

Verteiler: alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Jobcenters Germersheim

**Geschäftsanweisung 05 / 2012**  
**Geschäftszeichen:**

**Germersheim, den 22 .05.2012**

## **Kundenreaktionsmanagement**

HEGA 01/2007 – lfd. Nr. 15 - KRM-Datenbank Stufe 2  
HEGA 11/2007 – lfd. Nr. 22 – KRM im Rechtskreis SGB II  
HEGA 07/2011 - lfd. Nr. 04 – Berichterstattung des KRM der AA - Information  
HEGA 02/2012 - lfd. Nr. 08 - Bearbeitung von Petitionen und Eingaben im Rechtskreis SGB II

### **1. Allgemeines**

Bereits im Jahr 2003 führte die Bundesagentur für Arbeit (BA) ein dreistufiges, flächendeckendes Kundenreaktionsmanagement (KRM) ein. Die ARGE/das Jobcenter Landkreis Germersheim hat sehr frühzeitig für seine KundInnen eine Anlaufstelle geschaffen, bei der sie Beschwerden, Lobe und Anregungen vortragen können. Dies soll zur Steigerung der Kundenzufriedenheit und konsequenten Verbesserung der Dienstleistungsqualität des Jobcenters beitragen. Erkenntnisse aus berechtigten Beschwerden und Anregungen werden zur effizienteren Gestaltung der Arbeitsverfahren genutzt und tragen zu einer Steigerung der Qualität der Arbeitsergebnisse bei. Ein wirksames Kundenreaktionsmanagement stellt aus Sicht der Kunden ein Zeichen für eine hohe Kundenorientierung dar.

### **2. Ziele des Kundenreaktionsmanagement**

KRM will

- in der Außenwirkung einen Beitrag zur Kundenorientierung des Jobcenters leisten um die Kundenzufriedenheit zu unterstützen
- für die internen Verfahrensabläufe als Dienstleister wirken, evtl. in den Kundenreaktionen zum Ausdruck kommende betriebliche Schwächen auswerten und als ein Bestandteil des Qualitätsmanagements dazu beitragen, die Dienstleistungsqualität des Jobcenters zu halten und zu verbessern.
- KRM fokussiert sich auf KundInnen, die Defizite aufzeigen, Anregungen geben, aber auch Lob äußern. Beschwerden liefern wichtige Informationen zur Qualität von Arbeitsweise, Verfahrensabläufen und Dienstleistungen, zur Prozessoptimierung und zur Kundenorientierung der MitarbeiterInnen. KRM kann frühzeitig als Seismograph auf Kundenreaktionen reagieren und damit Eskalationen vermeiden.

### **3. Verantwortlichkeiten und Aufgaben**

Im Jobcenter Landkreis Germersheim liegt die Verantwortung für KRM bei der Geschäftsführung.

Ein/e Beauftragte/r ist für die Umsetzung des KRM zuständig und nimmt folgende Aufgaben wahr:

- Bearbeitung/Beantwortung der Kundenreaktionen
- Organisation und Weiterentwicklung des KRM
- Thematisierung in Besprechungen der Führungskräfte zur Sicherstellung der Umsetzung von Erkenntnissen aus den Kundenreaktionen, auch zur Verbesserung der Arbeitsqualität
- Jährliche Unterrichtung der Trägerversammlung des Jobcenters über die Erkenntnisse KRM
- Erstellung eines Jahresberichtes und Übersendung an die RD zum jeweiligen Termin zu Beginn des Folgejahres.

### **4. Art und Form der Kundenreaktionen**

Kundenreaktionen sind allgemein jede Art von Mitteilungen (persönlich, telefonisch, schriftlich oder per E-Mail) der KundInnen des Jobcenters, die auf eine vorhergehende Aussage, Handlung oder Entscheidung eine Bewertung (positiv oder negativ) der Dienstleistung oder des Verhaltens von MitarbeiterInnen enthalten. Das sind insbesondere Wünsche, Anregungen, Beschwerden, Lobe, Eingaben und Petitionen.

**Beschwerden** sind Ausdruck von Unzufriedenheit und verfolgen den Zweck, auf einen subjektiv als nicht korrekt oder nachteilig empfundenen Sachverhalt aufmerksam zu machen. Der Kunde hat Klärungsbedarf, erwartet eine Prüfung, möchte eine Wiedergutmachung erreichen und/oder eine Änderung des kritisierten Verhaltens bewirken.

Eine Beschwerde, die sich gegen einen Verwaltungsakt im Sinne des § 31 SGB X richtet, ist als **Widerspruch** zu werten und an das Sachgebiet SGG abzugeben. Richten sich Beschwerden gegen erteilte Widerspruchsbescheide, sind diese wie Klagen zu behandeln und fallen ebenfalls in den Zuständigkeitsbereich des Sachgebietes SGG.

**Lobe** zählen zu den positiven Kundenreaktionen, sie spiegeln die Kundenzufriedenheit über das Dienstleistungsangebot und/oder das Verhalten der MitarbeiterInnen wider und stellen eine soziale Anerkennung einer Leistung dar.

Bei **Ideen und Anregungen** handelt es sich ebenfalls um Kundenreaktionen, die auf einen verbesserungswürdigen Umstand aufmerksam machen und gleichzeitig mit einem konstruktiven Vorschlag verbunden sind.

**Dienstaufsichtsbeschwerden** richten sich gegen das persönliche Verhalten von MitarbeiterInnen. Hier ist in jedem Fall der/die GeschäftsführerIn des JC einzuschalten. Unabhängig von der Bezeichnung des Schreibens ist eine Dienstaufsichtsbeschwerde nur dann gegeben, wenn das persönliche Verhalten von MitarbeiterInnen beanstandet wird. Ist dies nicht explizit der Fall, handelt es sich um einen herkömmlichen Beschwerdevergang.

#### **Eingabe und Petition**

Schreiben mit Bitten oder Beschwerden an

- die zuständigen Stellen (Landesregierung, Bundesministerium für Arbeit und Soziales) werden als „**Eingaben**“
- die Volksvertretung (Deutscher Bundestag, Landtag) werden als „**Petitionen**“

bezeichnet.

Eingaben und Petitionen eröffnen jedermann die Möglichkeit, Anliegen außerhalb formaler Rechtsmittel und Gerichtsverfahren überprüfen zu lassen.

## **5. Verfahren bei eingehenden Kundenreaktionen**

**Eskalationsstufen** bei persönlich vorgetragener Beschwerde:

1. Persönlich vorgetragene Kundenreaktionen (Beschwerden) sind von allen MitarbeiterInnen entgegen zu nehmen und möglichst selbst vor Ort abzuschließen. Ist eine einvernehmliche Klärung möglich, ist eine Erfassung in der KRM-Excelliste nicht erforderlich.
2. Wenn dies nicht möglich ist, ist der/die TeamleiterIn oder dessen/deren VertreterIn hinzu zu ziehen.
3. Kann auch hier kein Einvernehmen hergestellt werden, ist der/die Beauftragte des KRM bzw. der/die GeschäftsführerIn einzuschalten.

Schriftliche und elektronische Beschwerden sind unverzüglich an den/die Beauftragte für Kundenreaktionen weiterzuleiten.

## **6. Qualitätsstandards**

Kundenreaktionen sind stets als Sofortsache zu betrachten.

Der/die Beauftragte für KRM ist zuständig für die Annahme, Bearbeitung und Erledigung der bei ihm/ihr direkt eingehenden und von den TeamleiterInnen weitergeleiteten **Beschwerden**. Für jede eingereichte Kundenreaktion legt KRM den fallbezogenen Bearbeitungsweg fest.

Durch das KRM wird der/die zuständige TeamleiterIn des/der betroffenen MitarbeiterIn um Stellungnahme gebeten.

- Für den/die Kunden/Kundin ist bei der ersten Reaktion auf sein/ihr Schreiben (einschließlich E-Mail) sein/ihr AnsprechpartnerIn (Name und Telefonnummer der/des KRM-Beauftragten) zu benennen.
- Auf schriftliche Kundenreaktionen (einschließlich E-Mail) ist grundsätzlich innerhalb von 7 Arbeitstagen zumindest mit einer Eingangsbestätigung/Zwischennachricht zu reagieren.
- Die Kundenreaktion wird von KRM in einer Excelliste erfasst.
- Schriftliche Kundenreaktionen (einschließlich E-Mail) sind grundsätzlich innerhalb von 14 Arbeitstagen abschließend von KRM zu bearbeiten.
- KRM ist verantwortlich für eine kundenfreundliche Kommunikation. Dabei stimmt es insbesondere die Schlussantwort mit der fachlich zuständigen Fachkraft ab.
- Wird dem Wunsch des/der Kunden/Kundin nicht entsprochen, regt KRM in geeigneten Fällen beim Fachbereich an zu prüfen, ob Alternativlösungen im Interesse des Kunden möglich sind.
- Der/die KRM-Beauftragte schließt das Anliegen in der KRM-Tabelle ab

**Lobe** werden durch das KRM ebenfalls in der Excelliste im Ordner KRM erfasst. Zur Kenntnisnahme wird das Lob über den/die GeschäftsführerIn an die zuständige Führungskraft geleitet.

Im Rahmen der Gesamtaufgabenerledigung hat die zügige und qualifizierte Bearbeitung von **Petitionen und Eingaben** auch bei sehr hoher Arbeitsbelastung eine besondere Dringlichkeit.

Für die Bearbeitung von Eingaben und Petitionen gelten die Grundsätze der HEGA 02/2012 – lfd. Nr. 08

Petitionen aus dem Rechtskreis des SGB II werden von dem/ der Beauftragten für KRM des Jobcenters terminlich überwacht und die Bearbeitung koordiniert. Ggf. wird eine schriftliche Stellungnahme bei dem/der zuständigen TeamleiterIn angefordert. Nach Eingang wird die Stellungnahme unter Einhaltung der Formvorschriften erstellt und spätestens 2 Wochen nach Eingang der Petition über KRM AA Landau an die Regionaldirektion RPS weitergeleitet.

Bei Petitionen stellen KRM Arbeitsagentur und die Führungsunterstützung SGB II sicher, dass das Jobcenter die angeforderte Stellungnahme innerhalb von 14 Arbeitstagen der Agentur für Arbeit übersendet. Die Führungsunterstützung SGB II überwacht die Einhaltung der Frist und überprüft, ob die Stellungnahme den Anforderungen an die äußere Form und den Inhalt entspricht (HEGA 02/2012 – lfd. Nr. 08).

Bei Petitionen im Zuständigkeitsbereich der Trägerversammlung übermittelt der/die GeschäftsführerIn des Jobcenters Landkreis Germersheim die durch die Träger autorisierte Stellungnahme spätestens 14 Tage vor Ablauf der durch den Petitionsausschuss des Deutschen Bundestages festgelegten Frist.



!0110920\_TV\_GEF  
\_TOP6.docx

*Die Vorsitzende der Geschäftsführung der Agentur für Arbeit Landau und der Landrat des Landkreises Germersheim oder von diesen beauftragte Vertreter autorisieren als Mitglieder der Trägerversammlung gemeinsam die Stellungnahmen von Petitionen im Zuständigkeitsbereich der Trägerversammlung.*

## 7. Erfassung von Kundenreaktionen

Es ist sicherzustellen, dass **alle** in der Dienststelle eingehenden Kundenreaktionen wie folgt, dem/der KRM-Beauftragten zur Erfassung in der Excelliste zugeleitet werden:

- Alle schriftlichen Reaktionen (einschließlich E-Mails) werden erfasst, bearbeitet und ausgewertet
- Persönliche und telefonische Reaktionen im operativen Bereich nur, wenn ihnen **nicht** durch eine unmittelbare Erledigung der betroffenen Organisationseinheit abgeholfen wird. Damit wird die geübte Praxis beibehalten, eine Vielzahl von Kundenreaktionen am Entstehungsort zu erledigen. Die namentliche Erfassung derartiger Reaktionen führt zu einem Verwaltungsaufwand, ohne dem Ziel des KRM entsprechend zu dienen.

- Eingehende telefonische Kundenreaktionen **beim KRM** werden erfasst und von KRM **umgehend** bearbeitet.
- Eingaben und Petitionen, als qualifizierte Beschwerden, werden erfasst, bearbeitet und ausgewertet.
- Widersprüche werden **nicht in KRM** erfasst. Sofortige Weiterleitung an die Widerspruchsstelle.
- Dienstaufsichtsbeschwerden werden **nicht in KRM** erfasst, sondern dem/der Geschäftsführerin des Jobcenters zugeleitet.

## **8. Auswertung von Kundenreaktionen**

Jede Kundenreaktion ist in der KRM-Excelliste zu erfassen. Eine Berechtigung zur Auswertung der Kundenreaktionsdaten erhalten ausschließlich die Geschäftsführung sowie der/die Beauftragte für das KRM.

Der/die Beauftragte informiert den/die GeschäftsführerIn regelmäßig bzw. auch anlassbezogen über die Ergebnisse der Auswertungen. In den Führungskräftebesprechungen werden diese thematisiert und analysiert und zur Optimierung der Geschäftsabläufe bzw. zur erforderlichen Gegensteuerung genutzt.

Die in der Excelliste erfassten Daten dürfen nicht für Verhaltens- und Leistungskontrollen der MitarbeiterInnen genutzt werden. Die Liste ist ausschließlich der/dem KRM-Beauftragten und dem/der GeschäftsführerIn des JC zugänglich. Die erfassten Daten dienen über die originäre Aufgabenerledigung hinaus dem Schutz der MitarbeiterInnen bei sehr schwierigen KundInnen und vor allem bei Konzentration von solchen auf eine/n MitarbeiterIn. Im Zuge der Fürsorgepflicht des/der GeschäftsführerIn soll Unterstützung ggf. durch Entzerrung - evtl. auch durch Schulung in Gesprächsführung oder Änderung der Zuständigkeit im begründeten Einzelfall in die Wege geleitet werden.

Zur Erstellung des Jahresberichtes KRM wird die Geschäftsführung des Jobcenters durch die AA Landau aufgefordert. Die Kommunikation läuft über KRM AA Landau und die Führungsunterstützung SGB II.

## **9. Inkrafttreten**

Diese Geschäftsanweisung tritt mit sofortiger Wirkung in Kraft und ist gültig bis auf Widerruf.

## **10. Beteiligung**

Der Personalrat und die Gleichstellungsbeauftragte des Jobcenters wurden beteiligt.

Gez.  
Ruth Burckhart  
Geschäftsführerin des  
Jobcenters Landkreis Germersheim

Verfügung:

- 1) Besprechung in TL-Runde
- 2) Mitteilung an alle Mitarbeiter/innen durch TL