

Der Geschäftsführer
Az.: II – 6000

Geschäftsanweisung

Kundenreaktionsmanagement (KRM)

Gültig ab: 01.07.2017

A. Allgemeines

Ziel des KRM

Sinn und Zweck des Kundenreaktionsmanagements ist es,

1. die Kundenzufriedenheit zu steigern,
2. Geschäftsprozesse zu optimieren und
3. im Rahmen des Qualitätsmanagements die Dienstleistungsqualität zu verbessern.

Ziel des KRM ist es **nicht**, Kundenreaktionen zu vermindern, sondern die Zahl der unzufriedenen Kunden zu reduzieren. Insofern sind Kundenreaktionen als Hinweise auf Mängel, Fehler etc. erwünscht.

Das KRM fungiert als Mittler zwischen Bürger und Behörde, um bei Unstimmigkeiten und Problemen Lösungswege aufzuzeigen und trägt so mit intensiver und neutraler Beratung wesentlich zur Kundenzufriedenheit bei.

Das KRM ist als Regulativ zu verstehen, das unparteiisch und möglichst auch unbürokratisch Problemlagen analysiert, um dann Kunden die richtigen Wege zur Klärung ihrer Angelegenheit(en), sowohl innerhalb des JC (richtige Ansprechpartner-/innen) als auch hinsichtlich eines möglichen Rechtsweges, aufzuzeigen.

Auch wenn das KRM als Bestandteil des Qualitätsmanagements helfen soll, die Dienstleistungsqualität zu verbessern, stellt es **keine** Kontrollinstanz dar.

Im Rahmen des Kundenreaktionsmanagements werden keine fachlichen Entscheidungen getroffen und es gibt keine Weisungsbefugnis gegenüber Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Es kann aber beratend und unterstützend tätig werden.

Zu den Aufgaben im Rahmen des Kundenreaktionsmanagements zählen:

- Organisation und Weiterentwicklung des Kundenreaktionsmanagements
- Eintragungen in der KRM-Datenbank
- halbjährliche Auswertung der KRM-Datenbank
- regelmäßige Behandlung des Themas in Leitungs- und Teambesprechungen
- Verantwortung für die Umsetzung von Erkenntnissen aus dem Kundenreaktionsmanagement
- wöchentliche Leerung der KRM-Displays und regelmäßige Auffüllung der Meinungskarten (Eine Unterstützung durch das Büro der Geschäftsführung ist möglich)

B. Begriffsbestimmungen

Kundinnen und Kunden

Der Kundenbegriff ist weit zu fassen.

Als Kundinnen und Kunden werden alle Empfängerinnen und Empfänger von Dienst- und/oder Geldleistungen bezeichnet.

Aber auch Dritte, mittelbar Beteiligte, sind als Kundinnen und Kunden zu betrachten, wie z.B. Vermieter, Rechtsanwälte als Vertreter des Kunden, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Verbänden und Institutionen, sorgeberechtigte Elternteile ohne eigenen Leistungsanspruch usw.

Kundinnen und Kunden in diesem Sinne sind auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von anderen Behörden, z.B. Arbeitsagenturen, Kommunen, Krankenkassen, Rentenversicherungsträgern, Gerichten usw.

Kundenreaktionen

Unter Kundenreaktion wird jede Art von Mitteilung (mündlich oder schriftlich) einer negativen oder positiven Bewertung seitens des Kunden zu Dienstleistungen oder Mitarbeiterverhalten verstanden.

Arten der Kundenanliegen

- Beschwerden
- Dienstaufsichtsbeschwerden
- Lobe
- Ideen/Anregungen
- Petitionen
- Eingaben
- Folgereaktionen

Definitionen der einzelnen Kundenreaktionen

Beschwerden	sind mündliche oder schriftliche Äußerungen von Unzufriedenheit mit dem Zweck, auf ein subjektiv als nachteilig empfundenes fachliches Verhalten bzw. auf eine negative Entscheidung aufmerksam zu machen, Wiedergutmachung für erlittene Beeinträchtigungen zu erreichen und/oder eine Änderung des kritisierten Verhaltens zu bewirken. Der Begriff „Beschwerde“ muss hierbei vom Kunden nicht verwendet werden. Auch das Ausmaß der Unzufriedenheit ist unerheblich.
Dienstaufsichtsbeschwerden	sind Beschwerden, die sich gegen ein behauptetes persönliches Fehlverhalten von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern richten.
Lobe	sind Meinungsäußerungen aus eigenem Antrieb, in denen gezielt eine hohe Zufriedenheit mit Produkten, Dienstleistungen und/oder Prozessen sowie mit Verhaltensweisen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ausgedrückt werden und die nicht nur als höfliche Kommunikation zu bewerten sind, sondern deutlich darüber hinaus gehen.
Ideen/ Anregungen	sind Meinungsäußerungen, mit denen konkrete Hinweise auf Möglichkeiten gegeben werden, Produkte, Serviceleistungen und/oder Prozesse zu verbessern, ohne dass dies mit dem Ausdruck von Unzufriedenheit verbunden wird.
Petitionen	Im Sinne von KRM liegen vor, wenn sich jemand mit Bitten oder Beschwerden an den Deutschen Bundestag (Petitionsausschuss Art. 17 Grundgesetz) oder den Landtag (Artikel 4 Abs.1 Landesverfassung NRW) wendet. Die Bearbeitung von Petitionen und Eingaben ist in der HEGA 05/2010 – 7 geregelt; es gelten die entsprechenden besonderen Regelungen.
Eingaben	sind gegeben, wenn man sich mit Bitten oder Beschwerden an eine staatliche Stelle, z.B. an Ministerien - BMAS - (aber nicht Deutscher Bundestag) wendet.
Folgereaktionen	sind gegeben, wenn sich der Kunde trotz umfassender und abgeschlossener Bearbeitung seines Anliegens erneut in derselben Sache an das Jobcenter wendet.

Abgrenzung zu speziellen Formen der Kundenreaktion (keine Zuständigkeit von KRM):

Widersprüche (zuständige Widerspruchsstelle)

Ein Widerspruch i.S. des § 83 Sozialgerichtsgesetzes (SGG) liegt vor, wenn sich aus dem Schriftstück des Kunden ergibt, dass er sich durch den Verwaltungsakt (z.B. schriftlicher Bescheid) beeinträchtigt fühlt und nochmalige Überprüfung anstrebt. Da der Rechtsbehelf nicht als „Widerspruch“ bezeichnet werden muss, ist gegebenenfalls durch Auslegung zu ermitteln ob ein solcher gegeben ist. Umgekehrt liegt nicht schon allein deshalb ein Widerspruch vor, wenn bzw. weil der Kunde sein Schriftstück als „Widerspruch“ bezeichnet.

Hinweise/Anzeigen zum Leistungsmissbrauch (zuständig Teamleitung, OWiG)

Anzeigen zum Leistungsmissbrauch liegen bereits dann vor, wenn Hinweise gegeben werden, die den Verdacht auf das Vorliegen einer Ordnungswidrigkeit/Straftat begründen. Gem. § 1 Abs. 1 des Gesetzes über Ordnungswidrigkeiten (OWiG) ist eine Ordnungswidrigkeit eine rechtswidrige und vorwerfbare Handlung, die den Tatbestand eines Gesetzes verwirklicht, das die Ahndung mit einer Geldbuße zulässt.

Datenschutzangelegenheiten (zuständig Datenschutzbeauftragter des JC Remscheid)

Datenschutzangelegenheiten liegen vor, wenn sich Kunden zum Sozialdatenschutz äußern bzw. sozialdatenschutzrechtliche Inhalte betroffen sind.

Korruptionsangelegenheiten (zuständig Teamleitung)

Korruption ist gegeben, wenn Hinweise vorhanden sind, die den Verdacht auf das Vorliegen eines Korruptionsdeliktes begründen.

C. Kommunikations-/Beschwerdeweg

KRM-Displays auf allen Etagen präsentieren optisch ansprechend und auffällig das Angebot an die Kunden sich per Meinungskarte zu äußern. Eine höhere Anzahl von Kundenrückmeldungen vergrößert die Chance, sensible Kundenbereiche frühzeitig zu erkennen um so die gewonnenen Informationen für eine Verbesserung der Geschäftsprozesse zu nutzen.

Neben der Pflicht jeder Mitarbeiterin und jedes Mitarbeiters, Beschwerden, Anregungen und Kritik entgegenzunehmen, steht jeder Kundin und jedem Kunden der Beschwerdeweg offen. Es gehört zu den Aufgaben der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, den Kundinnen und Kunden gegenüber den Beschwerdeweg transparent zu machen.

Ist eine zufriedenstellende (Zwischen-)Lösung des Anliegens aktuell nicht möglich, ist die verantwortliche Führungskraft der jeweiligen Organisationseinheit einzuschalten.

Als weiterer Beschwerdeweg stehen den Kunden die nächsten hierarchischen Ebenen (Teamleitung, Bereichsleitung, Geschäftsführung) offen.

D. Verfahren

Wichtig: Das Kundenreaktionsmanagement hat keinen Zugriff auf die eAkte!

Alle Schriftstücke sind deshalb in Papierform dem KRM zuzuleiten. Selbsterstellte Dokumente sowie Kundenreaktionen, die bereits elektronisch zugegangen sind (z.B. per E-Mail), sind dem KRM ausschließlich per E-Mail an das folgende Postfach zuzusenden:

(Jobcenter-Remscheid.Kundenreaktionsmanagement@jobcenter-ge.de).

Den Kunden ist die Möglichkeit einzuräumen, zu jeder Zeit und in jeder Form Anregungen, Lob und Kritik zu äußern.

Grundsatz: In erster Linie ist das Gespräch mit den Kunden das Kommunikationsmittel, das am ehesten zielführend ist. So können Wissensdefizite oder Missverständnisse, die ursächlich für eine Beschwerde sein können, zeitnah ausgeräumt werden. Dies dient in der Regel auch der eigenen Entlastung und Zeitersparnis, da unnötiger Schriftverkehr vermieden wird. Auch Entscheidungen, die abschließend getroffen und zwecks Dokumentation schriftlich festgehalten werden, sind bestmöglich in einem persönlichen Gespräch, bei dem das Schreiben ausgehändigt werden kann zu erläutern. Es ist zweckmäßig, sich die notwendige Zeit für eine mündliche Erörterung zu nehmen. Schriftliche Eingaben verursachen erfahrungsgemäß einen deutlich höheren Arbeitsaufwand als Gespräche.

Bei der Entgegennahme und Bearbeitung von Kundenreaktionen sind von allen Beteiligten folgende Mindeststandards einzuhalten:

Falls Kundenreaktionen nicht innerhalb von 3 Tagen abschließend bearbeitet werden können, ist spätestens ab dem 4. Tag vom Kundenreaktionsmanagement eine Eingangsbestätigung bzw. eine Zwischennachricht zu erteilen.

Die abschließende Bearbeitung des Vorgangs muss innerhalb von 14 Tagen erfolgt sein.

1. Mündliche/persönliche Kundenreaktionen

sollten nach Möglichkeit von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eigenverantwortlich und selbständig geregelt werden. Falls trotz aller Bemühungen kein Konsens mit den Kundinnen und Kunden erzielt werden kann, soll der Verweis an die Team- oder Bereichsleitung, bzw. die Stellvertretung und bei Abwesenheit dieser an das KRM erfolgen.

Dort wird versucht, mit den Kundinnen und Kunden möglichst einvernehmlich eine Lösung des Problems zu erarbeiten.

2. Schriftliche Kundenreaktionen („einfache Beschwerden, Dienstaufsichtsbeschwerden, Petitionen und Eingaben, Lobe etc.) sind unverzüglich an das Kundenreaktionsmanagement weiter zu leiten.

Vom KRM aus wird (außer bei Lob) über die Bereichsleitung und die Teamleitung eine persönliche Stellungnahme des/der betroffenen Mitarbeiters/Mitarbeiterin angefordert. Die Stellungnahme wird mit einer wertenden Stellungnahme der Teamleitung über die Bereichsleitung per E-Mail dem KRM zugeleitet, das das Antwortschreiben erstellt. Dieses Verfahren soll eine einheitliche Außendarstellung sicherstellen.

Bei Dienstaufsichtsbeschwerden gegen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadt Remscheid wird die persönliche Stellungnahme der betroffenen Mitarbeiterin/des betroffenen Mitarbeiters und die wertende Stellungnahme der Team- oder Bereichsleitung über das KRM an das Personalamt der Stadt Remscheid weitergeleitet.

Von dort erhalten die Beschwerdeführer/-innen ein Antwortschreiben aus dem die abschließende Entscheidung hervorgeht.

Bei Dienstaufsichtsbeschwerden gegen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bundesagentur werden ebenfalls die o.g. Stellungnahmen für das Kundenreaktionsmanagement verfasst.

Vom KRM wird dann für die Geschäftsführung eine abschließende Beurteilung der Angelegenheit abgegeben.

Die Entscheidung über die Dienstaufsichtsbeschwerde trifft die Geschäftsführung des Jobcenters.

Bei Petitionen und Eingaben werden die Vorlagen für die RD, nach Einholung einer Stellungnahme der Bereichsleitung, vom Kundenreaktionsmanagement gefertigt.

E. Dokumentation

Die Kundenreaktionen werden zur Dokumentation in Papierform und/oder als Datei per E-Mail (siehe oben) an den Beauftragten für Kundenreaktionsmanagement weitergeleitet.

Zu erfassen sind:

- namentliche Kundenreaktionen (z.B. schriftlich, E-Mail, etc.)
- anonyme Kundenreaktionen (z.B. Meinungskarten)
- Eingaben, Petitionen, Dienstaufsichtsbeschwerden

Der Beauftragte für Kundenreaktionsmanagement erfasst eingehende Kundenreaktionen in der Datenbank KRM und wertet diese regelmäßig halbjährlich aus. Die Ergebnisse werden durch das KRM in Leitungs- und Teambesprechungen weitergegeben.

F. Sonstiges

Für den Fall der Abwesenheit des KRM sind die jeweiligen Fachvorgesetzten für die Bearbeitung der Kundenreaktionen verantwortlich. Die getroffenen Maßnahmen/Entscheidungen sind zu dokumentieren und zwecks Erfassung in der Datenbank dem KRM zuzuleiten.

Weitergehende allgemeine Informationen zum Thema Kundenreaktionsmanagement (alle Handlungsempfehlungen und Geschäftsanweisungen sowie Arbeits- und Formulierungshilfen finden sich im BA-Intranet unter Interner Service / Kundenreaktionsmanagement.

gez.

Faust
Geschäftsführer