

## Kundenreaktionsmanagement

Zur besseren Lesbarkeit wird nachgehend die männliche Schreibweise gewählt.

### 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 Kunden haben einen Anspruch auf eine schnelle und qualitativ hochwertige Bearbeitung ihrer Anliegen. Die Kundenorientierung und die Verbesserung der Kundenzufriedenheit sind geschäftspolitisches Ziel und Aufgabe aller Mitarbeiter des Jobcenters Rhein-Lahn.

**Zielsetzung**

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. Daher wurde in allen Geschäftsstellen des Jobcenter die Möglichkeit für Kunden geschaffen, Feedback (auch in anonymer Form) über Meinungskarten zu geben.

**Chancen von KRM**

**Meinungskarten**

### 2. Bearbeitung von Kundenreaktionen

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

**Zuständigkeit**

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

**Bearbeitung**

Regel sollte die Erwidernng auf schriftliche Beschwerden jedoch schriftlich unter Berücksichtigung aller vorgebrachten Einwände des Kunden erfolgen. Die Antwort ist mit der jeweils zuständigen Fachkraft abzustimmen. Bei formellen Dienstaufsichtsbeschwerden, Eingaben oder Petitionen behält sich die Geschäftsführung die Schlusszeichnung vor.

Folgende Kundenreaktionen im Sinne der Nr. 4 der GA sind im Erfassungssystem KRM 2 einzutragen: schriftliche (einschließlich E-Mails und Meinungskarten), telefonische und persönliche, wenn ihnen nicht durch eine unmittelbare Reaktion abgeholfen wird oder diese 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**

Erkenntnisse aus Kundenreaktionen werden im Hinblick auf Risiken anlassbezogen unmittelbar durch die Teamleiter 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.

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.

#### **Wirkung formloser Rechtsbehelfe**

### **4. Formen von Kundenreaktionen**

#### **Lob**

Positive Kundenreaktionen, die über eine höfliche Kommunikation hinaus

#### **Lob**

gehen und eine hohe Zufriedenheit mit dem Jobcenter bzw. der Art und Weise der Leistungserbringung oder einzelner Mitarbeiter erkennen lassen, sind als Lob im KRM 2 zu erfassen. Die Teamleitung spiegelt das Lob zeitnah an den betroffenen Mitarbeiter und dessen Fallmanager/Sachbearbeiter bzw. den betroffenen Geschäftsbereich. Ein Lob ist ein wichtiges und für den einzelnen Mitarbeiter motivierendes Feedback.

### **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 Kunden sind durch die Teamleiter 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 hinausgehende Äußerungen werden als Kundenreaktion wie unter Nr. 2 beschrieben, behandelt.

### **Beschwerden**

### **Dienstaufsichtsbeschwerden**

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

### **Dienstaufsichts- beschwerde**

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

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).

### **Erwiderung**

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

## **Petitionen an den Bürgerbeauftragten**

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

**Rechtsgrundlage**

Die schriftliche Antwort an den Bürgerbeauftragten 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 beigelegt.

**Inhalte  
Stellungnahme** der

## **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  
Stellungnahme** der

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

## **Eingaben an andere Stellen**

Wendet sich ein Kunde 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 mit der Koordination aller KRM-Aktivitäten beauftragt. Dieses erstellt jährlich eine Auswertung, die hierbei zumindest folgende Kriterien abbildet: Anzahl der Kundenreaktionen, unterschieden nach Anliegensarten (Beschwerde, Lob, Sonstiges/Anregung), unterschieden nach berechtigten / unberechtigten / sonstigen Anliegen, inhaltlich unterschieden nach Gegenstand der Beschwerden.

**Auswertung**

Diese Auswertungen werden der Geschäftsführung vorgelegt, welche diesbezüglich regelmäßig der Trägerversammlung berichtet.

**Geschäftsführung  
Jobcenter Rhein-Lahn**