

---

# Geschäftsanweisung 3/2016

## Kundenreaktionsmanagement

---



**Jobcenter Osnabrück, Stadt**

*Stand: 18.08.2016*

*Geschäftszeichen: II-6000*

*(Kundenreaktionsmanagement)*

*gültig ab: 29.08.2016*

# Inhalt

<b>1. Aufgabe des Kundenreaktionsmanagements</b> .....	3
<b>2. Ziele</b> .....	3
<b>3. Kundenreaktionen</b> .....	4
<b>4. Aufgaben des Jobcenters Osnabrück / der oder des Beauftragten für das KRM</b> .....	6
<b>5. Verfahren</b> .....	6
<b>6. Hilfestellungen zur Bearbeitung von Kundenreaktionen (Ablaufschema)</b> .....	8
<b>7. KRM und Fachaufsicht</b> .....	8

## 1. Aufgabe des Kundenreaktionsmanagements

- (1) Hohe Kundenzufriedenheit ist Aufgabe aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Ein aktives Kundenreaktionsmanagement ist ein wichtiger Beitrag zur Kundenorientierung. Der Kunde erwartet, dass seine Beschwerde oder Kritik angenommen und ernst genommen wird und muss wissen, dass er jederzeit schnell und unkompliziert sein Anliegen vortragen kann.
- (2) Kundenzufriedenheit wird maßgeblich durch das Verhalten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter geprägt. Es ist deshalb grundsätzlich Pflicht jeder Mitarbeiterin oder jedes Mitarbeiters, telefonische und persönliche Beschwerden, Anregungen und Kritik von Kunden entgegenzunehmen.

## 2. Ziele

- (1) Mit der Einführung und Weiterentwicklung eines Kundenreaktionsmanagements werden folgende grundsätzliche Ziele verfolgt:
  - in der Außenwirkung einen Beitrag zur Kundenorientierung zu leisten, d. h. Kundenzufriedenheit (wieder-) herzustellen bzw. zu erhöhen und somit das Erscheinungsbild des Jobcenters Osnabrück in der Öffentlichkeit zu verbessern.
  - in der Innenwirkung dazu beizutragen, die Geschäftsprozesse zu optimieren und als Bestandteil des Qualitätsmanagements die Dienstleistungsqualität zu verbessern.
  - Transparenz zu schaffen über Art und Umfang von Anregungen, Ideen und Kritik der Kunden.
  - Anregungen, Ideen und Kritik als Chance verstehen und sie für Verbesserungen nutzen, für die Weiterentwicklung der Abläufe, für Prozesse und Entscheidungen.
  - Sicherheit/Sensibilität der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Umgang mit Beschwerden schaffen.
- (2) Die im Kundenreaktionsmanagement vorgesehenen Maßnahmen und die Sicherstellung von Verantwortlichkeiten sollen dem Kunden signalisieren, dass sich das Jobcenter Osnabrück offen zeigt für Wünsche, Anregungen, Ideen und Kritik. Im Mittelpunkt steht dabei nicht ausschließlich die Beschwerde im engeren Sinne, d. h. die Unzufriedenheit mit einer Entscheidung oder einer Verfahrensweise. Es geht vielmehr um Anregungen und Sichtweisen, die der Kunde von außen einbringt und damit jedem Gelegenheit bietet, über die eigenen Arbeitsabläufe und die eigene Entscheidungspraxis nachzudenken, um sie zu optimieren.

### 3. Kundenreaktionen

(1) Unter Kundenreaktionen wird jede Art der Mitteilung einer negativen oder positiven Bewertung seitens des Kunden zu Auswirkungen des Dienstleistungsangebots oder des Verhaltens von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Jobcenters Osnabrück verstanden.

(2) Begriffsdefinitionen:

Kundenreaktionen können Anregungen, Ideen, Kritik, Lob aber auch Beschwerden sein.

**Beschwerden** sind mündliche oder schriftliche Äußerungen von Unzufriedenheit mit dem Zweck, auf ein subjektiv als nachteilig empfundenen 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.

**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 hinausgehen.

**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) wendet (Art. 17 Grundgesetz).

**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 Osnabrück wendet.

(3) Nicht zuständig ist das KRM hingegen für Kundenanliegen bezogen auf:

- Datenschutz
- Dienstaufsicht
- Korruption
- Leistungsmissbrauch
- Widerspruch

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

**Dienstaufsichtsbeschwerden** sind Beschwerden von Kunden, die sich gegen ein behauptetes persönliches Fehlverhalten von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern richten.

**Korruptionsangelegenheiten** sind gegeben, wenn Hinweise vorhanden sind, die den Verdacht auf das Vorliegen eines Korruptionsdeliktes begründen. Kernelement von korruptem Verhalten ist das Ausnutzen einer - auch geringen - Macht-position für den persönlichen Vorteil und unter Miss-achtung moralischer und rechtlicher Verhaltensnormen, seien es moralische Standards, Amtspflichten oder Gesetze. Die Straftatbestände sind in den §§ 331 ff. (Amtsträger) und 298 ff. StGB (geschäftlicher Verkehr) geregelt.

**Leistungsmissbrauchsfälle** liegen bereits dann vor, wenn Hinweise gegeben werden, die den Verdacht auf das Vorliegen einer Ordnungswidrigkeit / Straftat begründen. Gemäß § 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. Als Straftat bezeichnet das deutsche Strafrecht ein Verhalten, das durch ein Strafgesetz mit Strafe bedroht ist.

Ein **Widerspruch** im Sinne 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.

#### **4. Aufgaben des Jobcenters Osnabrück / der oder des Beauftragten für das KRM**

(1) Die Führungskräfte des Jobcenters Osnabrück bzw. die oder der Beauftragte für KRM haben folgende Aufgaben:

- Organisation bzw. Koordination einer raschen und qualifizierten Bearbeitung von Kundenanliegen und Erfassung in der Datenbank durch die Beauftragte oder den Beauftragten für KRM
- Die inhaltliche Bearbeitung von Anfragen ist nicht Aufgabe von KRM, sondern grundsätzlich Fachaufgabe.
- Auswertung der aktuellen Erkenntnisse des KRM in Führungskräftebesprechungen
- Initiierung und Steuerung von erforderlichen Gegenmaßnahmen im Zusammenwirken mit den Führungskräften.
- Berichterstattung über Erkenntnisse KRM und Maßnahmen der Gegensteuerung regelmäßig bzw. bei Bedarf aus aktuellem Anlass an die Geschäftsführung des Jobcenters Osnabrück.
- Die Kundenreaktionen sind zentral zu erfassen und auszuwerten. Die verantwortlichen Teamleiter melden dem Büro der Geschäftsführung nach Bearbeitung der Kundenreaktion die notwendigen Daten anhand eines Erhebungsbogens.

(2) Besonders wichtig erachtet das Jobcenter Osnabrück, die Kunden zu Kundenreaktionen aller Art und zu jeder Zeit zu ermutigen.

#### **5. Verfahren**

(1) Die Bearbeitung und Beantwortung erfolgt adressatengerecht und berücksichtigt in hohem Maße die Aspekte der Freundlichkeit und Wertschätzung gegenüber dem Kunden. Dies gilt insbesondere auch in Bezug auf sachlich angezeigte Entschuldigungen. Wird dem Wunsch des Kunden nicht entsprochen, regt die oder der Beauftragte für KRM in geeigneten Fällen die Prüfung von alternativen Lösungen im Interesse des Kunden im betroffenen Bereich an.

(2) Kann der Sachverhalt nicht fristgerecht geklärt werden, ist der Beschwerdeführerin oder dem Beschwerdeführer innerhalb der Wochenfrist eine Eingangsbestätigung / Zwischennachricht mit der Zusage zuzusenden, den Sachverhalt umgehend zu klären. Weitere Mitteilung folgt. In der Regel sollte innerhalb von 3 Wochen die Beschwerde erledigt sein.

(3) Im Verfahren kann unterschieden werden in:

a) Mündlich oder telefonisch eingehende Kundenreaktionen

Die bisherigen Regelungen zur Entgegennahme von Kundenreaktionen bleiben bestehen, d. h. telefonisch oder persönlich vorgetragene Beschwerden sind von jeder Mitarbeiterin oder jedem Mitarbeiter entgegenzunehmen. Sofortsachen sind umgehend telefonisch zu erledigen.

Entsprechend der sachlichen Zuständigkeit ist die Kundin/der Kunde wie folgt weiterzuleiten:

- Ansprechpartner für die Beschwerde ist zunächst die Teamleiterin oder der Teamleiter.
- Konnte die Teamleiterin oder der Teamleiter das Anliegen nicht im Sinne des Kunden klären, verweist sie oder er an die Bereichsleiterin oder den Bereichsleiter.
- Meldungen zu den abgeschlossenen Vorgängen sind der oder dem Beauftragten in kurzer schriftlicher Form zur KRM-Erfassung zuzuleiten.

b) Schriftlich eingehende Kundenreaktionen

Sie werden umgehend an das Büro der Geschäftsführung weitergeleitet. Der Kundin oder dem Kunden wird eine sofortige Zwischennachricht erteilt (spätestens am 3. Arbeitstag nach Eingang).

In dieser Erstreaktion wird der Kundin oder dem Kunden die Ansprechpartnerin oder der Ansprechpartner benannt und der Teamleitung zur Erledigung zugeleitet. Grundsätzlich erfolgt die abschließende Bearbeitung innerhalb von 14 Kalendertagen.

Erfahrungen zeigen, dass telefonische oder mündliche Gespräche mit Kunden als Antwort auf insbesondere kritische Reaktionen mit mehr Kundennähe und oftmals auch mit mehr Akzeptanz bewertet werden, als es schriftliche Antworten vermögen. Auf schriftliche Beschwerden muss deshalb nicht zwangsläufig schriftlich reagiert werden. Bei mündlichen Reaktionen ist ein kurzer Vermerk zu erstellen. Es muss dann der Hinweis angebracht werden, dass der Kunde auf eine schriftliche Antwort verzichtet.

Hat die Geschäftsführung sich eine Schlusszeichnung vorbehalten, ist der Beschwerdevorgang an die Geschäftsführung zu senden. Dies gilt sowohl für schriftliche als auch für mündliche Antworten. Wurde von der Geschäftsführung keine Schlusszeichnung vermerkt, unterzeichnen die Teamleitung für das Jobcenter Osnabrück. Zeichnungsbefugt ist ebenfalls die oder der Beauftragte für das KRM.



Die Reaktionsvorgänge werden im Büro der Geschäftsführung abgelegt.

## **6. Hilfestellungen zur Bearbeitung von Kundenreaktionen (Ablaufschema)**

- (1) In der Jobcenter-Ablage werden im Ordner KRM (N:\Ablagen\D26402-JC-OS\01\_Unser\_Jobcenter\02\_Jobcenterintern\07\_Kundenreaktionsmanagement) ein selbsterklärendes Ablaufschema eingestellt, das die o. g. Regelungen widerspiegelt. Darüber hinaus werden dort über entsprechende Verlinkungen schnelle Zugriffe auf Weisungen, Informationen, Textmuster, Hinweise, etc. angeboten.

## **7. KRM und Fachaufsicht**

- (1) Das Kundenreaktionsmanagement ist ein wichtiger Bestandteil der Fachaufsicht. Die Teamleitungen sind daher verpflichtet, Kundenreaktionen mit den betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu erörtern.

Die Geschäftsanweisung 04/2012 vom 05.03.2012 wird hiermit außer Kraft gesetzt.

Osnabrück, den 29.08.2016

---

Geschäftsführung des Jobcenters  
Michael Klesse