

Geschäftsweisung Nr. 04/2019

KUNDENREAKTIONSMANAGEMENT (KRM) IM JC DW

Datum:	15.05.2024
Umsetzung ab:	sofort
Gültig bis:	unbefristet
Prüfung am:	01.05.2026
Aktenzeichen:	II-6000
Verantwortlich:	Beauftragte KRM

Mit der Veröffentlichung der Weisung 201901006 vom 24.01.2019 wurden die bisher für das Kundenreaktionsmanagement (KRM) gültige HEGA 09/15–14 inklusive deren Anlagen, die Weisung vom 10.07.2018 und die KRM-Arbeitshilfe zusammengefasst. Mit Weisung 202201014 vom 25.01.2022 erfolgte eine Aktualisierung. Der in der Weisung als Anlage beigefügte Leitfaden KRM (Stand 18.01.2023) ist für das JC DW (JC DW) anzuwenden.

Von Seiten der kommunalen Träger des JC DW bestehen keine Vorgaben für das KRM.

Die Geschäftsweisung (GA) regelt die von den Bestimmungen des Leitfadens abweichenden Vorgaben für das JC DW.

Inhaltsverzeichnis

1. Grundsätze für die Bearbeitung von Kundenreaktionen.....	4
1.1 Kundenreaktionsmanagement ist Führungsaufgabe	4
1.2 Qualitätsstandards der Bearbeitung	4
1.3 Beachtung des Datenschutzes.....	4
1.4 Stellung und Aufgaben der Beauftragten für KRM	4
1.5 Erfassung von Kundenreaktionen	5
2. Aufgabenwahrnehmung in den Dienststellen	5
2.1 Service Center.....	5
3. Geschäftsprozesse KRM.....	7
4. Begriffsdefinitionen und Aufgabenabgrenzung.....	7
4.1 Begriffsdefinitionen.....	7
4.2 Aufgabenabgrenzung	8
5. Ausstattung	8
5.1 Flyer und Meinungskarten	8
6. Petitionen und Eingaben.....	9
6.1 Verfahren bei Petitionen und Eingaben zu spezifischen Aufgaben	9
7. Information	9
8. Inkrafttreten	9
Anlagen	9

Änderungshistorie

Datum	Kapitel	Änderung
19.06.2018		Aktualisierung
27.12.2019		Komplette Überarbeitung neue GA-Nummer
24.02.2022	1.3, 2.1	Anpassung der Änderungen aus Weisung 202201014 vom 25.01.2022
02.12.2022	1.4, 2.1, 4.1, 5.1	Anpassung der Abläufe nach dem KRM-Leitfaden
15.05.2024	Deckblatt	Aktualisierung gemäß dem neuen KRM-Leitfaden

1. Grundsätze für die Bearbeitung von Kundenreaktionen

1.1 Kundenreaktionsmanagement ist Führungsaufgabe

Die Geschäftsführung des JC DW benennt eine Sachbearbeiterin/einen Sachbearbeiter im Büro der Geschäftsführung (BGF) mit der Bearbeitung der Kundenreaktionen. Das KRM ist Aufgabenbestandteil des BGF. Die/der Beauftragte des KRM ist direkt der Geschäftsführung des JC DW unterstellt.

1.2 Qualitätsstandards der Bearbeitung

Um den Qualitätsansprüchen der Kundinnen und Kunden an die Einrichtung KRM gerecht zu werden und die Stellung und Kompetenz der bzw. des KRM-Beauftragten zu stärken, werden folgende Qualitätsstandards verbindlich festgelegt:

- Der Kundin oder dem Kunden ist bei der ersten Reaktion auf ihr oder sein Schreiben (einschließlich E-Mail) ihre bzw. seine Ansprechpartnerin oder ihr bzw. sein Ansprechpartner zu benennen.
- Auf schriftliche Kundenreaktionen (einschließlich E-Mails) ist grundsätzlich innerhalb von 3 Arbeitstagen eine Eingangsbestätigung oder Zwischennachricht zu übersenden.
- Schriftliche Beschwerden (einschließlich E-Mails) sind grundsätzlich innerhalb von 28 Kalendertagen abschließend zu bearbeiten. Abweichend davon hat die abschließende Bearbeitung von Kundenanliegen im Namen des Vorstands oder einzelner Vorstandsmitglieder der BA innerhalb von 14 Kalendertagen zu erfolgen.
- KRM ist verantwortlich für eine kundenfreundliche Kommunikation.
- Kann der Kundenreaktion nicht entsprochen werden, regt das KRM in geeigneten Fällen, bei dem fachlich zuständigen Bereich, die Prüfung von möglichen Alternativlösungen im Interesse der Kundin oder des Kunden an.

1.3 Beachtung des Datenschutzes

Die Regelungen des Leitfadens – Pkt. 2.3 KRM sind zu beachten.

Gemäß Änderung des Leitfadens KRM vom 20.01.2022 Pkt. 2.3.2 haben KRM-Beauftragte ein Leserecht für die E-AKTE zur Einsicht in die Dokumente, die nicht älter als zwei Jahre sind.

Die Prüfung der Zugriffe auf die E-AKTE erfolgt über Stichproben durch die Geschäftsführung. Monatlich wird ein Fall aus dem Zugang geprüft. Ein schriftlicher Nachweis über die Zustimmung zur Einsichtnahme in die E-AKTE muss vorliegen.

1.4 Stellung und Aufgaben der Beauftragten für KRM

Für die Kundinnen und Kunden ist das KRM eine neutrale Anlaufstelle. Die bzw. der benannte KRM-Beauftragte hat folgende Aufgaben:

- Organisation bzw. Koordination einer termingerechten und qualifizierten Bearbeitung von Kundenanliegen (Beschwerden, Lobe, Ideen/An-regungen, Petitionen, Eingaben und Folgeaktionen). Die Bearbeitung von Anfragen, die von externen Stellen oder Personen an die Dienststelle zu fachlichen Themen gerichtet sind und keinen Beschwerdeinhalt haben, ist nicht Aufgabe von KRM, sondern grundsätzlich Fachaufgabe.
- Information über die aktuellen Erkenntnisse des KRM in Führungskräftebesprechungen
- Initiierung und Nachhaltung von Gegenmaßnahmen
- Berichterstattung über Erkenntnisse des KRM und Maßnahmen der Gegensteuerung

Bei Abwesenheit der/des Beauftragten für KRM ist die Kundenreaktion von einem Mitarbeiter/einer Mitarbeiterin des BGF an die zuständige Führungskraft bzw. deren Abwesenheitsvertretung zur abschließenden Klärung weiterzuleiten. Die Führungskräfte bzw. deren Abwesenheitsvertretungen gewährleisten eine Erledigung der Kundenreaktionen gemäß

den vorgegebenen Qualitätsstandards gemäß Pkt. 1.2. dieser GA. Sie schließen den Vorgang ab und schicken eine Zweitschrift des Antwortschreibens zur Kenntnis an das KRM. Die Führungskräfte unterstützen die Beauftragte/den Beauftragten des KRM bei der Erledigung von Kundenreaktionen. Die/der Beauftragte des KRM informiert die Geschäftsführung und die zuständigen Führungskräfte zeitnah, sofern bei der Bearbeitung der Kundenreaktionen Besonderheiten auftreten.

1.5 Erfassung von Kundenreaktionen

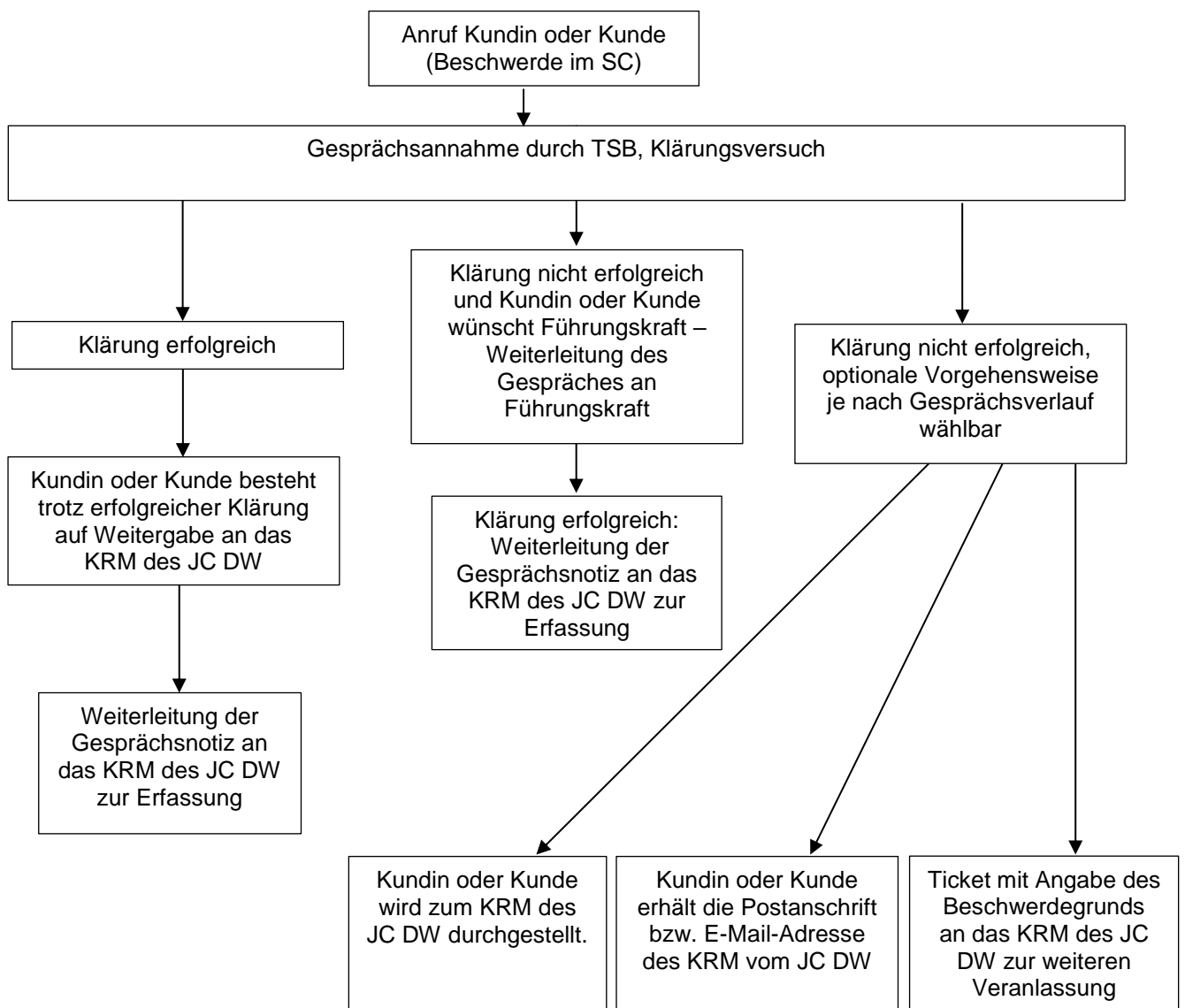
Das JC DW nutzt eine eigene Erfassungstabelle entsprechend den Vorgaben des Leitfadens.

2. Aufgabenwahrnehmung in den Dienststellen

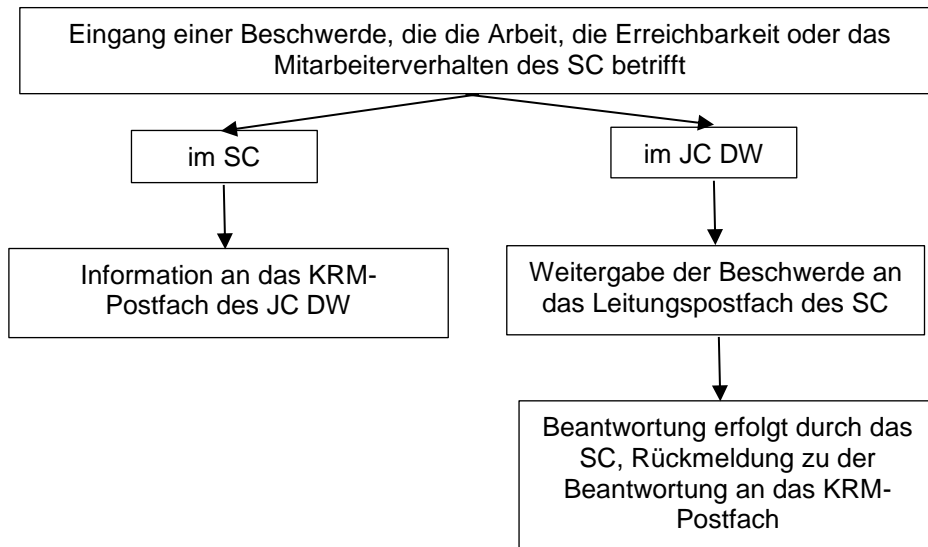
Die Regelungen des Leitfadens sind anzuwenden. Davon abweichende Vereinbarungen:

2.1 Service Center

- **Bearbeitung einer telefonischen Beschwerde im SC, die die Arbeit oder das Mitarbeiterverhalten des JC DW betrifft**

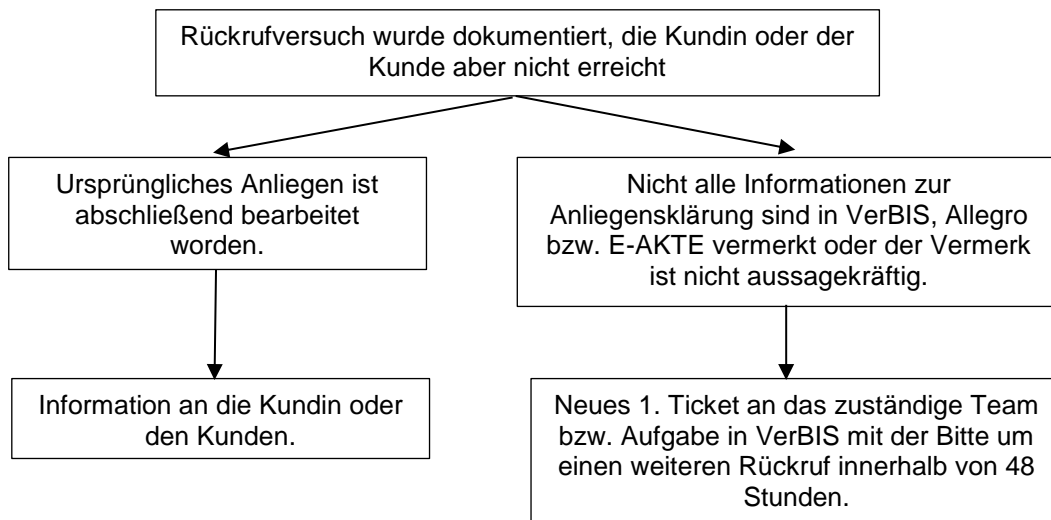


- **Bearbeitung einer Beschwerde, die die Arbeit, die Erreichbarkeit bzw. das Mitarbeiterverhalten des SC betrifft**

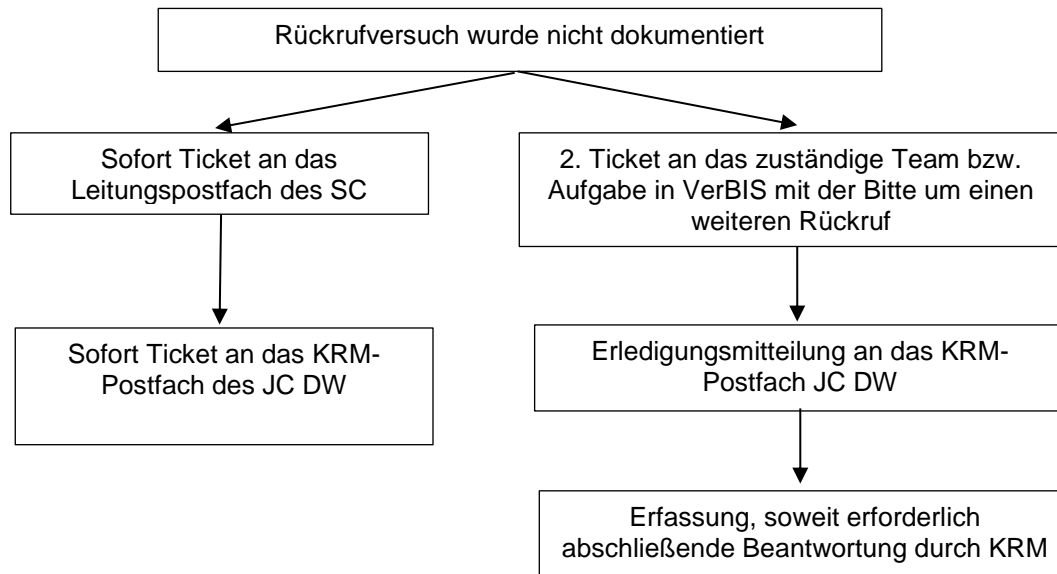


- **Bearbeitung einer Beschwerde über einen nicht eingehaltenen Rückruf**

Rückrufversuch dokumentiert



Rückrufversuch wurde nicht dokumentiert



3. Geschäftsprozesse KRM

Da Kundinnen und Kunden einen Anspruch auf eine schnelle und qualitativ hochwertige Bearbeitung ihrer Anliegen haben, wurden die wesentlichen Arbeitsprozesse im KRM einheitlich gestaltet und den Dienststellen mit dem Geschäftsprozessmodell (GPM) zur Verfügung gestellt. Es liegen folgende modellierte Geschäftsprozesse vor:

- KRM SGB II in den gE durchführen
- Petitionen/Eingaben im Rechtskreis SGB II bearbeiten

4. Begriffsdefinitionen und Aufgabenabgrenzung

4.1 Begriffsdefinitionen

Ergänzende Regelungen zum Leitfaden KRM vor Ort:

Persönlich oder telefonisch bei den zuständigen Sachbearbeiterinnen/Sachbearbeitern oder in der Eingangszone/Clearingstelle vorgetragene Kundereaktionen sind von allen Mitarbeiterinnen/Mitarbeitern entgegen zu nehmen (gegebenenfalls eine Niederschrift zu erstellen) und möglichst selbst oder gegebenenfalls unter Einschaltung der fachlichen Vorgesetzten, vor Ort abzuschließen.

- Ist eine einvernehmliche Klärung möglich, ist eine Weiterleitung der Kunden/des Kunden an die Mitarbeiterin/den Mitarbeiter des KRM nicht erforderlich. Der abgeschlossene Vorgang ist ohne Dokumentation in einem Fachverfahren mittels Erfassungsbogen an die Mitarbeiterin/den Mitarbeiter des KRM weiterzuleiten.
- Kann kein Einvernehmen hergestellt werden, so ist der Vorgang (nicht die Person!) unverzüglich an die zuständige Führungskraft weiterzuleiten. Ist durch die Führungskraft eine einvernehmliche Klärung möglich, ist eine Weiterleitung an die Beauftragte/den Beauftragten/ des KRM nicht erforderlich. Der abgeschlossene Vorgang ist mittels Erfassungsbogen an die Mitarbeiterin/den Mitarbeiter des KRM weiterzuleiten und in der KRM-Datenbank zu erfassen.

- Ist eine einvernehmliche Klärung bei der Führungskraft **nicht** möglich, ist die Kundenreaktion nach vorheriger Absprache an die Beauftragte/den Beauftragten des KRM weiterzuleiten.

Eingehende Kundenreaktionen sind unverzüglich der Beauftragten/dem Beauftragten des KRM zuzuleiten. Die Kundenreaktion wird an die Führungskraft bzw. Stellvertretung weitergeleitet. **Die Abteilung nimmt eigenständig eine fachliche Prüfung vor und fertigt einen Schriftsatz für das Antwortschreiben an und sendet diesen an die Beauftragte/den Beauftragten. Von der betreffenden Stelle ist der Schriftsatz zum Antwortschreiben der/dem Beauftragten für KRM unverzüglich (innerhalb von 5 Arbeitstagen) zuzuleiten.** Eine Erstellung eines Bescheides an die Kundin/den Kunden stellt nicht die Beantwortung der Beschwerde da. Ein Schriftsatz zu den Hintergründen der Entscheidung für das Antwortschreiben ist auch in diesem Fall zu erstellen. Die/Der Beauftragte prüft den Schriftsatz auf Korrektheit und verschickt das Antwortschreiben.

Anonyme Kundenreaktionen enthalten oft Kritik und Anregungen und sind Hinweise auf Unzufriedenheit der Kundinnen/Kunden. Eine Beantwortung ist hier nicht möglich, eine Erfassung erfolgt dennoch.

Aus datenschutzrechtlichen Gründen sind Kundenreaktionen auch dann als "anonym" zu erfassen, wenn der Name des Kunden bekannt, er aber nicht mit der Erfassung seiner persönlichen Daten einverstanden ist.

4.2 Aufgabenabgrenzung

Ergänzende Regelungen zum Leitfaden KRM vor Ort:

Das KRM verweist bei Beschwerden, die sich inhaltlich auf Inhalte laufender Widerspruchs- bzw. Klageverfahren beziehen, im Antwortschreiben auf das laufende förmliche Rechtsmittelverfahren.

Im Widerspruchs- bzw. Klageverfahren wird auf Dienstaufsichtsbeschwerden nicht eingegangen.

Bei Beschwerden über die Nichterreichbarkeit von Mitarbeiterinnen/Mitarbeitern ist es Aufgabe der Führungskräfte, einen schnellst möglichen Kontakt und Zugang der Kundin/des Kunden zur zuständigen Mitarbeiterin/zum zuständigen Mitarbeiter herzustellen.

Anonyme Anzeigen über Kundinnen/Kunden, sind keine Kundenreaktionen. Diese sind direkt an die Fachabteilung weiterzuleiten.

5. Ausstattung

5.1 Flyer und Meinungskarten

Die von KRMzentral konzipierten Meinungskarten, Flyer und Plakate sind Bestandteil eines aktiven Kundenreaktionsmanagements. Das JC DW nutzt eigene Meinungskarten in allen Liegenschaften. Über diesen Kommunikationskanal erhalten Kundinnen und Kunden die Möglichkeit, Anregungen, Lob und Kritik schriftlich oder mittels QR-Codes elektronisch zu äußern.

Die Bestellung ist über BA-DIS mit der Artikelnummer 101398 für Flyer, der Artikelnummer 400677 für Meinungskarten und der Artikelnummer 100791 für das Plakat möglich.

Meinungskarten werden in den Wartezonen Friedrich-Ebert-Str. 17, Konrad-Adenauer-Str. 31a in Neustadt (nach Fertigstellung Neubau) und Dieselstr. 8 in Grünstadt ausgelegt.

Die Ausgestaltung der Meinungskarten obliegt der Beauftragten/dem Beauftragten für KRM.

6. Petitionen und Eingaben

6.1 Verfahren bei Petitionen und Eingaben zu spezifischen Aufgaben

Die Trägerversammlung (TV) entscheidet über organisatorische, personalwirtschaftliche, personalrechtliche und personalvertretungsrechtliche Angelegenheiten (§ 44c Absatz 2 SGB II). Darüber hinaus wird in der TV das örtliche Arbeitsmarkt- und Integrationsprogramm der Grundsicherung für Arbeitsuchende zwischen den Trägern (AA und Kommune) abgestimmt. Sofern Themen der TV angesprochen sind, erfolgt die Freigabe der Stellungnahme des JC DW durch die Vorsitzende/den Vorsitzenden der TV (Beschluss der TV vom 26.11.2019). Das BMAS legt die Beteiligung der TV überwiegend bei Übersendung des Papiervorgangs fest.

Die Geschäftsführung des JC DW übermittelt die durch die Träger autorisierte Stellungnahme spätestens 14 Tage vor Ablauf der durch den Petitionsausschuss des Deutschen Bundestages gesetzten Frist unmittelbar an das BMAS. Die Autorisierung der Stellungnahme erfolgt durch die Vorsitzende/den Vorsitzenden der TV (Beschluss der TV vom 26.11.2019).

7. Information

Die Beauftragte/der Beauftragte KRM im Bereich BGF des JC DW steht für die Beantwortung von Fragen zur Verfügung.

Anfragen sowie Weiterreichung eingehender Kundenreaktionen sind an das Postfach [BA-JC DW-KRM](#) zu richten.

8. Inkrafttreten

Diese Geschäftsanweisung ersetzt die GA vom 20.01.2022.

Thorsten Stenger
Stellvertretender Geschäftsführer JC DW

Anlagen

Leitfaden KRM

- Anlage 1: Berichtsschema zu den „Quantitativen Aussagen“ der gE, die die KRM-IT-Anwendung der BA nicht nutzen
- Anlage 2: Checkliste Formalien
- Anlage 3: Musterstellungnahme
- Anlage 4: Erfassungsbogen