SC aufgenommenen telefonischen Kundenreaktionen werden im Regelfall über Ticket an das Büro der Geschäftsführung oder KRM weitergegeben.

**telefonische
Kundenreaktionen**

Über telefonisch eingehende Kundenreaktionen ist eine schriftliche Gesprächsnotiz mit dem Inhalt der Beschwerde und/oder des Anliegens zu fertigen.

4.4 Persönlich vorgetragene Kundenreaktionen

Es ist Aufgabe jeder Mitarbeiterin bzw. jeden Mitarbeiters, Kundenreaktionen bei persönlichen Vorsprachen über Unzufriedenheit, Kritik und Lob aufzunehmen und sich als „Empfänger“ verantwortlich zu fühlen und abschließend zu bearbeiten.

**persönliche
Kundenreaktionen**

Kann einer Beschwerde oder einem Anliegen nicht sofort abgeholfen werden, ist diese/dieses, entsprechend der Eskalationsstufen, dem zuständigen Teamleiter zur Klärung der Kundenreaktion zuzuleiten. Nach Klärung sind durch den Teamleiter alle Aktivitäten zusammenzufassen und der Vorgang dem KRM-Beauftragten zuzuleiten. Kann einer Kundenreaktion durch den zuständigen Teamleiter nicht sofort abgeholfen werden, erfolgt die Kontaktaufnahme zum KRM-Beauftragten zwecks Übergabe zur weiteren Bearbeitung analog den Eskalationsstufen.

5. Kundenreaktionen

Kundenreaktionen sind (siehe Punkt 4.1):

- Petitionen, Eingaben, Dienstaufsichtsbeschwerden, fachliche Beschwerden, Lobe
- Mündliche und schriftliche Beschwerden direkt in den Teams
- Sonstige Kundenreaktionen

5.1 Petitionen und Eingaben

Petitionen / Eingaben

Petitionen und Eingaben sind immer als Sofortsache zu behandeln, da Fristen gegenüber der RD, dem Bundesministeriums für Arbeit und Soziales (BMAS) und dem Petitionsausschuss des Deutschen Bundestages (PetA) zu wahren sind. Petitionen und Eingaben werden unmittelbar nach Eingang über die Geschäftsführung dem KRM-Beauftragten zugeleitet. Nach Erfassen der Petition/Eingabe durch den KRM-Beauftragten in der KRM2-Datenbank wird der Vorgang an den zuständige Teamleiter mit der Bitte um eine umfassende Prüfung des Sachverhaltes übergeben und eine Stellungnahme zu erarbeiten. Der KRM-Beauftragte erstellt auf Grundlage dieser Stellungnahme das Antwortschreiben unter Beachtung der Bearbeitungshinweise und Fristen der HEGA 05/11 – 04. Die Schlusszeichnung erfolgt durch den Geschäftsführer des Jobcenters.

5.2 Dienstaufsichtsbeschwerden

Dienstaufsichtsbeschwerden

Eingehende Dienstaufsichtsbeschwerden (DAB) werden nach Kenntnisnahme durch den Geschäftsführer an den KRM-Beauftragten weitergeleitet. Hier erfolgen die Bewertung, ob es sich um eine tatsächliche Dienstaufsichtsbeschwerde im Sinne der Definition handelt und die Abgabe einer Eingangsbestätigung an den Beschwerdeführer, sowie die Eingabe in die KRM2-Datenbank. Die DAB wird anschließend sofort an den Teamleiter des betroffenen Mitarbeiters weitergeleitet. Von dort erfolgt eine schriftliche Zuarbeit (Stellungnahme der belasteten Mitarbeiter/innen und fachliche Abschlusswertung durch den Vorgesetzten) zur Beantwortung der DAB unter Beachtung der gesetzten Fristen. Dabei sind die Formulierungen so zu gestalten, dass diese unbearbeitet in das Antwortschreiben zur DAB durch den KRM-Beauftragten eingefügt werden können. Die Schlusszeichnung erfolgt durch den Geschäftsführer des Jobcenters.

6. Laufende KRM-Prozessverbesserung

Zur Optimierung von Prozessen ist der Transport und die Besprechung der Ergebnisse aus den Jahres-Analysen, ggf. weiterer Reports sowie Aussagen von Kundenreaktionen in alle Fachabteilungen empfehlenswert, weil hierdurch Gegensteuerungsmöglichkeiten bzw. Lerneffekte ermöglicht werden.

Prozessverbesserung

7. Schlussbestimmungen

Alle anderen Rundbriefe zum KRM werden hiermit aufgehoben.

Anlagen

Anlage 1: Dokumentations- und Verfügungsblatt