jobcenter
Braunschweig

01. Februar 2016

Verfügung

Kundenreaktionsmanagement (KRM)

1. Definition Kundenreaktion

Unter einer Kundenreaktion werden allgemeine Beschwerden, Dienstaufsichtsbeschwerden, Ideen und Anregungen verstanden.

2. Ziele

Oberstes Ziel des Kundenreaktionsmanagement ist es, die Kundenzufriedenheit zu erhöhen oder wieder herzustellen, sowie die Ablaufprozesse durch die Erkenntnisse aus den Kundenreaktionen zu verbessern.

Durch das Kundenreaktionsmanagement wird dem Kunden signalisiert, dass das Jobcenter Braunschweig offen ist für Anregungen und Reaktionen zur Kundenzufriedenheit wünscht.

Vom Kunden vorgetragene Anliegen oder Anregungen sollen zeitnah und sachgerecht bearbeitet werden.

Erkenntnisse aus berechtigten Beschwerden werden zur effizienteren Gestaltung von Arbeitsabläufen genutzt und tragen zur Qualitätssteigerung der Arbeitsergebnisse bei.

3. Kundenreaktionsmanagement als Führungsaufgabe

Das Kundenreaktionsmanagement ist eine Führungsaufgabe. Die Führungskräfte tragen zu einer Verbesserung in der Kultur des Umgangs mit Kundenreaktionen bei und vermitteln an die Kolleginnen und Kollegen, dass Kundenreaktionen als Chance betrachtet werden und nicht als Störfaktoren.

4. Kernelemente des Kundenreaktionsmanagements

- Die Kunden des Jobcenters haben einen Anspruch auf eine zeit- und sachgerechte Bearbeitung ihrer Reaktion in angemessener Form
- Das Kundenreaktionsmanagement orientiert sich an Mindeststandards
- Reaktionen von Kunden in beleidigender Form, Mehrfachbeschwerden oder Beschwerden ohne Substanz werden ebenfalls im Rahmen des Kundenreaktionsmanagements bearbeitet. Dies soll jedoch vorrangig dem Schutz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dienen
- Eine regelmäßige Pflicht zur Unterrichtung der Trägerversammlung wird auf das unumgängliche Maß beschränkt

5. Erfassung von Kundenreaktionen und Zuständigkeiten

5.1 Grundsätzliches

- Alle schriftlichen Reaktionen, die unter 1. definiert sind, werden durch den/die KRM-Beauftragte/n erfasst und ausgewertet
- Persönliche und telefonische Reaktionen, die direkt im Bereich eingehen, werden nur erfasst, wenn ihnen nicht unmittelbar abgeholfen werden kann.
- Persönliche und telefonische Beschwerden, die beim KRM entgegengenommen werden, werden per E-Mail oder telefonisch an den zuständigen Teamleiter weitergegeben. Eine Rückmeldung zu allen Beschwerdepunkten gibt der zuständige Teamleiter ebenfalls per E-Mail an das KRM-Postfach.
- Die Entscheidung, ob eine vom Kunden bezeichnete Dienstaufsichtsbeschwerde auch als solche oder als Fachaufsichtsbeschwerde gewertet wird, obliegt der Geschäftsführung
- Eingaben, die bei anderen Institutionen eingehen und dem Jobcenter zugeleitet werden sowie Petitionen, werden gesondert erfasst und ausgewertet. Die für die formale Bearbeitung vorgeschriebenen Verfahren sind zu beachten
- Widersprüche werden nicht erfasst

5.2 Erfassung schriftlicher Kundenreaktionen

Der Eingang von Kundenreaktionen wird je nach Eingang durch die Geschäftsleitung, Bereichsleitung oder die Teamleiter/innen abgezeichnet.

Alle Reaktionen werden von dem/der KRM-Beauftragten im System erfasst. Gehen die Reaktionen direkt im Bereich ein, werden diese unverzüglich an den/die KRM-Beauftragte/n zur Erfassung weitergeleitet. Das weitere Vorgehen wird dann von dem/der KRM-Beauftragten vorgegeben.

5.3 Mitteilung an den Kunden

Der Kunde erhält von dem/der KRM-Beauftragten zunächst eine Eingangsbestätigung. Diese erfolgt innerhalb einer Woche.

Die Beantwortung fachlicher und allgemeiner Beschwerden erfolgt in der Regel durch die zuständige Teamleitung innerhalb von zwei Wochen nach Versand der Eingangsbestätigung. Der/Die KRM-Beauftragte erhält eine Ausfertigung der Antwort zur Kenntnis.

Die Beantwortung von Dienstaufsichtsbeschwerden erfolgt durch den/die KRM-Beauftragte/n nach entsprechender Stellungnahme der zuständigen Teamleitung und wird von der Geschäftsführung unterzeichnet. Die zuständige Teamleitung erhält eine Ausfertigung der Antwort zur Kenntnis.

Kann die Kundenreaktion innerhalb der benannten Frist nicht abschließend beantwortet werden, erteilt der/die KRM-Beauftragte dem Kunden eine Zwischennachricht.

6. Aufbewahrungsfristen von Kundenreaktionen

Die Kundenreaktion bleibt nach Bearbeitungsende zwei Jahre im System gespeichert und wird dann durch den/die Kundenbeauftragte/n vollständig gelöscht.

7. Gültigkeit

Die Verfügung tritt mit sofortiger Wirkung in Kraft [redacted].

Hornburg
- Geschäftsführer -

Verteiler:

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Jobcenters Braunschweig