

Dienstanweisung	Nr. 4 / 2017
	vom 12.07.2017
	Az. II-6000

Betreff

Kundenreaktionsmanagement (KRM)
(Beschwerdemanagement)

Inhaltsverzeichnis

1. Ziele
2. Definition „Kundenreaktionen“
 - 2.1 Kundenreaktionen
 - 2.2 Arten von Kundenreaktionen
 - 2.3 Dienstaufsichtsbeschwerde
 - 2.4 Petitionen
3. Verantwortlichkeiten und Aufgaben, Schulungen
4. Verfahren
 - 4.1 Rahmenbedingungen
 - 4.2 Annahme
 - 4.3 Bearbeitung und Fristen
 - 4.4 Erfassung und Auswertung
5. Allgemeine Hinweise
6. Inkrafttreten

1. Ziele

Berechtigte Beschwerden sind keine „Störung“. Sie bieten vielmehr die Chance, Hinweise für eine bessere Aufgabenerledigung zu erhalten.

Ziele eines Kundenreaktionsmanagements (KRM) sind die Kundenzufriedenheit (wieder) herzustellen bzw. zu erhöhen, sowie die Aufgabenerledigung durch Erkenntnisse aus Kundenreaktionen zu verbessern. Das Ziel eines aktiven KRM liegt darin, gewonnene Informationen über die Qualität der angebotenen Dienstleistungen und Produkte in den operativen Bereich zu spiegeln. Dabei sollen Beschwerden als Herausforderung und Chance erkannt werden. KRM ist damit ein Bestandteil der Kundenorientierung.

Folgende **Leitlinien** kennzeichnen das Kundenreaktionsmanagement (KRM) im Jobcenter:

- Kunden haben Anspruch auf eine zeit- und sachgerechte Bearbeitung ihrer Reaktion in angemessener Form.
- Zur Sicherstellung einer wirtschaftlichen und wirksamen Aufgabenerledigung sowie zum Schutz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erfolgt eine differenzierte Behandlung der Kundenreaktion, z.B. bei unsachlichen Vorträgen und Beleidigungen, Mehrfachbeschwerden u.ä.
- Kundenreaktionen werden grundsätzlich dort „bearbeitet“, wo sie „verursacht“ wurden.

2. Definition „Kundenreaktion“

2.1 Kundenreaktionen

Bei der Aufgabenerledigung kommt es täglich - insbesondere bei telefonischem oder persönlichem Kontakt - zu Kundenreaktionen, die auch kritischer Art sein können. **In der Regel werden diese Reaktionen sofort erfolgreich bearbeitet.** Die Erfassung derartiger Reaktionen führt zu Verwaltungsaufwand, ohne dem Ziel des KRM zu dienen. Sie werden deshalb **nicht erfasst**.

Folgende Kundenreaktionen **sind zu erfassen**:

- alle schriftlichen Reaktionen/ E-Mails,
- persönliche und telefonische Kundenreaktionen, wenn ihnen nicht durch eine unmittelbare Erledigung der betroffenen Organisationseinheiten abgeholfen wird,
- persönliche und telefonische Kundenreaktionen, die Führungskräften ab der Teamleiter- oder vergleichbarer Ebene zugehen (**Ausnahme**: die Reaktion ist aus Sicht der Führungskraft ohne Substanz, z.B. querulatorische Reaktion).
- Eingaben, Petitionen und Dienstaufsichtsbeschwerden werden erfasst und ausgewertet.
Bei der Bearbeitung dieser Reaktionen sind formale Verfahren zu beachten!

Die Erfassung berührt nicht nur kritische Reaktionen, sondern gleichermaßen positive Äußerungen der Kunden. **Widersprüche werden unverändert nicht erfasst.** Gleichwohl ist **jeder Mitarbeiter/-in verpflichtet**, einen mündlich vorgetragenen Widerspruch vor Ort (insbesondere Eingangszone, Leistungs-Teams) **aufzunehmen**. Ein alleiniger Verweis auf die Widerspruchsstelle ist nicht zulässig.

2.2 Arten von Kundenreaktionen

Es wird unterschieden zwischen positiven Reaktionen (Lob), negativen Reaktionen (Beschwerden, Dienstaufsichtsbeschwerden, Petitionen, Eingaben) und Anregungen bzw. Ideen. **Widersprüche** sind keine Kundenreaktionen und fallen nicht unter KRM.

2.3 Dienstaufsichtsbeschwerde

Um eine Dienstaufsichtsbeschwerde handelt es sich, wenn das persönliche Verhalten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beanstandet wird. Eine fehlerhafte Entscheidung allein stellt noch kein Fehlverhalten in diesem Sinne dar.

Dienstaufsichtsbeschwerden werden - unabhängig von der Erfassung in der KRM-Datenbank (IT-Tool) - federführend durch den/die Bereichsleiter/-in bearbeitet. Diese Vorgänge sind dem Büro der Geschäftsführung auf dem Dienstweg zuzuleiten und zu dokumentieren.

2.4 Petitionen

Für Petitionen finden die allgemein erlassenen Regelungen des zuständigen Bundesministeriums und der Träger (insbesondere Bearbeitungshinweise/ Formvorschriften) Anwendung.

3. Verantwortlichkeiten und Aufgaben, Schulungen

Als **Beauftragte für Kundenreaktionen** werden die Bereichsleiter benannt. Unterstützt werden sie durch das Büro der Geschäftsführung.

Die **Bereichsleiter** sind für das System des KRM verantwortlich. Daraus ergeben sich folgende Aufgaben:

- Organisation und Weiterentwicklung des KRM,
- Thematisierung der Erkenntnisse des KRM in Teamleiter-Besprechungen,
- Sicherstellung der Umsetzung von Erkenntnissen aus dem KRM.

Die **Teamleiter/-innen** sind für die ordnungsgemäße Erfassung und Bearbeitung der Kundenreaktionen in ihrem Verantwortungsbereich zuständig. Sie sind unmittelbar verantwortlich für die fachliche Umsetzung der Erkenntnisse aus den Kundenreaktionen im Hinblick auf die Verbesserung der Aufgabenerledigung. Die Intentionen und Ziele des KRM sind regelmäßig mit den Mitarbeitern zu besprechen.

Der/die **Leiter/in des Büros der Geschäftsführung** ist Ansprechpartner/in für die Träger und die Regionaldirektion Berlin Brandenburg in allen Angelegenheiten, die Kundenreaktionen betreffen. Das Büro der Geschäftsführung ist für die Annahme und Weiterleitung der Kundenreaktionen zuständig. Die direkte Beantwortung von Kundenreaktionen gehört nicht zum Aufgabenbereich.

Zum KRM werden umfangreiche **Schulungen** angeboten. Bedarfe sind dem Büro der Geschäftsführung durch die zuständige Führungskraft zu melden.

4. Verfahren

4.1 Rahmenbedingungen

Jeder Kunde des Jobcenters muss die Möglichkeit erhalten, zu jeder Zeit und in jeder Form Lob und Kritik zu äußern und Anregungen zu geben. Voraussetzung dafür ist die Beseitigung von Reaktionsbarrieren.

4.2 Annahme

Die persönliche und telefonische Entgegennahme von Kundenreaktionen erfolgt unabhängig von einer fachlichen oder teambezogenen Zuständigkeit grundsätzlich durch alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Jobcenters. Ebenso die Entgegennahme mündlich vorgetragener Widersprüche.

Die Kundenreaktion ist schriftlich mittels Vordruck "Aufnahme einer Kundenreaktion" (*Anlage 1*) aufzunehmen - **wenn dem Anliegen nicht sofort abgeholfen werden kann** - und unverzüglich an den/die dafür zuständigen Teamleiter/-in weiterzuleiten. Die Weiterleitung ist durch Unterschrift und Datum zu dokumentieren.

4.3 Bearbeitung und Fristen

Die Bearbeitung von Kundenreaktionen hat unverzüglich und sachgerecht zu erfolgen.

In einem ersten Schritt ist dem Kunden eine Eingangsbestätigung zu übersenden. Hierin sind der **zuständige Ansprechpartner** und die **maximale Bearbeitungsdauer** anzugeben. Die Kundenreaktionen sind schnellstmöglich, spätestens innerhalb von 14 Kalendertagen, zu beantworten. Kann eine Kundenreaktion nicht innerhalb dieser Frist bearbeitet werden, so ist dem Kunden eine schriftliche Zwischennachricht zu übersenden und er ist **unter Angabe der Gründe über die Verzögerung** zu informieren.

Der/Die Teamleiter/-in trifft die Entscheidung, in welcher Form eine Antwort auf die Kundenreaktion erfolgen soll. Da ein persönliches Gespräch erfahrungsgemäß die beste Lösung darstellt, sollte es verstärkt angeboten werden. Dabei ist darauf zu achten, dass das Gespräch in der o.g. Frist stattfindet.

Positive Kundenreaktionen können individuell beantwortet werden.

Nach Abschluss sind die Vorgänge über den zuständigen Bereichsleiter dem Büro der Geschäftsführung zuzuleiten, das eine entsprechende Eintragung in der KRM-Datenbank (IT-Tool) vornimmt. Anschließend ist der Vorgang lt. Aktenplan wegzuheften.

4.4 Reaktionserfassung und Auswertung

Jede Kundenreaktion gem. Punkt 2.1 ist zum Zweck der Auswertung mit Hilfe der KRM-Datenbank (IT-Tool) zu erfassen. Die Erfassung erfolgt vor der Weiterleitung an die zuständigen Bereiche zentral im Büro der Geschäftsführung. Hierbei wird auch im Rahmen der Terminüberwachung erfasst und dokumentiert (mittels sog. Vorgangsinformation aus KRM), ob und wann die Beantwortung dem/r Geschäftsführer/in vorzulegen ist (i.d.R. innerhalb von 10 Kalendertagen).

Das Büro der Geschäftsführung erinnert zwei Tage vor Ablauf der Fristen die/den zuständige/n Bereichsleiter/in. Dieser erinnert ggf. den/die betreffenden Teamleiter und informiert das Büro der Geschäftsführung bezüglich einer Terminverlängerung. Diese sollte jedoch die absolute Ausnahme darstellen.

Im Interesse einer qualifizierten Analyse und der abschließenden Erledigung ist sicherzustellen, dass die für die Eingabe in der Datenbank erforderlichen Angaben vollständig vorliegen und eingetragen werden.

Des Weiteren erfolgt durch das Büro der Geschäftsführung eine regelmäßige Auswertung für die Trägerversammlung (im Bericht des/r Geschäftsführers/in).

5. Schlussbestimmung

Die Regelungen zum Kundenreaktionsmanagement in der vorliegenden Form stellen einen Handlungsrahmen dar, der bei Bedarf und bei Verbesserungsvorschlägen unter dem Aspekt der Kundenfreundlichkeit flexibel gehandhabt wird.

6. Inkrafttreten

Diese Dienstanweisung tritt mit sofortiger Wirkung in Kraft und ersetzt die bisherigen Regelungen.

Wildau, 12.07.2017

Rodenberg

Geschäftsführerin