

## Geschäftsweisung Nr. 01 / 2020

### Verfahren Kundenreaktionsmanagement (KRM) im JC LK SHA

#### I. Grundsätzliches

Die vorliegende Geschäftsweisung regelt die wichtigsten Verfahrensabläufe des Kundenreaktionsmanagements (KRM) im Jobcenter Landkreis Schwäbisch Hall. Sie bezieht die Weisung der BA mit ein. Diese gilt auch für den SGB II Bereich.

#### [Weisung BA](#)

Ziele des KRM ist die Kundenzufriedenheit (wieder) herzustellen bzw. zu erhöhen und innerhalb des Jobcenters dazu beizutragen, die Geschäftsprozesse zu optimieren. Das KRM als Bestandteil des Qualitätsmanagements dient dazu, die Dienstleistungsqualität zu steigern.

Eine KRM kann schriftlich, telefonisch, elektronisch und persönlich erfolgen. Die KRM kann direkt beim JC oder über Dritte (LRA, AA, RD, Zentrale, sonstige) eingehen. Grundsätzlich sind folgende Kundenreaktionen zu erfassen:

- schriftliche und elektronische Kundenreaktionen
- telefonische Kundenreaktionen, soweit hiermit zeitaufwändige Erhebungen oder Nacharbeiten verbunden sind
- telefonische und persönliche Kundenreaktionen, denen vor Ort nicht unmittelbar abgeholfen werden kann
- KRM die den Führungskräften ab Teamleiterebene zugehen.

Eine Kundenreaktion kann verschiedene Anliegensarten beinhalten:

- Fachliche Beschwerde
- Lob
- Idee/Anregung
- Petition
- Dienstaufsichtsbeschwerde
- Fachaufsichtsbeschwerde
- Folgeaktion

#### II. Zuständigkeiten

Für die Bearbeitung der Kundenreaktionen gilt der Grundsatz: Die Bearbeitung der Kundenreaktionen erfolgt dort, wo diese entstanden sind (Kausalität), d.h. in den jeweiligen Teams. Verantwortlich hierfür sind die Teamleitungen bzw. bei Abwesenheit die stv. Teamleitungen.

KRM, bei denen mehrere Teams betroffen sind, werden federführend bei der Geschäftsleitung bearbeitet. Die Teamleitungen fertigen hierfür Beiträge für ihren fachlichen Teil.

Das Büro der Geschäftsführung (BGF) fungiert als Koordinator bzw. ist für die Erfassung und Bearbeitung und Erledigung im KRM-Tool und für das Einhalten der Fristen verantwortlich. Eine inhaltliche Bearbeitung durch das BGF erfolgt nicht.

Eingehende KRM sind dem BGF umgehend zur Erfassung zuzuleiten. Das BGF versendet daraufhin die Eingangsbestätigung.

Für die Bearbeitung von Petitionen, Eingaben und Dienstaufsichtsbeschwerden ist die Geschäftsleitung federführend verantwortlich. Die erforderlichen Zuarbeiten (Stellungnahmen usw.) erfolgen im betroffenen Team und/oder bei den Beschäftigten und laufen über die Teamleitungen an die Geschäftsleitung zurück.

Die betroffenen Beschäftigten sind über den Eingang einer KRM durch die Teamleitungen zu informieren.

### **III. Fristen**

Bei schriftlichen Reaktionen (einschließlich E-Mail) ist innerhalb von **3 Arbeitstagen** nach Eingang eine Eingangsbestätigung (siehe Anlage 1) durch das BGF zu versenden. Der gesamte Vorgang incl. Kopie der Eingangsbestätigung wird an die zuständige Teamleitung zur weiteren Bearbeitung versandt.

Die abschließende Bearbeitung der KRM erfolgt grundsätzlich innerhalb von **14 Kalendertagen**. Sollte die Bearbeitungszeit nicht ausreichen ist eine Zwischennachricht durch die bearbeitende Stelle an die Kundin/den Kunden zu versenden mit der Angabe, wie lange die Bearbeitung noch andauern wird und den Grund der längeren Bearbeitungsdauer.

Bei telefonischer oder persönlichen KRM ist, soweit es nicht im Gespräch oder mit Termin geklärt werden kann, ebenfalls auf eine schriftliche Reaktion und Beantwortung zu verweisen.

### **IV. Vorgehensweise bei schriftlichen Kundenreaktionen**

Die KRM ist dem BGF zuzuleiten, unabhängig in welchem Bereich die KRM eingeht. Die Geschäftsleitung entscheidet über die weitere Bearbeitung. Die Teamleitungen bearbeiten die KRM nach Maßgabe der Geschäftsleitung.

### **V. Vorgehensweise bei persönlichen, telefonischen Kundenreaktionen**

Der erste Ansprechpartner vor Ort ist die zuständige Teamleitung. An diese ist die Kundin/der Kunde zu verweisen bzw. weiterzuleiten, unabhängig an welcher Stelle die KRM aufläuft.

Es empfiehlt sich bei persönlichen Vorsprachen, dies telefonisch oder persönlich mit den zuständigen Teamleitungen abzuklären und die Übergabe zu regeln. Die Teamleitungen entscheiden dann, wie mit der KRM umzugehen ist.

## **VI. Gesprächswunsch bei der Geschäftsleitung**

Ein sofortiges Gespräch muss die Ausnahme bleiben und ist nur in begründeten Einzelfällen möglich (Eskalation oder Bedrohung, schwerwiegende Gesamtsituation). Vorab sind die Vorgehensweisen unter Ziffer V. zu nutzen.

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.

## **VII. Ablage, Aufbewahrung und Einträge in Fachprogramme**

Der gesamte KRM-Vorgang ist in der KRM-Datenbank abzulegen. Die Führung einer parallelen Handakte/Papierablage ist nicht mehr erforderlich. Verantwortlich ist hier das BGF.

Die Ablage des Schriftverkehrs in der eAkte oder in VerBIS erfolgt nicht. Allenfalls ist ein kurzer Erledigungsvermerk in VerBIS zu fertigen, falls der Ursprung der KRM in VerBIS aufgenommen wurde (z.B bei Telefonaten oder Vorsprachen).

## **VIII. Berichte**

Die Geschäftsführung erstellt für jedes Jahr einen Bericht. Das Format und der Berichtstermin werden von der Bundesagentur für Arbeit vorgegeben. Der Bericht gliedert sich in einen quantitativen und einen qualitativen Teil.

## **IX. Gültigkeit**

Diese Dienstanweisung tritt mit der Bekanntgabe in Kraft. Die Dienstanweisung 01/2013 verliert damit ihre Gültigkeit.

## **X. Beteiligung**

Der Personalrat wurde beteiligt.

Schwäbisch Hall, den 14.05.2020

**Blind (Geschäftsführer)**

Anlage 1



Eingangsbestätigung  
Kundenreaktion.dotx