

Dienstanweisung Nr. 01 / 2013

Verfahren Kundenreaktionsmanagement (KRM) im JC LK SHA

I. Grundsätzliches

Im Sinne einer Kunden- und Dienstleistungsorientierten Aufgabenerledigung ist das KRM eine wichtige Aufgabe für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Jobcenter.

Das nachfolgende Konzept regelt die wichtigsten Verfahrensabläufe bezüglich der verschiedenen Kundenreaktionen.

Ziel ist es die eingehenden Kundenreaktionen zeitnah und sachgerecht, sowie Kunden- und Lösungsorientiert abzuarbeiten und ggf. für interne Verbesserungs- und Optimierungsmöglichkeiten zu nutzen.

Bei Dienstaufsichtsbeschwerden (persönliches Verhalten von Beschäftigten) erfolgt die federführende Bearbeitung über die Geschäftsführung. Die Entscheidung ob es sich um eine Dienstaufsichtsbeschwerde oder über eine fachliche Beschwerde handelt trifft die Geschäftsführung.

Für die Bearbeitung von Petitionen und Eingaben gibt es spezielle Verfahren, diese sind hiervon nicht betroffen.

Diese werden ebenfalls ausschließlich federführend über die Geschäftsführung bearbeitet.

Die Reaktionen von Kunden erreichen das JC auf unterschiedlichen Wegen und in unterschiedlicher Form.

Sowohl bei der Geschäftsführung, Teamleitung, den jeweiligen Trägern und bei den Beschäftigten erfolgen Kundenreaktionen in persönlicher, schriftlicher telefonischer und elektronischer Form.

Das Büro der Geschäftsführung fungiert insgesamt lediglich als Koordinator bzw. ist für die Erfassung der Reaktionen mit anschließender Eintragung ob Reaktion berechtigt oder unberechtigt war, verantwortlich. Eine Zuständigkeit/ Verantwortlichkeit für die Erledigung der Sachverhalte/ Kundenreaktionen ist nicht gegeben.

II. Zuständigkeiten

Beschwerden, bei denen mehrere Teams betroffen sind, werden federführend bei einem TL bearbeitet. Abstimmung erfolgt unter den Teamleitungen. Ggf. trifft die Geschäftsleitung die Entscheidung.

Bei Abwesenheit des TL obliegt die Aufgabe zur Prüfung und Erledigung der Kundenreaktionen dem stv. TL. Die betroffenen Beschäftigten sind über den Eingang der Beschwerde zu informieren.

III. Fristen

Kundenreaktionen sind grundsätzlich innerhalb von 14 Kalendertagen zu prüfen und zu erledigen.

Bei schriftlichen Reaktionen (Schreiben, Fax, E-Mail) ist innerhalb von 3 Arbeitstagen nach Eingang eine Eingangsbestätigung (siehe Anlage) zu versenden. Hiermit soll signalisiert werden, dass das Anliegen zur Kenntnis genommen wurde und geprüft wird. Somit werden ggf. weitere Nachfragen/ Vorsprachen vermieden.

Die Vorlage ist über die lokalen Vorlagen in BK-Text aufrufbar.



Eingangsbestätigung
Kundenreaktion.dotx

IV. Vorgehensweise bei persönlichen Vorsprachen und Gesprächswunsch bei der Geschäftsleitung.

Der erste Ansprechpartner vor Ort ist die zuständige Teamleitung. Falls notwendig kann das Angebot gemacht werden, dass eine Reaktion seitens der Geschäftsführung (GF) erfolgt.

Ein sofortiges Gespräch muss die Ausnahme bleiben und ist nur in begründeten Einzelfällen möglich (Eskalation oder Bedrohung, schwerwiegende Gesamtsituation).

Die GF hat somit die Möglichkeit sich im Vorfeld zu informieren und sich ein Bild vom Sachverhalt zu machen, angemessen zu reagieren und sachgerechte Entscheidungen zu treffen.

Über die Form der Reaktion (telefonisch/schriftlich/persönlich) entscheidet die GF in eigener Zuständigkeit.

V. Vorgehensweise bei Eingang von Reaktionen im Team

Bei Kundenreaktionen die inhaltliche, fachliche bzw. rechtliche Entscheidungen betreffen ist die zuständige Teamleitung verantwortlich. Die Teamleitung erledigt in eigener Zuständigkeit die Sachverhalte und entscheidet über die geeignete Vorgehensweise (schriftliche Reaktion, Gespräch, Telefonat) zur Erledigung des Anliegens. Die unter Ziffer III genannte Eingangsbestätigung wird durch die Teamleitung versandt. Auch trägt die Teamleitung die Entscheidung ob in begründeten Fällen die Geschäftsleitung einzuschalten ist.

Zur Erfassung in der Kundenreaktionsdatenbank wird eine Kopie der Reaktion (Schreiben, Verbis-Vermerk etc.) inklusive Vermerk/ Kopie zum Ergebnis (berechtigte oder unberechtigte Reaktion) an das Büro der Geschäftsführung gesandt.

Auch in der Leistungsakte bzw. Verbis ist der Vorgang entsprechend zu dokumentieren (z.B. Kopie Antwortschreiben, Verbisvermerk)

VI. Vorgehensweise bei Eingang von Reaktionen bei der Geschäftsführung (GF)

Bei Eingang von Reaktionen bei der Geschäftsführung ist die GF verantwortlich. Die unter Ziffer III genannte Eingangsbestätigung wird durch das Büro der Geschäftsführung versandt sowie die Erfassung in der KRM-Datenbank gemacht.

Es erfolgt eine Weiterleitung an die fachlich zuständige FK mit entsprechender Verfügung durch die Geschäftsführung was zu erledigen ist. Hierbei wird grundsätzlich eine Frist zur Bearbeitung festgelegt.

In Fällen bei denen eine schriftliche Rückmeldung an den Kunden/ Dritten durch die GL erfolgt, ist vor Versand der Entwurf als Worddokument (mit Briefkopf JC) per E-Mail zur Schlusszeichnung und Versendung an die Geschäftsführung (GF/ BL) zu senden. Alle anderen Vorgänge werden in eigener Zuständigkeit der FK erledigt.

In jedem Fall ist nach Erledigung des Anliegens ein Nachweis über das Ergebnis (berechtigte oder unberechtigte Reaktion) an das Büro der Geschäftsführung zur endgültigen Eintragung in die Datenbank zu senden.

VII. Gültigkeit

Diese Dienstanweisung tritt mit der Bekanntgabe in Kraft.

Schwäbisch Hall, den 17.06.2013

Roland Rößler
Geschäftsführer

Alexander Blind
Bereichsleiter

Hinweis:

Die Dienstanweisung wurde zum 19.02.2016 angepasst. Eingearbeitet und berücksichtigt ist die HEGA 09/15 Nr. 14 KRM der Bundesagentur für Arbeit