

Geschäftsanweisung

[REDACTED]

vom [REDACTED]

Kundenreaktionsmanagement (KRM)

Zusammenfassung:

Das Kundenreaktionsmanagement (KRM) im Rechtskreis SGB II folgt den allgemeinen Zielen und Strukturen des Kundenreaktionsmanagements im Rechtskreis SGB III. Die nachfolgende Geschäftsanweisung (GA) regelt die Aufgaben und Verfahren des KRM des Hanse-Jobcenters Rostock (HJC).

Inhaltsverzeichnis

- [1. Ausgangssituation](#)
- [2. Auftrag und Absicht der übergeordneten Ebene](#)
- [3. Eigene Absicht und Entscheidung](#)
- [4. Einzelaufträge](#)
- [5. Koordinierung](#)
- [6. Finanzielle Auswirkungen](#)
- [7. Beteiligung](#)

1. Ausgangssituation

[zum Seitenanfang](#)

Die Steigerung der Kundenzufriedenheit und die konsequente Verbesserung der Dienstleistungsqualität sind wesentliche Ziele des Kundenreaktionsmanagements des Hanse-Jobcenters Rostock.

Kundenzufriedenheit und Kundenreaktionsmanagement sind Aufgabe aller Mitarbeiter. Die Zufriedenheit der Kunden wird maßgeblich durch das Verhalten der Mitarbeiter geprägt, und zwar auf allen Ebenen. Es ist Aufgabe jeden Mitarbeiters, die Äußerung von Kunden über ihre Unzufriedenheit, aber auch Lob und Kritik, aufzunehmen und sich als „Empfänger“ dafür verantwortlich zu fühlen. Es geht nicht darum, die Beschwerdezahl zu minimieren, sondern die Zahl der unzufriedenen Kunden zu reduzieren.

2. Auftrag und Absicht der übergeordneten Ebene

[zum Seitenanfang](#)

Die GA des HJC nimmt die Anregungen der [HEGA](#) [REDACTED] - Kundenreaktionsmanagement (KRM) im Rechtskreis SGB II auf.

3. Eigene Absicht und Entscheidung

[zum Seitenanfang](#)

Das KRM umfasst die Planung, Koordination, Durchführung, Auswertung und Kontrolle aller Maßnahmen im Zusammenhang mit der Kundenreaktion.

Weiterhin soll das KRM in der Außenwirkung einen Beitrag zur Kundenorientierung leisten, d.h. die Kundenzufriedenheit (wieder-) herstellen bzw. erhöhen und somit das Erscheinungsbild des Hanse-Jobcenters Rostock in der Öffentlichkeit verbessern.

Das HJC ist Ausgangs- und Endpunkt der Kundenreaktion. In der Innenwirkung soll das KRM dazu beitragen, die Geschäftsprozesse zu optimieren und als Bestandteil des Qualitätsmanagements die Dienstleistungsqualität im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften zu erhöhen.

3.1 Begriffsbestimmungen

Als „Kundenreaktion“ wird jede Art der Mitteilung (mündlich oder schriftlich)

– einer negativen oder positiven Bewertung seitens des Kunden zu Auswirkungen des Dienstleistungsangebotes

oder

– des Verhaltens von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des HJC verstanden.

Eine Kundenreaktion kann mehrere Anliegen zum Inhalt haben. Das KRM ist grundsätzlich zuständig für folgende Arten von Kundenanliegen:

3.1.1 Beschwerden

sind mündliche oder schriftliche Äußerungen von Unzufriedenheit mit dem Zweck, auf ein subjektiv als nachteilig empfundenen Verhalten bzw. auf eine negative Entscheidung aufmerksam zu machen, Wiedergutmachung für erlittene Beeinträchtigungen zu erreichen und/oder eine Änderung des kritisierten Verhaltens zu bewirken.

Der Begriff „Beschwerde“ muss hierbei vom Kunden nicht verwendet werden. Auch das Ausmaß der Unzufriedenheit ist unerheblich.

3.1.1.2 Dienstaufsichtsbeschwerden

sind Beschwerden, bei denen das persönliche Verhalten eines Mitarbeiters beanstandet wird. Hierbei handelt es sich um Verhaltensfehler bei der Erledigung der Dienstgeschäfte, z.B. grundlose und daher schuldhaftige Verzögerung eines Dienstgeschäftes, Unkorrektheiten im Auftreten gegenüber dem Publikum. Eine fehlerhafte Entscheidung allein stellt noch kein Fehlverhalten in diesem Sinne dar. Dienstaufsichtsbeschwerden sind strikt von irrtümlich als Dienstaufsichtsbeschwerde bezeichneten Beschwerden zu sachlichen Inhalten abzugrenzen.

3.1.1.3 Fachaufsichtsbeschwerden

sind Beschwerden, bei denen sachlich-fachliche Belange, z.B. der fachliche Inhalt einer Entscheidung oder eines sonstigen Verwaltungshandelns, das Verfahren oder die Organisation beanstandet werden. Von den Beschwerden sind formale Widersprüche zu unterscheiden, die sich gegen rechtliche Entscheidungen im Einzelfall wenden.

3.1.2 Lobe

sind Meinungsäußerungen aus eigenem Antrieb, in denen gezielt eine hohe Zufriedenheit mit Produkten, Dienstleistungen und/oder Prozessen sowie mit Verhaltensweisen der Mitarbeiter/innen ausgedrückt wird und die nicht nur als höfliche Kommunikation zu bewerten sind, sondern deutlich darüber hinausgehen.

3.1.3 Ideen/Anregungen

sind Meinungsäußerungen, mit denen konkrete Hinweise auf Möglichkeiten gegeben werden, Produkte, Serviceleistungen und/oder Prozesse zu verbessern, ohne dass dies mit dem Ausdruck von Unzufriedenheit verbunden wird.

3.1.4 Petitionen

i.S. von KRM liegen vor, wenn sich jemand mit Bitten oder Beschwerden an den Deutschen Bundestag (Petitionsausschuss) wendet (Art. 17 Grundgesetz).

Die Bearbeitung erfolgt entsprechend der [HEGA 02/2012 - 08 - Bearbeitung von Petitionen und Eingaben im Rechtskreis SGB II](#)

3.1.5 Eingaben

sind gegeben, wenn man sich mit Bitten oder Beschwerden an eine staatliche Stelle, z.B. an Ministerien - BMAS - (aber nicht Deutscher Bundestag) wendet.

3.1.6 Widerspruch, Einspruch, Überprüfung gem. § 44 SGB X

Widersprüche, Einsprüche und Überprüfungsanträge gem. § 44 SGB X sind (ebenso wie Klagen) nicht im KRM zu erfassen.

3.2. Organisation

Kundenorientierung und Verbesserung der Kundenzufriedenheit ist Aufgabe aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Sie werden daher durch ihre Vorgesetzten für das Thema KRM mindestens einmal im Jahr in Form eines Vortrages oder als Tagesordnungspunkt einer Dienstberatung sensibilisiert und erkennen diese Aufgabe als einen Bestandteil der Kundenorientierung und der Qualitätssicherung von der ersten Kontaktaufnahme bis zur zufriedenstellenden Erledigung des Anliegens an.

3.2.1 KRM-Beauftragte/r und Vertreter/in

Als KRM-Beauftragte/r ist ■■■■ bzw. der/die Vertreter/in im Geschäftszimmer ■■■■ bestimmt. Der organisatorische Ablauf ist dem beiliegenden Schaubild ([Anlage 1](#)) zu entnehmen.

3.2.2 Erfassung in KRM

Alle persönlichen oder telefonischen Kundenreaktionen, die nicht innerhalb eines Tages durch den Mitarbeiter geklärt werden können bzw. vom TL/BL/GF bearbeitet werden müssen, sind der/dem KRM-Beauftragte/n mitzuteilen.

3.2.3 mündliche Kundenreaktion

Es ist grundsätzlich Aufgabe jedes/r Mitarbeiters/in, sich für die Entgegennahme von Kundenreaktionen verantwortlich zu fühlen. Das heißt, wenn eine Kundenreaktion durch die Mitarbeiterin bzw. den Mitarbeiter im zuständigen Bereich nicht abschließend geklärt werden kann, ist zunächst die entsprechende Teamleitung zuständig für die sach- und problemgerechte Lösung. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben die Kunden persönlich zur zuständigen Teamleitung zu begleiten. Der/die Teamleiter/in informiert die/den KRM-Beauftragte/n über das Kontaktformular ([Anlage 3](#)).

3.2.4 telefonische Kundenreaktion

Sollte das Anliegen des Kunden nicht im Gespräch mit dem Mitarbeiter bzw. Teamleiter geklärt werden können, ist entsprechend dem Kontaktformular ([Anlage 3](#)) das Anliegen aufzunehmen und an die/den KRM-Beauftragte/n weiterzuleiten.

3.2.5 schriftliche Kundenreaktion

Das Anliegen wird unverzüglich an die/den KRM-Beauftragte/n weitergeleitet.

3.2.6 Meinungskarten

Die Kundinnen und Kunden haben auch die Möglichkeit, ihre Anregungen, Kritik und Lob in Form von Meinungskarten mitzuteilen. Hierzu ist im Bereich der Eingangszonen in den Liegenschaften Schweriner Straße und Friedrich-Engels-Platz jeweils ein Displayständer mit Meinungskarten aufgestellt.

Der Displayständer für die Kundenreaktionen wird täglich zum Dienstende in Verantwortung der zuständigen Eingangszone geleert. Kundenreaktionen werden unverzüglich an die/den KRM-Beauftragte/n weitergeleitet.

3.3 Erfassung in KRM

Die Erfassung von Kundenreaktionen im IT-Verfahren KRM (Eintragung, Austragung) liegt in der ausschließlichen Zuständigkeit der/des KRM-Beauftragten. Der Zugriff auf die Datenbank für das HJC ist auf [REDACTED] Zugriffsberechtigungen beschränkt. Die Berechtigungen teilen sich auf die Standorte [REDACTED] auf. Die Liste der aktuellen Zugriffsinhaber liegt im Geschäftszimmer A5VZ aus.

3.4 Unterstützung der Führungskräfte

Das KRM ist Führungsaufgabe. Dabei werden die Führungskräfte von der/dem KRM-Beauftragten unterstützt.

Daraus ergeben sich folgende Aufgaben für die/den KRM-Beauftragte/n:

- Organisation bzw. Koordination einer raschen und qualifizierten Bearbeitung von Kundenanliegen und Erfassung in der Datenbank (Die Bearbeitung von Anfragen ist nicht Aufgabe von KRM, sondern grundsätzlich Fachaufgabe.)
- Information über aktuelle Erkenntnisse des KRM in Führungskräftebesprechungen
- Initiierung und Nachhalten von Gegenmaßnahmen

3.5 Mindeststandards

3.5.1 Eingangsbestätigung

Jede eingereichte Kundenreaktion erhält von der/dem KRM-Beauftragten innerhalb von 3 Arbeitstagen eine Eingangsbestätigung.

Dabei soll auch ein konkreter Zeitrahmen für die Bearbeitung benannt werden, falls sich das Anliegen nicht sofort klären lässt. Des Weiteren soll dem Kunden bei der ersten Reaktion auf sein Schreiben ein Ansprechpartner benannt werden.

3.5.2 Bearbeitungsdauer

Schriftliche Reaktionen werden grundsätzlich innerhalb von 14 Tagen abschließend bearbeitet. Kann dieser Zeitraum nicht eingehalten werden, erhält der Kunde eine Zwischeninformation mit der voraussichtlichen Bearbeitungsdauer.

3.6 Antwortschreiben

Falls ein Antwortschreiben erforderlich ist, ist dies klar, treffend und verständlich zu formulieren. Dabei ist auf „Amtsdeutsch“ zu verzichten. Abkürzungen sind – sofern nicht allgemein bekannt – zu vermeiden. Fachbegriffe sind zu erklären. Das Antwortschreiben wird durch die zuständige Teamleitung erstellt und an die/den KRM-Beauftragte/n weitergeleitet. Dieses wird zur Kenntnis an die Geschäftsführerin weitergeleitet.

3.7 Eskalationsstufen

Die Kundenreaktion wird dort bearbeitet, wo sie entstanden ist. Eine Weiterleitung an die nächste Stufe erfolgt lediglich bei Misserfolg. In jeder Stufe der Eskalation wird Kundenreaktion als eigene Angelegenheit behandelt ([Anlage 2](#)).

- Stufe 1: Team bearbeitet Kundenreaktion (der/die Teamleiter/in ist in Kenntnis zu setzen).
- Stufe 2: Zuständige/r Teamleiter/in bearbeitet die Kundenreaktion.
- Stufe 3: Zuständige/r Bereichsleiter/in bearbeitet die Kundenreaktion
- Stufe 4: Termin bei der Geschäftsführung

3.8 Ablage

Die abgeschlossenen Vorgänge werden im Archiv der Geschäftsführung unter dem Aktenzeichen ■■■ nach laufender KRM-Nummer aufbewahrt. Die Aufbewahrungsfrist beträgt laut SGB-II-Aktenplan 10 Jahre.

3.9 Auswertung und Berichterstattung

Eine Berechtigung zur Auswertung anhand der Datenbank der Kundenreaktionen haben die/der KRM-Beauftragte und deren Vertreter/in.

Die/der KRM-Beauftragte informiert die Geschäftsleitung bis zum 15. des Monats bzw. auch anlassbezogen über die Ergebnisse der Auswertungen. Die Auswertung wird in der FK-Ablage durch ■■■ unter MIS zur Verfügung gestellt. In den Führungskräftebesprechungen werden diese thematisiert und analysiert und zur Optimierung der Geschäftsabläufe bzw. zur erforderlichen Gegensteuerung genutzt.

4. Einzelaufträge

[zum Seitenanfang](#)

1. allen MA des HJC zur Kenntnis und Beachtung
2. TL verantwortlich für Sensibilisierung der MA mindestens einmal im Jahr in eigener Verantwortung
3. ■■■ m.d.B. um Unterstützung bei der Registratur, Ablage und Verlinkung von GA und Vfg
4. WV ■■■ zur Aktualisierung / Verlängerung der GA

5. Koordinierung

[zum Seitenanfang](#)

Die Gesamtkoordinierung erfolgt durch die/den KRM-Beauftragte/n.

6. Finanzielle Auswirkungen

[zum Seitenanfang](#)

entfällt

7. Beteiligung

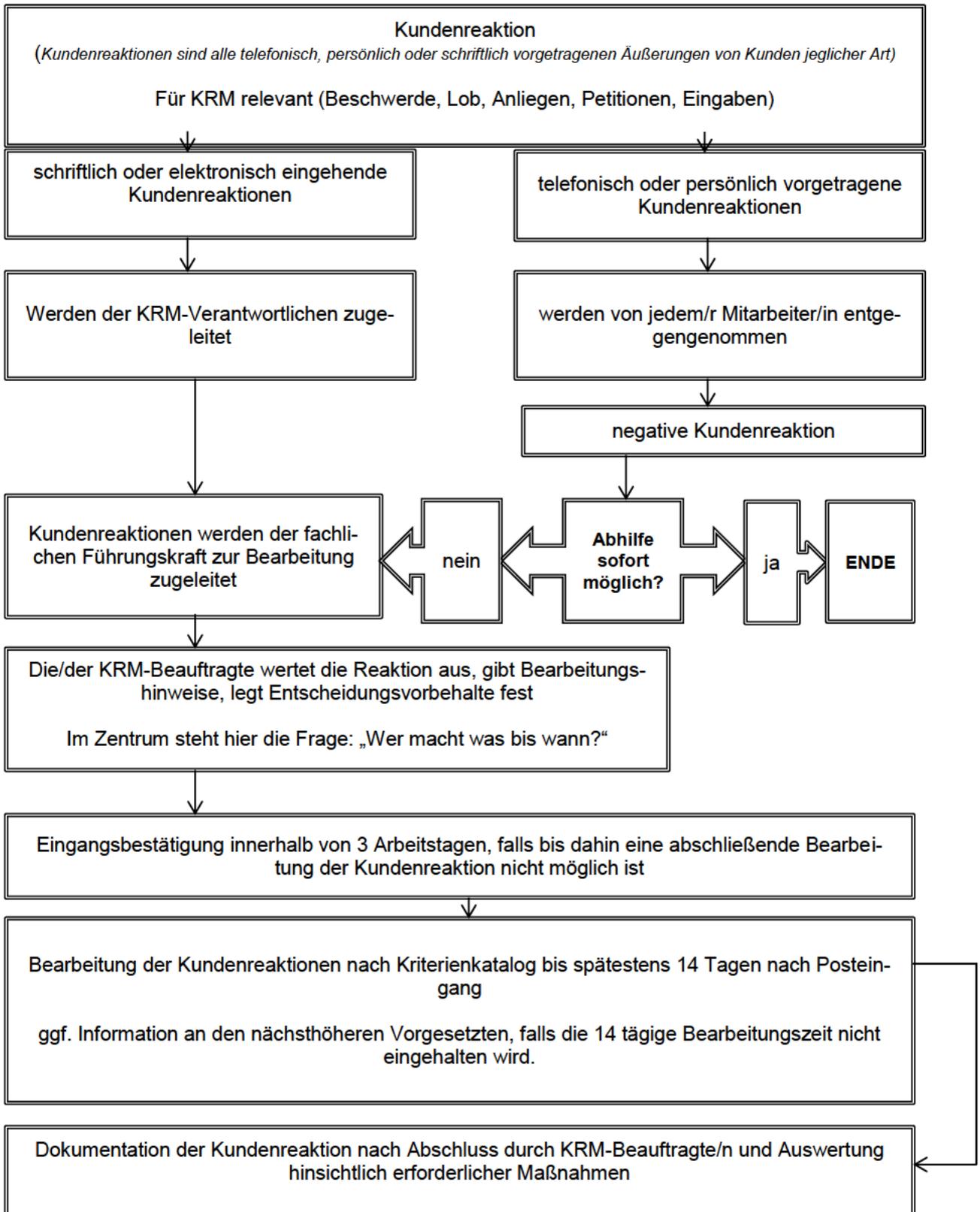
[zum Seitenanfang](#)

Datenschutz	Ja	A5	Ja
BfdH	Ja	50	Ja
PR	entfällt	56	Ja
GleiB	entfällt	57	Ja
V-DQM	Ja	58	Ja

Kraetsch

Anlagen

Die als Anlagen 1 – 3 zu dieser Geschäftsanweisung benannten Dokumente können [hier](#) abgerufen werden.



Eingang bei	Veranlassung 1	Veranlassung 2	Veranlassung 3
Mitarbeiter/in	eigenständige Bearbeitung soweit möglich	bei schriftlichen Reaktionen (einschl. E-Mails): Info an Teamleitung. Teamleitung informiert KRM-Beauftragte/n	KRM-Beauftragte/r erfasst in KRM Datenbank
Mitarbeiter/in	wenn keine eigenständige Bearbeitung möglich weiter an Teamleitung		
Teamleitung	eigenständige Bearbeitung oder Bearbeitung im Team soweit möglich	Teamleitung informiert KRM-Beauftragte/n wg. Erfassung und Vorgesetzte bei Besonderheiten	KRM-Beauftragte/r erfasst in KRM Datenbank
Teamleitung	wenn keine eigenständige Bearbeitung möglich, abhängig vom Vorgang weiter an Bereichsleitung oder KRM-Beauftragten		
Bereichsleitung	eigenständige Bearbeitung oder Bearbeitung im Bereich soweit möglich	Bereichsleitung informiert die/den KRM-Beauftragte/n und Geschäftsführung bei Besonderheiten	KRM-Beauftragte/r erfasst in KRM Datenbank
Bereichsleitung	wenn keine eigenständige Bearbeitung möglich, abhängig vom Vorgang weiter an Geschäftsführung oder KRM-Beauftragte/n		
KRM Beauftragte/r	Entscheidung über weiteres Vorgehen (ggf. nach R. mit der Geschäftsführung) abhängig vom Vorgang. i.d.R. Weiterleitung zur Bearbeitung an Teamleitung	KRM-Beauftragte/r überwacht den Vorgang	KRM-Beauftragte/r erfasst in KRM Datenbank
Geschäftsführung	Entscheidung über weiteres Vorgehen i.d.R. Weiterleitung zur Bearbeitung an KRM-Beauftragte/n	Geschäftsführung informiert KRM-Beauftragte/n wg. Eintrag in KRM Datenbank soweit ansonsten nicht schon eingeschaltet.	KRM-Beauftragte/r erfasst in KRM Datenbank

Anlage 3 Anregungen und Beschwerden der Kundinnen und Kunden - Datenerhebung

Geschlecht männlich weiblich

Titel _____ **Vorname** _____

Vorsatzwort _____ **Familienname** _____

Straße/Haus-Nr. _____

PF _____ **Postleitzahl** _____

Ort _____

E-Mail _____

Telefon Nr. _____ **Telefax Nr.** _____

Eingangsdatum _____

Art der Reaktion Lob Beschwerde Idee/Anregung Folgereaktion

Petition Dienstaufsichtsbeschwerde

Form der Reaktion persönl. schriftl. E-Mail telefon.
 Meinungskarte

Kundengruppe AG AN Institutionen Sonstige

Betroffene Org.-Einheit _____

Kategorien

Markt und Integration

Eingangszone

- Allgemeine und fallbezogene Auskünfte Kundensteuerung/Zuständigkeit
 Fachliche Kompetenz Sonstiges

Arbeitsvermittlung

- Beratung Profiling/Integrationsplanung
 Eingliederungsvereinbarung Sofortangebot
 Unterstützung von Eigenaktivitäten Kontaktdichte
 Vermittlungsvorschläge Fachliche Kompetenz
 Sonstiges

Ausbildungsvermittlung

- Beratung Profiling/Integrationsplanung
 Unterstützung von Eigenaktivitäten Kontaktdichte
 Vermittlungsvorschläge Fachliche Kompetenz
 Sonstiges

Maßnahmen zur Aktivierung und beruflichen Eingliederung

- Maßnahmen bei einem Träger private Arbeitsvermittlung/Vermittlungsgutschein
 Vermittlungsbudget Förderung der beruflichen Weiterbildung

Spezifische Dienstleistungen nach dem SGB II

Eingliederungsleistungen § 16 SGB II

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Einstiegsgeld | <input type="checkbox"/> Leistungen zur Eingliederung von Selbständigen |
| <input type="checkbox"/> Arbeitsgelegenheiten | <input type="checkbox"/> Förderung von Arbeitsverhältnissen |
| <input type="checkbox"/> Freie Förderung | <input type="checkbox"/> Förderung bei Wegfall der Hilfebedürftigkeit |

Grundsicherung

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Gewährung der Regelbedarfe | <input type="checkbox"/> Versagung/Entziehung wegen fehlender Mitwirkung |
| <input type="checkbox"/> (Grundsicherung insgesamt) | |
| <input type="checkbox"/> zu berücksichtigendes Einkommen | <input type="checkbox"/> zu berücksichtigendes Vermögen |
| <input type="checkbox"/> Verantwortungs- und Einstehensgemeinschaft | <input type="checkbox"/> Sozialversicherung |
| <input type="checkbox"/> Fachliche Kompetenz Mitarbeiter | |

Kommunale Dienstleistungen

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Kosten der Unterkunft allgemein | <input type="checkbox"/> Heizkosten |
| <input type="checkbox"/> Umzugskosten | <input type="checkbox"/> Zustimmung Umzug |
| <input type="checkbox"/> Mietobergrenze | <input type="checkbox"/> Erstausrüstung |
| <input type="checkbox"/> Darlehen | <input type="checkbox"/> Bildung und Teilhabe |

Rechtsschutz und Markordnung

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Durchführung von Widerspruchsverfahren | <input type="checkbox"/> Ordnungswidrigkeiten |
| <input type="checkbox"/> Einhaltung datenschutzrechtlicher Bestimmungen | <input type="checkbox"/> Bußgeldverfahren |

Mitarbeiterverhalten

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Kommunikation | <input type="checkbox"/> Umgangsformen |
| <input type="checkbox"/> Zuverlässigkeit | <input type="checkbox"/> Termintreue |
| <input type="checkbox"/> Rückrufverhalten | <input type="checkbox"/> Einsatzbereitschaft/Bemühen/Engagement |
| <input type="checkbox"/> Sonstiges | |

Organisation

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Öffnungs- und Servicezeiten | <input type="checkbox"/> Gestaltung Empfang und Wartebereiche/Leitsystem |
| <input type="checkbox"/> Wartezeit in der Dienststelle | <input type="checkbox"/> Terminierung (Terminvergabe/Terminabsage) |
| <input type="checkbox"/> Organisationsbedingter Vermittlerwechsel | <input type="checkbox"/> Telefonische Erreichbarkeit (nicht SC) |
| <input type="checkbox"/> Sonstiges | |

Sonstiges

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Politische Diskussionen | <input type="checkbox"/> Gesetzliche Bestimmungen |
|--|---|

Verfügung: An Vorzimmer Geschäftsführung [REDACTED] zur Erfassung mit Vorgang