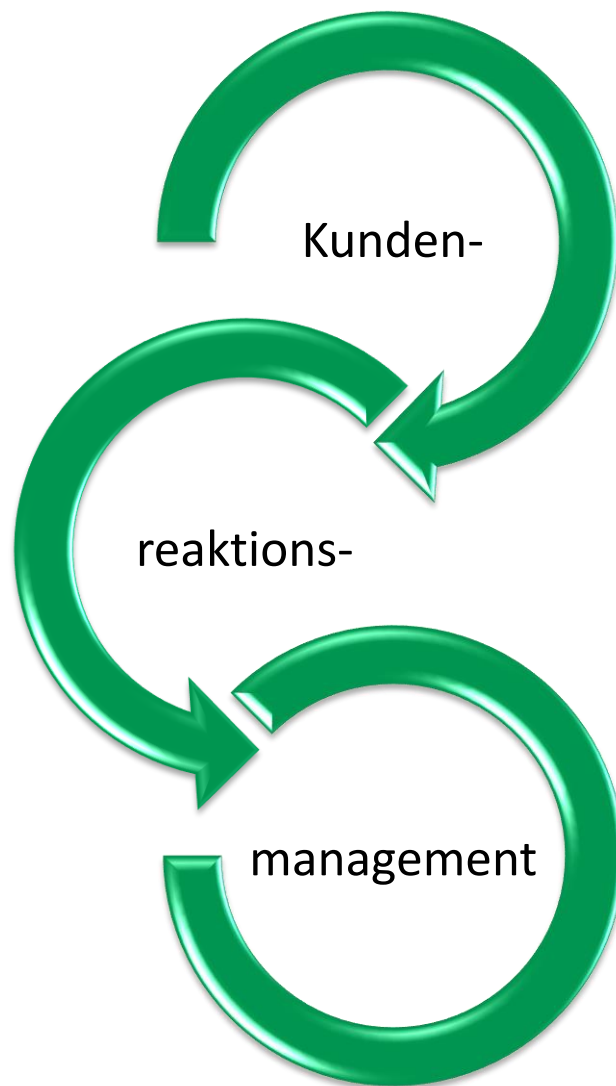


Geschäfts-anweisung

Kundenreaktionsmanagement

03/2016 vom 24.06.2016

Aktenzeichen: II-6000



Inhalt

1. Ziele	3
1.1 Kundenorientierung.....	4
1.2 Verantwortliche	4
2. Beauftragte/Beauftragter für das Kundenreaktionsmanagement des Jobcenter im Landkreis Diepholz	5
2.1 Aufgaben Beauftragte/Beauftragter für Kundenreaktions-management:.....	5
2.2 Beteiligung Beauftragte/Beauftragter für Kundenreaktionsmanagement.....	5
3. Reaktionen	6
3.1 Reaktionsweg.....	6
3.2 Eskalationsstufen	7
3.3 Bearbeitungsstandards und Fristen.....	7
4. Prozess	8
4.1 Dienstaufsichtsbeschwerden.....	8
4.2 Fachbeschwerden.....	8
5. Ergänzende Hinweise	9
5.1 Widersprüche.....	9
6. Anhänge	9
6.1 Eingaben / Petitionen	9
6.2 Begrifflichkeiten.....	10
6.3 Fundstellen Intranet.....	11
7. Ablage	11
8. Inkrafttreten	11

1. Ziele

Mit der Durchführung und Weiterentwicklung des Kundenreaktionsmanagements (KRM) verfolgt das Jobcenter im Landkreis Diepholz folgende Ziele:

- Kundenzufriedenheit herstellen, wiederherstellen und erhöhen;
- Transparenz schaffen über Art und Umfang von Anregungen, Ideen, Kritik und Lob seitens der Kundinnen und Kunden;
- Anregungen und Kritik als Optimierungspotential verstehen und für Verbesserungen nutzen;
- Sicherheit für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Umgang mit Beschwerden schaffen;
- Deeskalation im Beschwerdefall

Die im Reaktionsmanagement vorgesehenen Maßnahmen und die Sicherstellung von Verantwortlichkeiten sollen dem Kunden signalisieren, dass sich das Jobcenter im Landkreis Diepholz offen für Wünsche, Anregungen, Ideen und Kritik zeigt.

Im Mittelpunkt steht dabei nicht ausschließlich die Beschwerde im engeren Sinne, d. h. die subjektive Unzufriedenheit mit einer Entscheidung oder einer Verfahrensweise. Es geht im Besonderen auch um Anregungen und Sichtweisen, die der Kunde von außen einbringt.

Reaktionen liefern wichtige Informationen zur Qualität von Produkten, Programmen und Dienstleistungen, zur Prozessoptimierung und zur Kundenorientierung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (MA).

Erkenntnisse des Reaktionsmanagements fließen in die Qualifizierungsplanung des Jobcenters im Landkreis Diepholz ein. Fachliche Schwerpunktthemen lassen sich zielorientiert zur qualitativen Verbesserung der ordnungsgemäßen Leistungserbringung als Handlungsfeld ableiten.

Daneben dienen die Erkenntnisse des Reaktionsmanagements als Indiz für die Qualität der Prozesse in den verschiedenen Organisationseinheiten. Damit trägt das Reaktionsmanagement maßgeblich zur nachhaltigen Qualitätssteigerung und Qualitätssicherung des Jobcenter im Landkreis Diepholz bei.

1.1 Kundenorientierung

Ein aktives Reaktionsmanagement ist ein wichtiger Beitrag zur Kundenorientierung. Einerseits erwartet der Kunde, dass seine Beschwerde oder Kritik an- und ernst genommen wird. Andererseits muss dem Kunden das Gefühl vermittelt werden, dass er jederzeit schnell und unkompliziert sein Anliegen vortragen kann, ohne dass die Beschwerde provoziert oder gar zu ihr ermuntert wird.

Die Geschäftsführung des Jobcenters im Landkreis Diepholz weist darauf hin, dass es deshalb grundsätzlich Pflicht jeder Mitarbeiterin und jedes Mitarbeiters ist, telefonische und persönliche Beschwerden, Anregungen und Kritik von Kunden wertschätzend entgegenzunehmen.

1.2 Verantwortliche

Reaktionsmanagement ist Führungsaufgabe.

Kundenreaktionen sind grundsätzlich von der „verursachenden“ Organisationseinheit zu bearbeiten.

Verantwortlich für die Bearbeitung sind die Führungskräfte. Die/der KRM-Beauftragte (Sachbearbeiter/-in im Büro der Geschäftsführung) unterstützt sie dabei.

Die verantwortlichen Führungskräfte können – je nach Schwierigkeitsgrad des Einzelfalles – die Bearbeitung auf nachgeordnete MA übertragen. Dies entbindet die Führungskräfte jedoch nicht von der Verantwortung für die sach- und zeitgerechte Bearbeitung. Sie haben insbesondere sicherzustellen, dass die Bearbeitungsstandards eingehalten werden.

2. Beauftragte/Beauftragter für das Kundenreaktionsmanagement des Jobcenter im Landkreis Diepholz

Die Führungskräfte werden von der/dem Beauftragten für Kundenreaktionsmanagement (B-KRM) unterstützt.

2.1 Aufgaben Beauftragte/Beauftragter für Kundenreaktionsmanagement:

- Steuerung des Reaktionsprozesses
- Organisation und Weiterentwicklung des Kundenreaktionsmanagements
- Behandlung des Themas in Dienstbesprechungen
- Erfassung der Kundenreaktionen
- Auswertung der Dokumentationen
- bedarfsbedingter Bericht an die Geschäftsführung
- Beratung der Geschäftsführung bei der Umsetzung von Erkenntnissen aus dem Kundenreaktionsmanagement

2.2 Beteiligung Beauftragte/Beauftragter für Kundenreaktionsmanagement

Aufgabe der/des B-KRM ist u. a. die Einleitung und Koordination der zur sachgerechten Erledigung eingehender Reaktionen erforderlichen Aktivitäten.

Hierfür ist es unerlässlich, dass die/der B-KRM von allen eingehenden schriftlichen Reaktionen Kenntnis erhält.

Reaktionen, insbesondere Eingaben und Petitionen, die im Haus eingehen, müssen somit an die/den B-KRM weitergegeben werden.

Dies ist deshalb notwendig, um auf Fragen reagieren zu können und um einen Überblick über das aktuell innerhalb des Jobcenter im Landkreis Diepholz auftretende Reaktionsvolumen zu erhalten, ebenso für eine wirksame Analyse und die Entwicklung von Lösungsansätzen und fachliche Expertisen.

Es empfiehlt sich daher, eine Nachhaltungsliste zu erstellen, die das Volumen dokumentiert. So können zum einen positive Veränderungen, als auch häufig vorkommende Beschwerdeführer/-innen identifiziert werden.

Es werden keinerlei Mitarbeiterdaten erhoben.

3. Reaktionen

Bei der Aufgabenerledigung kommt es im persönlichen und telefonischen Kontakt zu Reaktionen, die auch kritischer Art sein können. In der Regel werden diese Reaktionen durch die MA erfolgreich bearbeitet. Die Erfassung derartiger Reaktionen erfolgt nicht.

Zu erfassen sind diese Reaktionen nur dann, wenn im Rahmen der Deeskalation die jeweilige Führungskraft involviert ist.

Folgende Reaktionen sind zu erfassen:

- alle schriftlich oder elektronisch eingehenden Reaktionen werden erfasst, bearbeitet und ausgewertet.
- persönliche und telefonische Kundenreaktionen, die Führungskräften ab der Teamleiter- oder vergleichbarer Ebene zugehen, werden erfasst, beantwortet und ausgewertet. Es sei denn, die Reaktion ist aus Sicht der Führungskraft ohne Substanz (z.B. querulatorische Reaktionen).
- anonyme Reaktionen werden erfasst und ausgewertet. Sie enthalten häufig Kritik / Anregungen substantieller Art und sind Hinweise auf Unzufriedenheit der Kunden. Eine Beantwortung ist mangels Adressaten nicht möglich.
- Eingaben, Petitionen, Dienstaufsichtsbeschwerden sind dem qualifizierten Verfahrensweg zuzuführen. Sie werden erfasst und ausgewertet. Bei der Bearbeitung sind formale Verfahren zu beachten, die im Anhang beschrieben sind.

3.1 Reaktionsweg

Neben der Pflicht aller MA, Beschwerden, Anregungen und Kritik entgegenzunehmen, steht den Kundinnen und Kunden der Beschwerdeweg offen. Es gehört zu den Aufgaben der MA, den Kundinnen und Kunden gegenüber den Beschwerdeweg transparent zu machen. Ist eine zufriedenstellende (Zwischen-) Lösung des Anliegens aktuell nicht möglich, ist die jeweils nächst höhere, verantwortliche Führungskraft der jeweiligen Organisationseinheit einzuschalten.

Den Kundinnen und Kunden steht darüber hinaus der weitere Dienstweg offen. Grundsätzlich gilt: Das Gespräch mit der Kundin oder dem Kunden suchen. So können Wissensdefizite oder Missverständnisse, die häufig ursächlich für eine Beschwerde sein können, am schnellsten ausgeräumt werden.

Dies dient in der Regel auch der eigenen Entlastung und Zeitersparnis, da unnötiger Schriftverkehr vermieden wird. Auch Entscheidungen, die abschließend getroffen und zwecks Dokumentation schriftlich festgehalten werden, sind in einem Gespräch, bei dem das Schreiben ausgehändigt werden kann, dem Kunden mündlich zu erläutern.

3.2 Eskalationsstufen

Eskalationsstufe	Vorgehen/ Bearbeitung der Reaktion durch...
1	das zuständige Team / die zuständige Organisationseinheit
2	die Teamleitung
3	die Bereichsleitung
4	die Geschäftsführung
5	das Kundenreaktionsmanagement der Geschäftsführung

3.3 Bearbeitungsstandards und Fristen

Bei der Entgegennahme und Bearbeitung von Reaktionen sind von allen Beteiligten folgende Standards einzuhalten:

- Den Kunden ist die Möglichkeit einzuräumen, zu jeder Zeit und in jeder Form Anregungen, Lob und Kritik zu äußern.
- Die erste Reaktion auf eine Beschwerde hat **unverzüglich** zu erfolgen. Dabei ist ihm ein Ansprechpartner (i. d. Regel Führungskraft, alternativ B-KRM) zu benennen.
- Auf schriftliche Beschwerden (auch E-Mail) ist grundsätzlich innerhalb von drei Arbeitstagen mit einer Eingangsbestätigung / Zwischennachricht zu reagieren. Sie sind **spätestens innerhalb von 14 Kalendertagen abschließend** zu bearbeiten.
- Sobald absehbar ist, dass der Bearbeitungsstand „zwei Wochen“ nicht eingehalten werden kann, ist die Kundin, der Kunde über die Verzögerung der Bearbeitung schriftlich zu unterrichten.
- Bearbeitungswege, Ansprechpartner und Fristen sind den Kunden gegenüber transparent zu machen.
- Das persönliche Gespräch ist die überwiegende Form der Bearbeitung von Kundenreaktionen; der Verzicht des Kunden auf eine schriftliche Antwort ist in jedem Fall zu hinterfragen und entsprechend zu dokumentieren.

4. Prozess

Eingehende Beschwerden sind durch die/den B-KRM strikt zwischen **Fach-** und **Dienst-****aufsichtsbeschwerden** zu trennen.

4.1 Dienstaufsichtsbeschwerden

Bei Eingang einer Dienstaufsichtsbeschwerde erfolgt zunächst eine erste Prüfung auf Plausibilität durch die/den B- KRM.

Handelt es sich tatsächlich um eine Dienstaufsichtsbeschwerde, wird diese zur weiteren Bearbeitung an den Beauftragten für das KRM weitergeleitet. Die betroffenen Kunden werden über die Abgabe durch eine Zwischennachricht durch die/den B-KRM informiert.

Dienstaufsichtsbeschwerden sind je nach Sachverhalt dem Geschäftsführer oder der Geschäftsführerin sowie der Bereichsleitung durch die/den B-KRM zur Kenntnis zu geben.

Schriftliche Reaktionen, die an das Jobcenter gerichtet sind, werden nach Kenntnisnahme umgehend an das Kundenreaktionsmanagement weitergeleitet. Das KRM erstellt die Eingangsbestätigung und erledigt die statistische Erfassung.

Anschließend erfolgt die Weiterleitung zur abschließenden Klärung an den zuständigen Fachbereich oder es wird die Zuarbeit eines Textbeitrages von diesem abgefordert. In diesem Fall erstellt das KRM das abschließende Antwortschreiben.

4.2 Fachbeschwerden

Fachbeschwerden werden grundsätzlich durch die Fachvorgesetzten des Fachbereiches abschließend bearbeitet, wo sie entstanden sind. Damit hat der Bereich die Gelegenheit, die Anliegen der Kunden aufzugreifen und sie als Chance zu nutzen, die Kundenzufriedenheit unmittelbar zu erhöhen und mögliche Mängel zu beseitigen.

Eine angemessene Kommunikation ist sicherzustellen.

Insbesondere bei schriftlichen Schlussantworten ist die Abstimmung zwischen der fachlich zuständigen Führungskraft und ggf. der/dem B-KRM erforderlich.

5. Ergänzende Hinweise

5.1 Widersprüche

Die Zuständigkeit der Widerspruchsstelle bleibt von diesen Regelungen unberührt. Ergibt sich aus einer Beschwerde, dass eine durch das Jobcenter im Landkreis Diepholz schriftlich getroffene Entscheidung angefochten wird oder überprüft werden soll, ist die Kundenreaktion an die Widerspruchsstelle weiterzuleiten. Von dort sind alle weiteren Schritte zu veranlassen.

6. Anhänge

6.1 Eingaben / Petitionen

Die Bearbeitung von Petitionen an den Petitionsausschuss des Deutschen Bundestages und von Eingaben an die Bundesministerin für Arbeit und Soziales für den Bereich SGB II regelt die Geschäftsweisung HEGA 09/2015 Die Bearbeitung von Petitionen und Eingaben im Rechtskreis SGB II werden von der/dem B-KRM erfasst.

Petitionen und Eingaben sind immer als Sofortsache zu behandeln, da Fristen gegenüber der Agentur für Arbeit Nienburg-Verden (der Regionaldirektion, der Zentrale, dem Bundesministerium für Arbeit und Soziales sowie dem Petitionsausschuss) zu wahren sind. Für die Koordination und Fristenwahrung ist das KRM zuständig.

Die zuständige Führungskraft ist aufzufordern, eine fachliche Stellungnahme anzufertigen, ggf. ist auch die Leistungsakte vorzulegen. Die Schlusszeichnung der Stellungnahme erfolgt durch die Geschäftsführung. Die Bereichsleitung ist bei Anforderung der fachlichen Stellungnahme zu informieren.

Die fertige Stellungnahme ist nach Prüfung von Form und Inhalt durch das KRM an die Agentur für Arbeit Nienburg-Verden weiterzuleiten.

Bei der Erstellung der Stellungnahme sind die Anforderungen an die äußere Form und den Inhalt einzuhalten.

Erfolgt die abschließende Beantwortung in einem persönlichen Gespräch und die Petentin bzw. der Petent verzichtet auf eine schriftliche Antwort, muss die Petentin/der Petent dieses schriftlich erklären. Die Erklärung ist der/dem B-KRM zuzuleiten.

6.2 Begrifflichkeiten

Beschwerden sind mündliche oder schriftliche Äußerungen mit dem Zweck, auf ein subjektiv als negativ empfundenen Verhalten bzw. auf eine negative empfundene Entscheidung aufmerksam zu machen. Ziel ist es, auf das kritisierte Verhalten hinzuweisen und damit eine Änderung zu bewirken und/oder Wiedergutmachung für empfundene Beeinträchtigungen zu erreichen. Der Begriff „Beschwerde“ muss hierbei vom Kunden nicht direkt verwendet werden.

Fachbeschwerden 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.

Dienstaufsichtsbeschwerden sind Beschwerden, in denen das persönliche Verhalten von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern beanstandet wird. Hierbei handelt es sich um mögliche Verhaltensfehler bei der Erledigung der Dienstgeschäfte, z.B.: schuldhaftes Verzögerung eines Dienstgeschäftes, Unkorrektheiten im Auftreten gegenüber den Kunden. Eine fehlerhafte Entscheidung allein stellt noch kein Fehlverhalten in diesem Sinne dar.

Folgereaktionen sind gegeben, wenn sich die Kundin oder der Kunde trotz umfassender und abgeschlossener Bearbeitung des Anliegens erneut in derselben Sache an das Jobcenter wendet.

Petitionen im Sinne des KRM liegen vor, wenn sich jemand mit Bitten oder Beschwerden an den Deutschen Bundestag (Petitionsausschuss) wendet (Art. 17 Grundgesetz).

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

Lob ist eine Meinungsäußerung aus eigenem Antrieb, in dem gezielt eine hohe Zufriedenheit mit Produkten, Dienstleistungen und/oder Prozessen sowie mit Verhaltensweisen der Mitarbeitenden ausgedrückt wird und die nicht nur als höfliche Kommunikation zu bewerten ist, sondern deutlich darüber hinausgeht.

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.

Anfragen sind Bitten um eine Information/Auskunft und sind in diesem Sinne keine Kundenreaktionen.

6.3 Fundstellen Intranet

KRM im SGB II

<https://www.baintranet.de/011/001/013/009/Seiten/HEGA-2015-09-VV-Kundenreaktionsmanagement.aspx>

Petitionen im SGB II HEGA 09/2015

<https://www.baintranet.de/011/001/013/009/Seiten/HEGA-2015-09-VV-Kundenreaktionsmanagement.aspx>

Petitionen im SGB II Verfahrensinformation

<https://www.baintranet.de/011/001/013/009/Documents/HEGA-2015-09-Kundenreaktionsmanagement-Anlage-3.pdf>

7. Ablage

\\Dst.baintranet.de\dfs\277\Ablagen\D27708-Jobcenter-LK-DH\01_Organisation_intern\02_Interne_Weisungen\Geschäftsanweisungen\II-60_Kundenreaktionsmanagement

8. Inkrafttreten

Diese Geschäftsanweisung tritt nach Erörterung in den Dienstbesprechungen bzw. spätestens zum 01.11.2016 in Kraft. Bereits bestehende Weisungen des Jobcenters im Landkreis Diepholz sind weiterhin zu beachten.

gez. Geschäftsführer des Jobcenter im Landkreis Diepholz