

Geschäftsanweisung

Geschäftszeichen

II-6000

Verteiler

alle Mitarbeiter/Innen

02/2023



Kundenreaktionsmanagement

1. Allgemeines

Im Jobcenter Rhein-Lahn wurde bereits im Jahr 2006 ein Kundenreaktionsmanagement (KRM) etabliert, welches mit diesem Konzept konkretisiert wird. Das KRM umfasst die Annahme und den Umgang mit Kundenreaktionen sowie die Erfassung, Auswertung und Nutzung der Erkenntnisse.

KRM

Das Konzept soll einen professionellen Umgang mit Kundenreaktionen sicherstellen. Unsere Kund*innen haben einen Anspruch auf eine schnelle und qualitativ hochwertige Bearbeitung ihrer Anliegen. Eine hohe Kundenorientierung und die Verbesserung der Servicequalität sind geschäftspolitisches Ziel und Aufgabe aller Mitarbeiter des Jobcenters Rhein-Lahn.

Zielsetzung

Die Servicequalität umfasst die Art und Weise der Erbringung aller Dienstleistungen, die unsere Kunden und Auftraggeber erwarten. Sie entsteht damit im unmittelbaren Kundenkontakt.

Servicequalität

Jede Kundenreaktion gibt Aufschluss über die Qualität der Arbeit und die Arbeitsabläufe des Jobcenters. Sie bietet daher die Chance, Prozesse zu optimieren und die Leistungserbringung zu verbessern. KRM ist Bestandteil des Qualitätsmanagements des Jobcenters Rhein-Lahn.

Chancen von KRM

Daher gibt es für die Kund*innen des Jobcenters Rhein-Lahn mehrere Möglichkeiten dem Jobcenter (auch anonym) Feedback zu geben. Neben den klassischen Zugangswegen (telefonisch, persönlich, schriftlich und per Mail) gibt es anonyme Möglichkeiten. In allen Geschäftsstellen liegen Meinungskarten aus, welche zusätzlich auch im Kundenkontakt ausgehändigt werden. Die Kund*innen können entweder auf der Karte selbst oder über den beigefügten QR-Code ein Feedback geben. Auch auf der Homepage des Jobcenters ermöglicht die Feedback-Funktion jeder/jedem Besucher*in eine Bewertung sowie Kritik und Anregungen zu geben.

Feedbackmöglichkeiten

Darüber hinaus werden regelmäßig Kundenbefragungen durchgeführt, welche ebenfalls wertvolle Erkenntnisse zur Außenwahrnehmung des Jobcenters und damit auch für mögliche Verbesserungspotentiale liefern. Die zentral durchgeföhrten halbjährlichen Kundenbefragungen werden anlassbezogen durch lokale Befragungen des Jobcenters Rhein-Lahn ergänzt.

Kundenbefragung

2. Bearbeitung von Kundenreaktionen

Die Bearbeitung von Kundenreaktionen erfolgt grundsätzlich dort, wo sie entstanden sind. Ist eine einvernehmliche Klärung nicht möglich, ist unverzüglich die/der jeweils zuständige Fallmanager*in bzw. Sachbearbeiter*in und in nächster Instanz die Teamleitung einzuschalten. Aber auch Lob sowie Ideen und Anregungen unserer Kund*innen sind über die/den zuständige/n Fallmanager*in oder Sachbearbeiter*in an die Teamleitung weiterzuleiten.

Zuständigkeit

Die anonymen Kundenreaktionen werden durch die/den KRM-Beauftragte*n des Jobcenters ausgewertet und sofern möglich bearbeitet (z.B. Rückmeldung auf Google-Rezensionen).

KRM-Beauftragte*r

KRM ist Führungsaufgabe. Die Führungskraft ist für eine unverzügliche Bearbeitung verantwortlich, wobei sie die vorbereitende Bearbeitung delegieren kann. Beschwerden sind grundsätzlich Sofortsachen. Auf schriftliche Beschwerden sollte innerhalb von 3 Arbeitstagen (zumindest mit einer Eingangsbestätigung / Zwischennachricht) reagiert werden. Eine **abschließende Bearbeitung** hat innerhalb von **14 Tagen** zu erfolgen.

Fristen

Im Einzelfall kann als Reaktion auf die Beschwerde durchaus ein Telefonat oder eine Einladung zu einem persönlichen Gespräch sinnvoll sein. In der Regel sollte die Erwiderung auf schriftliche Beschwerden jedoch schriftlich unter Berücksichtigung aller vorgebrachten Einwände der/des Kund*in erfolgen. Die Antwort ist mit der jeweils zuständigen Fachkraft abzustimmen. Bei formellen Dienstaufsichtsbeschwerden, Eingaben oder Petitionen behält sich die Geschäftsführung die Schlusszeichnung vor.

Bearbeitung

Folgende Kundenreaktionen im Sinne der Nr. 4 der GA sind in der KRM-IT-Anwendung(ADITO) zu erfassen: schriftliche (einschließlich E-Mails und Meinungskarten), telefonische und persönliche, wenn ihnen nicht durch eine unmittelbare Reaktion abgeholfen wird oder diese den Führungskräften ab Teamleiterebene zugehen (Ausnahme: Kundenreaktionen ohne Substanz). Die Erfassung erfolgt im Büro GF. Nicht zu erfassen sind Einwendungen gegen getroffene Sachentscheidungen (Widersprüche), deren Erledigung im formellen Rechtsbehelfsverfahren erfolgt.

Erfassung von KRM

Die Teamleitung erfasst die Kundenreaktionen zusätzlich anonymisiert im KRM-Analyse-Tool. Ziel ist es Kundenreaktionen systematisch auszuwerten und Optimierungsansätze abzuleiten.

Analyse-Tool

Erkenntnisse aus Kundenreaktionen werden im Hinblick auf Risiken anlassbezogen unmittelbar durch die Teamleiter*innen ausgewertet und die weiteren Schritte eingeleitet. Erkenntnisse, die die Teamleitung gewinnt, werden regelmäßig in den Dienstbesprechungen mit den Mitarbeitern erörtert. Auf Führungsebene wird in den monatlichen Führungskräftebesprechungen ein entsprechender Tagesordnungspunkt als Dauer-TOP installiert. Die ergriffenen Maßnahmen sind in den jeweiligen Besprechungsprotokollen unter Nennung der Verantwortlichkeiten und einer konkreten Zeitschiene zu dokumentieren. Die Umsetzung und auch die Wirksamkeit der Maßnahmen sind durch die Teamleitung nachzuhalten. Die Geschäftsführung ist über die Umsetzung und die Ergebnisse zu unterrichten.

Erkenntnisse aus KRM

3. Formlose Rechtsbehelfe

Nach Art. 17 GG hat jedermann das Recht, sich schriftlich mit Bitten oder Beschwerden an die zuständigen Stellen und an die Volksvertretung zu wenden. Auf diesem Grundrecht basieren die formlosen Rechtsbehelfe, die unabhängig von förmlichen Rechtsbehelfen (Widerspruch, Klage) verfolgt und auch gleichzeitig mit diesen erhoben werden können.

Rechtsgrundlage

Formlose Rechtsbehelfe sind weder an eine Form noch an eine Frist gebunden. Sie können vor allem dann noch eingelegt werden, wenn die Fristen für förmliche Rechtsbehelfe abgelaufen sind. Sie können von jedermann, auch von Nichtbeteiligten, und grundsätzlich auch wiederholt erhoben werden. Gegenstand solcher Rechtsbehelfe kann jede Art des Verwaltungshandelns sein.

Wirkung formloser Rechtsbehelfe

Durch formlose Rechtsbehelfe wird nicht die Vollziehung der beanstandeten Maßnahme gehemmt. Sie gewähren dem Beschwerdeführer auch keinen Anspruch darauf, dass die Eingabe in seinem Sinne erledigt wird. Er hat allerdings einen Anspruch darauf, dass seine Eingabe entgegengenommen und sachlich geprüft wird und dass ihm die Kenntnisnahme und die Art der Erledigung formlos mitgeteilt werden.

4. Formen von Kundenreaktionen

Lob

Positive Kundenreaktionen aus eigenem Antrieb, die über eine höfliche Kommunikation hinausgehen und eine hohe Zufriedenheit mit dem Jobcenter bzw. der Art und Weise der Leistungserbringung oder einzelner Mitarbeitender erkennen lassen, sind als Lob in der KRM-IT-Anwendung zu erfassen (ADITO). Die Teamleitung spiegelt das Lob zeitnah an die betroffenen Mitarbeiter*innen und den betroffenen Geschäftsbereich. Ein Lob ist ein wichtiges und für den einzelnen Mitarbeiter motivierendes Feedback.

Lob

Ideen und Anregungen

Unter Ideen und Anregungen sind Meinungsäußerungen zu verstehen, mit denen konkrete Hinweise gegeben werden, wie unsere Leistungserbringung oder unsere Prozesse aus Kundensicht verbessert werden können, ohne dass dies mit dem Ausdruck von Unzufriedenheit verbunden wird. Ideen und Anregungen der Kund*innen sind durch die Teamleitung stets aufzugreifen, zu prüfen und mit den betroffenen Geschäftsbereichen zu besprechen.

Ideen und Anregungen

Fachaufsichtsbeschwerden

Als Beschwerde sind alle mündlichen und schriftlichen Äußerungen von Unzufriedenheit zu verstehen, die inhaltlich über reine Einwände gegen getroffene Sachentscheidungen hinausgehen (z.B. bei Unzufriedenheit bezüglich des Verfahrens, Verhaltens der Mitarbeiter). Einwände gegen Sachentscheidungen sind als Widerspruch einzustufen und zu behandeln. Darüber hinaus gehende Äußerungen werden als Kundenreaktion wie unter Nr. 2 beschrieben, behandelt.

Beschwerden

Dienstaufsichtsbeschwerden

Eine Dienstaufsichtsbeschwerde stellt einen formlosen Rechtsbehelf dar, mit dem die/der Dienstvorgesetzte ersucht wird, das persönliche Verhalten seiner Bediensteten während der Dienstausübung zu überprüfen. Ein persönliches Fehlverhalten ist dann gegeben, wenn der Mitarbeitende der/dem Kund*in gegenüber durch unsachgemäßes persönliches Verhalten in Erscheinung getreten ist oder im Rahmen der Dienstausübung eigennützige Überlegungen zur Verfolgung persönlicher Interessen den sachlichen Erwägungen übergeordnet hat.

Dienstaufsichtsbeschwerde

Eine Dienstaufsichtsbeschwerde ist dann begründet, wenn der Mitarbeitende der/dem Kund*in gegenüber in persönlichkeitsbeeinträchtigender Weise oder hinsichtlich seiner Umgangsformen ungebührlich aufgetreten ist bzw. sachfremde, auf Eigennutz gerichtete Erwägungen bei der Amtsausübung, erkennbar sind.

Erwiderung

Dienstaufsichtsbeschwerden werden grundsätzlich von der Geschäftsführung des Jobcenters beantwortet. In der schriftlichen Antwort erfolgt zunächst die Darstellung bzw. Richtigstellung des der Beschwerde zu Grunde liegenden Sachverhalts (einschl. einer knappen rechtlichen Würdigung) und dann die Darstellung und Prüfung der Dienstaufsichtsbeschwerde-Voraussetzungen (persönliches Fehlverhalten des Mitarbeiters).

Kundenreaktionen, die als Dienstaufsichtsbeschwerde bezeichnet werden, dies ihrem Inhalt nach aber nicht sind, werden als Fachaufsichtsbeschwerde behandelt.

Petitionen an die/den Bürgerbeauftragte*n

Nach § 2 des Landesgesetzes über die/den Bürgerbeauftragte*n des Landes Rheinland-Pfalz hat jeder das Recht, sich unmittelbar schriftlich oder mündlich an die/den Bürgerbeauftragte*n zu wenden, der diese Eingaben für den Landtag entgegennimmt.

Rechtsgrundlage

Die schriftliche Antwort an die/den Bürgerbeauftragte*n erfolgt grundsätzlich durch die Geschäftsführung des Jobcenters in Form einer „aus sich heraus verständlichen Stellungnahme“, der zu entnehmen ist, dass und wie sich im Einzelfall konkret mit der Angelegenheit beschäftigt wurde. Zu den in der jeweiligen Petition an den Bürgerbeauftragten dargestellten Argumenten des Bürgers ist konkret Stellung zu nehmen, selbst wenn sich der Sachverhalt und die rechtliche Würdigung der streitigen Angelegenheit bereits komprimiert aus Widerspruchsbescheiden oder Urteilen entnehmen lässt. Diese werden ggf. noch zusätzlich der Stellungnahme an den Bürgerbeauftragten beigefügt.

Inhalte der Stellungnahme

Petitionen an den deutschen Bundestag

Der Petitionsausschuss des deutschen Bundestages leitet Petitionen dem BMAS zu. Die Geschäftsführung des Jobcenters übermittelt die durch die Träger autorisierte Stellungnahme spätestens 14 Tage vor Ablauf der durch den Petitionsausschuss gesetzten Frist an das BMAS bzw. an die Regionaldirektion. Evtl. erforderliche Fristverlängerungen sind mit Begründung per Mail zu beantragen.

Frist

Mit der Stellungnahme erfolgt eine Kurzdarstellung des Petitionsanliegens, die Feststellung des Ergebnisses der Überprüfung der Petition, eine

chronologische Schilderung des Sachverhalts unter Berücksichtigung der wesentlichen tatsächlichen Ausführungen des Petenten sowie eine umfassende rechtliche Würdigung des Sachverhalts mit abschließender Entscheidung.

Inhalte der Stellungnahme

Sofern im Zusammenhang mit dem Petitionsanliegen ein Widerspruchsverfahren anhängig ist, ist dieses abzuschließen und das Ergebnis in der Stellungnahme darzustellen.

Nähere Informationen zur ordnungsgemäßen Bearbeitung von Petitionen sind den Bearbeitungshinweisen für Petitionen und Eingaben im SGB II zu entnehmen:

[Intranetseite der Zentrale zum Kundenreaktionsmanagement](#)

Eingaben an andere Stellen

Wendet sich ein/e Kund*in mit Bitten oder Beschwerden an eine staatliche Stelle, z.B. BMAS (aber nicht Deutscher Bundestag), spricht man von Eingaben. Eingaben werden wie Petitionen behandelt.

Eingaben

5. Auswertung und Berichterstattung

Im Jobcenter Rhein-Lahn ist das Büro der Geschäftsführung und die/der KRM-Beauftragte mit der Koordination aller KRM-Aktivitäten beauftragt. Die/der KRM-Beauftragte erstellt bis zum 24.01. den Jahresbericht und übersende diesen über die Agentur für Arbeit an die Regionaldirektion.

Auswertung

Als Grundlage hierfür dient die Auswertung aus der KRM-IT-Anwendung (ADITO). Der Jahresbericht, sowie die Auswertung werden der Geschäftsführung vorgelegt, welche diesbezüglich regelmäßig der Trägerversammlung berichtet.

Des Weiteren ist KRM fester Tagesordnungspunkt der monatlichen Führungskräterunde des Jobcenters Rhein-Lahn.

Bad Ems, 15.02.2023

**Geschäftsführung
Jobcenter Rhein-Lahn**