

Geschäftsanweisung 03/2012

Betreff: Einführung eines Kundenreaktionsmanagements im Jobcenter

„Beschwerden sind keine Störung; berechtigte Beschwerden sind eine Chance, Hinweise für eine bessere Aufgabenerledigung zu erhalten.“

1. Ausgangslage

Im Mittelpunkt unseres Handelns steht u. a. die Orientierung unserer Dienstleistung am Kunden. Kundenorientierung und die Verbesserung der Kundenzufriedenheit zählen zu den Kernzielen des Führungssystems.

Qualifizierte Beschwerden und Erkenntnisse aus Kundenbefragungen können auch Signale sein, um Fehlläufe im Dienstbetrieb zu steuern bzw. zu ändern. Sie bieten darüber hinaus die Chance, die Kundenorientierung zu verbessern.

1.1 Verbesserung der Kundenorientierung

Beschwerden können vielfach schon im Vorfeld durch kundenfreundliches Verhalten vermieden werden. Kritischen Kundenanliegen gegenüber sollte sensibel und mit der gebotenen Aufmerksamkeit begegnet werden.

Insbesondere die telefonische Erreichbarkeit, das Telefonverhalten sowie Abläufe im Kundenbereich (z.B. zeitnahe Anliegensklärung und Anliegensbearbeitung) sind von hoher Bedeutung.

Auch über äußere Eindrücke (kundenorientierte Korrespondenz, Gestaltung der Wartezonen, Aktualität des Besucherleitsystems und der Aushänge, ansprechende Zustände der Gebäude und Außenbereiche) teilen wir mit, was Kunden zu erwarten haben.

Es muss uns jedoch bewusst sein, dass vor dem Hintergrund unserer gesetzlichen Aufgaben, der Probleme auf dem Arbeitsmarkt, einer aktuellen Betroffenheit und schwierigen sozialen Situation der Kunden oder eines überzogenen Anspruchsdenkens gelegentlich Konflikte nicht zu vermeiden sind. Um so mehr ist es erforderlich, hierzu

Kundenorientierung

Handlungsvorgaben und Lösungswege festzulegen, um diesen Situationen zu begegnen.

1.2 Definitionen

Eine Beschwerde ist der sichtbare Ausdruck von Unzufriedenheit. Diese entsteht durch die wahrgenommene Diskrepanz zwischen erwarteter und erlebter Leistung.

Beschwerde

Unter Kundenreaktionsmanagement (Beschwerdemanagement) versteht man die Planung, Durchführung und Kontrolle aller Maßnahmen, die ein Unternehmen im Hinblick auf Kundenbeschwerden ergreift. Mitarbeiter sind „interne Kunden“, deshalb sind diese Maßnahmen auch auf ihre Bedürfnisse auszurichten.

Kundenreaktionsmanagement (KRM)

1.3 Ziele

Primäres Ziel der getroffenen Maßnahmen ist:

- ◆ Den Kunden steht ein transparenter und leicht zugänglicher Beschwerdeweg offen.
- ◆ Die Behandlung der Angelegenheiten erfolgt sach- und problemgerecht.
- ◆ Auf Beschwerden wird zeitnah reagiert.
- ◆ Die Gewinnung von Hinweisen auf Optimierungsansätze auf der Basis einer systematischen Auswertung.
- ◆ Die Beschwerdebearbeitung dient auch dem Schutze der Beschäftigten und muss daher für diese transparent und durch angemessene Mitwirkung und Information nachvollziehbar sein.

Ziele

2. Verantwortlichkeiten und Aufgaben

Alle Beschäftigten haben zu einem angemessenen Umgang mit Kunden beizutragen. Beschwerden sind keine Störung. Berechtigte Beschwerden sind eine Chance, Hinweise für eine Optimierung der Aufgabenerledigung zu erhalten.

Gemeinsame Verantwortung

2.1 Aufgaben der Führungskräfte

Kundenreaktionsmanagement ist Führungsaufgabe. Sie unterliegt der unmittelbaren Verantwortung des Geschäftsführers. Er wird darin durch die Teamleiter unterstützt.

Führungskräfte/Fachaufsicht

2.2 Beauftragter für das Kundenreaktionsmanagement

Beauftragter für das Kundenreaktionsmanagement (KRM) ist der **Geschäftsführer**. Vertreter ist der stellvertretende

Beauftragter

Geschäftsführer..

Diesem obliegen insbesondere

- ◆ die federführende Bearbeitung und Koordination der Beschwerdeangelegenheiten,
- ◆ die Terminüberwachung,
- ◆ die Klärung von Zweifelsfragen hinsichtlich der Zuständigkeit,
- ◆ Aufbereitung der gewonnenen Informationen,
- ◆ die Weiterentwicklung und Organisation des Kundenreaktionsmanagements

Aufgaben

3. Verfahrensabläufe

Die nachstehenden Regelungen erstrecken sich auf:

- ◆ die Behandlung von förmlichen Dienstaufsichtsbeschwerden (siehe 3.1),
- ◆ die Behandlung von sonstigen schriftliche Beschwerden (siehe 3.2)
- ◆ den Umgang mit persönlich vorgetragene Beschwerden (siehe 3.3),
- ◆ die Gewinnung von Hinweisen durch die Beschäftigten (siehe 3.4),
- ◆ die Bearbeitung von Petitionen (siehe 3.5),
- ◆ die Bearbeitung von Eingaben an die Landesregierung (siehe 3.6)
- ◆ die Bearbeitung von Eingaben an den Bürgerbeauftragten (siehe 3.7),

Handlungsrahmen

3.1 Behandlung von förmlichen Dienstaufsichtsbeschwerden

Dienstaufsichtsbeschwerden richten sich in der Regel gegen das Verhalten von Beschäftigten und gehen insoweit über die Beschwerden mit dem Ziel der Überprüfung einer Entscheidung hinaus, die vom jeweiligen Fachbereich zu bearbeiten sind. Die Bearbeitung erfolgt durch den Beauftragten für das KRM.

Dienstaufsichts- beschwerde

Auf eine schriftliche oder per Email eingegangene Beschwerde ist unverzüglich eine Eingangsbestätigung mit Hinweis auf die bearbeitende Stelle zu geben. Sollte in angemessener Zeit - in der Regel 10 Arbeitstage – eine Erledigung nicht möglich sein, ist dies dem Beschwerdeführer/der Beschwerdeführerin mit Hinweis auf den Grund der Verzögerung und den Bearbeitungsstand

Schriftliche Beschwerde

mitzuteilen.

Zu den Dienstaufsichtsbeschwerden ist eine schriftliche Stellungnahme des Betroffenen bzw. der Betroffenen einzuholen, soweit dies nach den Inhalt für die Bearbeitung erforderlich ist.

Eine Mehrausfertigung des Antwortschreibens ist mit einer Kopie der Beschwerde im Personalvorgang beim Geschäftsführer abzulegen, nachdem sie dem Dienstherrn/Arbeitgeber des Betroffenen bzw. der Betroffenen zur Kenntnis gegeben wurde. Der/die Betroffene ist vom unmittelbaren Vorgesetzten in Kenntnis zu setzen. Fachliche Auswirkungen werden durch den zuständigen Teamleiter verfügt.

Information des Dienstherrn

3.2 Sonstige schriftliche Beschwerden

Schriftliche Beschwerden sind innerhalb von in der Regel 10 Arbeitstagen zu beantworten. Sofern schriftliche Beschwerden nicht unmittelbar an die Geschäftsführung gerichtet sind, sind diese von dem jeweils angeschriebenen Mitarbeiter selbst zu beantworten.

Sonstige schriftliche Beschwerden

Wird im Einzelfall nach dem Inhalt der Vorwürfe bzw. der Anschuldigungen die Beantwortung durch den Geschäftsführer für erforderlich gehalten, sind die Beschwerden unverzüglich an diesen weiterzuleiten.

3.3 Persönlich vorgetragene Beschwerden

Über schriftliche Eingaben hinaus ergeben sich Beschwerdesituationen in Kundengesprächen oder sonstigen Kontakten. Gegenstand können für den Kunden u. a. das subjektiv empfundene Fehlverhalten von Beschäftigten, Unzufriedenheit mit fachlichen Entscheidungen oder ablauf-organisatorischen Gegebenheiten sein.

Persönliche Beschwerden

Grundsätzlich sollte versucht werden, mündlich vorgetragene Beschwerden durch die verursachende Organisationseinheit ohne Weiterleitung an eine andere Stelle auszuräumen.

Für Beschwerdeanlässe, die nicht im direkten Gespräch einvernehmlich geklärt werden können, wird folgender Beschwerdeweg festgelegt:

- ◆ Ansprechpartner ist zunächst der Arbeitsvermittler / Leistungssachbearbeiter
- ◆ Sollte hier eine Klärung nicht möglich sein, ist ein Gespräch mit dem jeweiligen Teamleiter herbeizuführen.
- ◆ Ist auch hier ein Ergebnis nicht zu erzielen, ist auf die

Beschwerdeweg

Möglichkeit der persönlichen Vorsprache beim Geschäftsführer zu verweisen.

Telefonisch vorgebrachte Beschwerden sind an die fachlich zuständige Stelle weiterzuleiten. Zum weiteren Verfahren gelten die vorstehenden Hinweise entsprechend.

Grundsätzlich sind alle Situationen und Erkenntnisse mit Drohpotenzial an die Geschäftsführung weiterzuleiten, damit zum Schutze des Personals die Veranlassung der erforderlichen Maßnahmen im Rahmen der Prävention oder gegebenenfalls der strafrechtlichen Würdigung geprüft werden kann.

Telefonische Beschwerden

Umgang mit Drohpotenzial

3.4 Hinweise durch die Beschäftigten

Über die formellen Beschwerdesituationen hinaus erhalten Beschäftigten in Kundengesprächen und sonstigen Kontakten eine Fülle von Informationen.

Hieraus sich ergebende Hinweise und Anregungen sind in einfachster Form schriftlich (auch per E-Mail) auf direktem Weg an den Teamleiter/den Geschäftsführer zu transportieren

Dies gilt gleichermaßen für eigene Beobachtungen und Bewertungen der Situationen im Umgang mit Kunden.

3.5 Bearbeitung von Petitionen

Petitionen sind Eingaben beim Petitionsausschuss des Deutschen Bundestages. Petitionen richten sich in der Regel gegen fachliche Entscheidungen. Sie können auch das Verhalten von Beschäftigten zum Inhalt haben.

Im Regelfall ist innerhalb des von der Regionaldirektion vorgegebenen Zeitraums dieser eine Stellungnahme zuzuleiten. Die Stellungnahme muss neben den Ausführungen zum sachlichen Inhalt auch die rechtlichen (formalen) Ausführungen berücksichtigen. Die Leistungsakte ist bei entsprechender Anforderung der Stellungnahme beizufügen.

Petitionen

Die jeweils aktuelle Geschäftsanweisung zum Thema „Bearbeitung von Petitionen und Eingaben im SGB II-Bereich“ ist zu beachten.

3.6 Schriftliche Eingaben an die Landesregierung

Bei der Landesregierung eingehende Beschwerden über

das Jobcenter Bernkastel-Wittlich werden unmittelbar durch den Geschäftsführer beantwortet..

Landesregierung

3.7 Schriftliche Eingaben an den Bürgerbeauftragten

Beim Bürgerbeauftragten unmittelbar eingehende Beschwerden über das Jobcenter Bernkastel-Wittlich werden durch den Geschäftsführer beantwortet.

4. Dokumentation und Information

Bürgerbeauftragter

Eine Auswertung erfolgt halbjährlich durch den Geschäftsführer. Bei besonderen Auffälligkeiten erfolgt eine umgehende Auswertung. Ziel der Auswertung ist die Optimierung aller Geschäftsprozesse, die Erhöhung der Kundenzufriedenheit sowie die Verbesserung der Dienstleistungsqualität. Die Auswertung ist in den Teambesprechungen unverzüglich mit allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses zu erörtern.

Eine Unterrichtung der Trägerversammlung erfolgt regelmäßig entsprechend den vereinbarten Mindeststandards.

5. Inkrafttreten

Die v. g. Regelungen treten mit sofortiger Wirkung in Kraft.

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden per Rundmail informiert.

gez.

Hans-Georg Simon

Geschäftsführer