

Konzept

Kundenreaktionsmanagement

MÄRZ 2019



INTERN

# Kundenreaktionsmanagement im Jobcenter Berlin Pankow

---

Das Kundenreaktionsmanagement ist wichtiger Bestandteil des Qualitätsmanagements des Jobcenters Berlin Pankow.

Die Steigerung der Kundenzufriedenheit und die konsequente Verbesserung der Dienstleistungsqualität sind die wesentlichen Ziele des Kundenreaktionsmanagements (KRM) und somit Aufgabe aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Jobcenters Berlin Pankow.

---

## Inhalt

1.	Grundsätzliches.....	3
1.1	Ziele des KRM.....	3
1.2	Aufgaben des KRM .....	3
1.3	Hilfs- und Arbeitsmittel/ zentrale Weisungen .....	3
2.	Arten von Kundenreaktionen / Abgrenzung .....	4
2.1	Beschwerden.....	4
2.2	Petitionen und Eingaben .....	4
2.3	Lob .....	4
2.4	Dienstaufsichtsbeschwerden .....	4
2.5	Fachliche Anfragen.....	4
2.6	Widersprüche .....	4
2.7	Datenschutzangelegenheiten .....	5
3.	Organisation.....	5
3.1	Führungskräfte .....	5
3.2	KRM-Beauftragter .....	5
4.	Geschäftsprozesse.....	6
4.1	Grundsätze / Eskalationsstufen .....	6
4.2	Qualitätsstandards.....	6
4.3	Meinungskarten.....	7
4.4	Schriftliche Kundenreaktionen .....	7
4.5	Eingaben und Petitionen .....	8
4.6	Mündliche Kundenreaktionen .....	9
4.7	Kundenreaktionen im Vorzimmer des Büros der Geschäftsführung.....	9
4.8	Ablage .....	9
5.	Auswertungen .....	10
5.1	Allgemeines.....	10
5.2	Dienstbesprechung der Geschäftsführung.....	10
5.3	Trägerversammlung .....	10
5.4	Regionaldirektion Berlin Brandenburg .....	10
5.6	Kundenbefragungen / KZI.....	10
6.	Schlussbestimmungen .....	11

# 1. Grundsätzliches

---

Kundenorientierung ist eines der wichtigsten geschäftspolitischen Ziele des Jobcenters Berlin Pankow. Jede Kundenreaktion, sowohl Lob als auch Kritik, ist für alle Beschäftigte eine Rückmeldung über die Qualität der erbrachten Dienstleistungen. Als Teil des Qualitätsmanagements genießt das Kundenreaktionsmanagement einen hohen Stellenwert. Es handelt sich dabei um eine eigenständige und neutrale Anlaufstelle für Kundinnen und Kunden, die sich mit einem Anliegen an das Jobcenters Berlin Pankow wenden.

## 1.1 Ziele des KRM

Die Ziele des KRM sind:

- in der Außenwirkung Kundenzufriedenheit (wieder-)herstellen bzw. erhöhen und das Erscheinungsbild des Jobcenters Berlin Pankow in der Öffentlichkeit zu verbessern.
- in der Innenwirkung einen Beitrag zur Optimierung von Geschäftsprozessen und zur Verbesserung der Dienstleistungsqualität zu leisten.

## 1.2 Aufgaben des KRM

Das KRM bietet den Kundinnen und Kunden die Möglichkeit, Beschwerden, Anregungen, Lob und Kritik zu äußern. Alle Kundenreaktionen werden durch das KRM entgegengenommen, bearbeitet und ausgewertet.

## 1.3 Hilfs- und Arbeitsmittel/ zentrale Weisungen

Grundlage für die Bearbeitung von Kundenreaktionen im Rechtskreis SGB II ist der Leitfaden für das Kundenreaktionsmanagement der Bundesagentur für Arbeit.

Der Leitfaden für das Kundenreaktionsmanagement und auch Formulierungshilfen sind unter folgendem Pfad im Intranet zu finden:

**BA-Intranet – Startseite – Geschäftsführung – Qualität – Kundenreaktionsmanagement**

## 2. Arten von Kundenreaktionen / Abgrenzung

---

Kundenreaktionen sind alle schriftlichen, mündlichen oder telefonischen sowie per E-Mail vorgetragenen Äußerungen/ Bewertungen von Kundinnen und Kunden. Dazu zählen insbesondere Beschwerden, Petitionen, Anregungen und auch Lobe.

### 2.1 Beschwerden

Beschwerden sind der Ausdruck von Unzufriedenheit und verfolgen den Zweck, auf einen subjektiv als nicht korrekt oder nachteilig empfundenen Sachverhalt aufmerksam zu machen. Der Kunde/ die Kundin hat Klärungsbedarf, erwartet eine Prüfung, möchte eine Wiedergutmachung erreichen und/ oder eine Änderung des kritisierten Verhaltens bewirken. Der Kunde/ die Kundin muss dabei nicht zwingend den Begriff „Beschwerde“ verwenden. Auch das Ausmaß der Unzufriedenheit ist unerheblich.

### 2.2 Petitionen und Eingaben

Nach Artikel 17 Grundgesetz (GG) hat jedermann das Recht, sich einzeln oder in Gemeinschaft mit anderen schriftlich mit Bitten oder Beschwerden an die zuständigen Stellen und an die Volksvertretung zu wenden. Petitionen richten sich auf Bundesebene an den Petitionsausschuss des Deutschen Bundestages oder auf Landesebene an das Abgeordnetenhaus von Berlin. Mit einer Eingabe wendet sich ein Bürger an eine staatliche Stelle, bspw. an das Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) oder an den Regierenden Bürgermeister von Berlin.

### 2.3 Lob

Lob ist jede positive Äußerung von Kundinnen und Kunden über das Dienstleistungsangebot, deren Erbringung und/ oder das Verhalten von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Lobe sind eine soziale Anerkennung einer erbrachten Leistung.

### 2.4 Dienstaufsichtsbeschwerden

Dienstaufsichtsbeschwerden. betreffen ausschließlich das Mitarbeiterverhalten und keine fachlichen Entscheidungen. Die Dienstaufsichtsbeschwerde ist ein Ersuchen an den Dienstvorgesetzten, gegen einen Beschäftigten wegen seines persönlichen Verhaltens dienstrechtlich einzuschreiten. Es handelt sich hingegen um eine Beschwerde und nicht um eine Dienstaufsichtsbeschwerde, wenn die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter persönlich für die fachliche Entscheidung verantwortlich gemacht werden.

Dienstaufsichtsbeschwerden werden durch die jeweilige Führungskraft bearbeitet und sind dorthin weiterzuleiten. Das Ergebnis ist dem GF zur abschließenden Prüfung und Schlusszeichnung vorzulegen. Soweit sich die Dienstaufsichtsbeschwerde gegen den Geschäftsführer richtet, ist sie an den Dienstvorgesetzten zu richten.

### 2.5 Fachliche Anfragen

Fachliche Anfragen sind Bitten um Auskunft oder Information und gehören **nicht** zu den Aufgaben von KRM. Sie fallen in den Zuständigkeitsbereich des jeweiligen Fachbereichs.

### 2.6 Widersprüche

Widersprüche, die sich gegen Entscheidungen im Einzelfall wenden, sind **nicht** Gegenstand

des KRM. Sie werden unverzüglich an die Rechtsbehelfsstelle (791/792) weitergeleitet. Neben einem Widerspruch kann auch eine Beschwerde, Petition oder Eingabe eingereicht werden. Grundsätzlich gilt, dass laufende Widerspruchsverfahren mit der Bearbeitung einer Beschwerde, Petition oder Eingabe abzuschließen sind, um in der Außenwirkung ein einheitliches Verwaltungshandeln sicher zu stellen.

Eine Beschwerde, die sich gegen einen Bescheid bzw. eine Entscheidung im Einzelfall (Verwaltungsakt gemäß § 31 SGB X) richtet, ist als Widerspruch zu werten und an die Rechtsbehelfsstelle abzugeben. Richten sich Beschwerden gegen Widerspruchsbescheide, sind diese wie Klagen zu behandeln und fallen ebenfalls in den Zuständigkeitsbereich der SGG-Stelle.

## **2.7 Datenschutzangelegenheiten**

Datenschutzrechtliche Beschwerden werden unter Einbeziehung der jeweiligen Teamleitung durch die/den Datenschutzbeauftragte/-n des Jobcenters Berlin Pankow bearbeitet und durch den Geschäftsführer/die Geschäftsführerin (GF) schlussgezeichnet. Soweit hier eine datenschutzrechtliche Beschwerde auch darüberhinausgehende Beschwerdeanteile enthält, ist das KRM-Prozedere durchzuführen. Der/die Datenschutzbeauftragte unterstützt die mit der Bearbeitung befasste Führungskraft.

# **3. Organisation**

---

## **3.1 Führungskräfte**

Im Jobcenter Berlin Pankow ist KRM Führungsaufgabe. Die Bearbeitung der Kundenanliegen erfolgt dort, wo diese entstanden sind, d.h. in den jeweiligen Teams. Die sachgerechte Prüfung von Kundenanliegen ist nicht Aufgabe von KRM, sondern grundsätzlich Fach- und Führungsaufgabe. Verantwortlich für die Bearbeitung sind die jeweiligen Teamleiterinnen und Teamleiter (TL) beziehungsweise die jeweiligen Bereichsleiterinnen und Bereichsleiter (BL). Die Führungskräfte können die Bearbeitung auf nachgeordnete Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter übertragen, dies entbindet sie aber nicht von der Verantwortung für die sach- und zeitgerechte Bearbeitung. Die Führungskräfte werden von dem/der KRM-Beauftragten unterstützt.

## **3.2 KRM-Beauftragter**

Das KRM ist im Büro der Geschäftsführung verortet und wird von den sachbearbeitenden KRM-Beauftragten wahrgenommen. Der/ die KRM-Beauftragte hat die nachfolgenden Aufgaben:

- Pflege der KRM-Datenbank (Erfassen, Austragen, Auswerten)
- Organisation bzw. Koordination einer termingerechten und qualifizierten Bearbeitung von Kundenreaktionen durch die Führungskräfte
- Prüfung der Stellungnahmen in formeller Hinsicht, auf Vollständigkeit und Plausibilität des Inhalts
- Ansprechpartner im Haus für alle Mitarbeiter und Mitarbeitenden bei auftretenden Fragestellungen im Zusammenhang mit KRM

- Sicherstellung einer einheitlichen und sachgerechten Kommunikation in KRM-Anliegen mit der externen Öffentlichkeit, Trägern, politischen Akteuren auf Bezirks- und Landesebene und Interessenvertretungen sowie den internen Dienststellen
- Führen des virtuellen Postfachs KRM
- Führen und Pflege der KRM-Ablage des Jobcenters
- Vornahme von statistischen Auswertungen
- Information über die aktuellen Erkenntnisse des KRM in Führungskräftebesprechungen
- Erstellung von halbjährlichen Auswertungen für die Trägerversammlung über die Anzahl und Struktur der Kundenreaktionen
- Erstellung des Jahresberichts für die Regionaldirektion Berlin-Brandenburg

Bei Abwesenheit des/der KRM-Beauftragten übernimmt die Vertretung grundsätzlich der Fachexperte im BGF. Die administrativen Aufgaben werden dann durch das Vorzimmer erledigt.

## 4. Geschäftsprozesse

---

### 4.1 Grundsätze / Eskalationsstufen

Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter ist für die Entgegennahme einer Kundenreaktion zuständig. Die Empfängerin oder der Empfänger einer Beschwerde hat diese umgehend an das zuständige Team und zur Kenntnis an den/die KRM-Beauftragten weiterzuleiten. Das zuständige Team behandelt die Kundenreaktion als seine Angelegenheit.

Alle mit dem Kundenreaktionsmanagement befassten Führungskräfte und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben folgende Eskalationsstufen zu beachten:

1. Stufe  
Die Bearbeitung der Beschwerden in der ersten Eskalationsstufe liegt in der Zuständigkeit des jeweiligen unmittelbaren Vorgesetzten (Teamleiter/innen - TL).
2. Stufe  
Ist der Kunde/die Kundin mit dem Ergebnis (noch) nicht zufrieden und betrachtet seine/ihre Beschwerde nicht als erledigt, sind in der zweiten Eskalationsstufe die Bereichsleiter/innen (BL) zuständig.
3. Stufe  
Erst in einer dritten Eskalationsstufe ist die Geschäftsführung einzuschalten. Ein sofortiger Verweis des Beschwerdeführers/der Beschwerdeführerin an die Geschäftsführung ist – ohne Einhaltung der Eskalationsstufen grundsätzlich zu unterlassen.

### 4.2 Qualitätsstandards

Um den Qualitätsansprüchen der Kundinnen und Kunden an das KRM gerecht zu werden, sind u.a. die nachfolgenden verbindlichen Qualitätsstandards festgelegt:

- kundenfreundliche und vor allem adressatengerechte Kommunikation

- in der Regel Versand einer Eingangsbestätigung durch das KRM spätestens am dritten Tag nach dem Eingang einer schriftlichen Kundenreaktion
- abschließende Bearbeitung der Beschwerde grundsätzlich innerhalb von 10 Arbeitstagen – Erforderlichkeit einer Zwischennachricht bei Nichteinhaltung dieser Frist – Erstellung durch die/den KRM-Beauftragte nach Rücksprache mit dem/der zuständigen Teamleitung und Bereichsleitung
- Information des Kunden/der Kundin über das Ergebnis der Bearbeitung

### **4.3 Meinungskarten**

Im Jobcenter Berlin Pankow besteht für Kundinnen und Kunden die Möglichkeit, über Meinungskarten anonym ein Feedback zu geben. Dadurch sollen die Kundinnen und Kunden angeregt werden, schnell, einfach, und ohne größeren persönlichen Aufwand ihre Anliegen und Meinungen in Form von Anregungen, Lob oder Kritik zu äußern.

Die Karten werden durch den/die KRM-Beauftragte in der KRM-Datenbank erfasst, systematisch ausgewertet und die Ergebnisse in den Berichtsformaten (siehe Punkt 5) dargelegt. Konkrete Rückmeldungen zu Einzelfällen werden – soweit zugeordnet werden kann – an die Führungskraft des jeweiligen Teams zur Kenntnis weitergeleitet.

Das Büro der Geschäftsführung stellt die Verfügbarkeit der Meinungskarten durch eine regelmäßige Befüllung der Displaystände sicher. Eine Archivierung der Meinungskarten erfolgt nicht.

### **4.4 Schriftliche Kundenreaktionen**

#### 4.4.1. per Brief

Die per Brief im Jobcenter Berlin Pankow eingehenden Kundenreaktionen werden unverzüglich dem/der KRM-Beauftragten zugeleitet. Dort erfolgt die Erfassung in der KRM-Datenbank. Ferner wird der Vorgang eingescannt und auf der KRM-Ablage des Jobcenters Berlin-Pankow eingestellt. Der/die KRM-Beauftragte informiert die verantwortliche Bereichsleitung vorab per Mail mit Verlinkung auf den Vorgangsortner in der KRM-Ablage über die eingegangene Kundenreaktion.

Der Vorgang wird an GF mit einem entsprechenden Verfügungsblatt (Anlage 1) weitergeleitet. Nach Erstellung der Abverfügung durch GF wird die/die KRM-Beauftragte in der Regel mit der Erstellung einer Eingangsbestätigung an den Kunden beauftragt. Darin ist der konkrete Ansprechpartner bzw. die konkrete Ansprechpartnerin zu benennen. Die Eingangsbestätigung ist innerhalb einer Frist von drei Arbeitstagen mit Schlusszeichnung durch die/den KRM-Beauftragten zu versenden. Die Abverfügung ist per Mail mit einer entsprechenden Bearbeitungsfrist an die zuständige Bereichsleitung zur weiteren Veranlassung zu übersenden. Der Leiter/die Leiterin der Geschäftsführungsebene (LGF) erhält die Mail „cc“, soweit die Bereiche 71, 72, 75, 76, 77 oder 7BGF betroffen sind.

Die Bereichsleitung beauftragt die zuständige Teamleitung mit der Bearbeitung der Kundenreaktion, die entsprechend der Verfügung der Geschäftsführung/Bereichsleitung erfolgt. Die Bearbeitung kann sowohl schriftlich als auch telefonisch/persönlich erfolgen.

Soweit eine schriftliche Beantwortung erfolgt, ist der Antwortentwurf – abhängig von der Verfügung – durch TL / BL oder GF zu unterzeichnen. Ist die Unterschrift von GF erforderlich, ist der Vorgang an den/die KRM-Beauftragte zu übersenden. Die weiteren Veranlassungen sind dann von dort zu treffen.

Bei einer telefonischen oder persönlichen Klärung ist ein entsprechender Vermerk im Verfahren (E-Akte oder Verbis) zu erstellen und in die KRM-Ablage einzustellen. Der/die KRM-Beauftragte ist darüber in Kenntnis zu setzen.

Nach Abschluss der Bearbeitung erfasst die/der KRM-Beauftragte das Ergebnis in der zentralen KRM-Datenbank und trägt den Fall aus.

#### 4.4.2. per E-Mail

Die per E-Mail bspw. über das Geschäftsführungspostfach eingehenden Kundenreaktionen werden der/dem KRM-Beauftragten zur weiteren Veranlassung unverzüglich weitergeleitet. Der/die KRM-Beauftragte erfasst den Fall in der KRM-Datenbank und stellt ihn auf der KRM-Ablage ein. Darüber hinaus entscheidet er/sie, ob dem Kunden/der Kundin eine Eingangsbestätigung zugesandt wird. Im Anschluss leitet der/die KRM-Beauftragte den Vorgang unter Berücksichtigung einer Bearbeitungsfrist an die zuständige Bereichsleitung weiter. LGF erhält die Mail „cc“, soweit die Bereiche 71, 72, 75, 76, 77 oder 7BGF betroffen sind. GF erhält die Mail zur weiteren Verfügung, soweit die Beschwerde einen der in der Anlage 2 benannten vorlagepflichtigen Fälle betrifft. Die Abverfügung von GF wird dann durch die/den KRM-Beauftragten an die zuständige Bereichsleitung weitergeleitet.

Die Bereichsleitung beauftragt wiederum die zuständige Teamleitung mit der Bearbeitung der Kundenreaktion. Die Bearbeitung kann hier auch wieder schriftlich oder telefonisch/persönlich erfolgen und folgt den Regelungen unter 4.4.1..

#### 4.4.3. per Onlinedatenbank

Kundenreaktionen, die über die Onlinedatenbank eingehen, werden die den/die KRM-Beauftragte unter Berücksichtigung einer Bearbeitungsfrist an die zuständige Bereichsleitung zur weiteren Veranlassung weitergeleitet. Das Prozedere unter 4.4.2. ist entsprechend durchzuführen.

### **4.5 Eingaben und Petitionen**

Petitionen und Eingaben sind auch bei hoher Arbeitsbelastung immer als Sofortsache zu betrachten und zu erledigen.

Nach Ihrem Eingang im Jobcenter Berlin Pankow sind sie zunächst der/dem KRM-Beauftragten zur Kenntnis zu geben, um den Fall in der KRM-Datenbank zu erfassen und auf der KRM-Ablage einzustellen. Der/die KRM-Beauftragte informiert die verantwortliche Bereichsleitung vorab per Mail mit Verlinkung auf den Vorgangsortner in der KRM-Ablage über die eingegangene Eingabe/Petition.

Der Vorgang wird in der Regel taggleich von der/die KRM-Beauftragte an GF mit einem Verfügungsblatt (Anlage 1) zugeleitet. Der/die KRM-Beauftragte leitet die Verfügung an die zuständige Bereichsleitung weiter und setzt eine Bearbeitungsfrist. LGF erhält diese Mail wiederum „cc“ wenn die in seiner Verantwortung liegenden Bereiche 71, 72, 75, 76, 77 oder 7BGF zu involvieren sind.

Nach Weiterleitung der Kundenreaktion an die Bereichsleitung beauftragt diese die verantwortliche Teamleitung mit dem Entwurf eines Antwortschreibens zur Schlusszeichnung durch GF.

Die Bearbeitung erfolgt unter besonderer Beachtung der Festlegungen zum Verfahren und den einzuhaltenden Fristen entsprechend des Leitfadens zum Kundenreaktionsmanagement (S. 47). Die BK-Vorlage „Stellungnahme\_Petitionen\_Eingabe“ ist zu verwenden.



Der/die KRM-Beauftragte prüft die Stellungnahme hinsichtlich Form, Verständlichkeit, Vollständigkeit und Plausibilität des Inhalts, holt die Schlusszeichnung des GF ein und veranlasst die Weiterleitung der Stellungnahme an die die Stellungnahme anfordernde Stelle.

Soweit eine Zuständigkeit der BA nach § 44 b Abs. 3 SGB II gegeben ist, stimmt der/die KRM-Beauftragte die erstellte Stellungnahme zuvor mit der Arbeitsagentur Berlin Nord und diese mit der Regionaldirektion Berlin-Brandenburg (RD BB) ab. Erst nach erfolgter Abstimmung werden die Originale mit Unterschrift vom GF in geforderter Anzahl an die RD BB übersandt. Nach Abschluss der Bearbeitung wird das Ergebnis in die KRM-Datenbank eingetragen und der Fall ausgetragen.

Erfolgt im Rahmen der Bearbeitung von Petitionen und Eingaben ein persönlicher oder telefonischer Kontakt mit dem Kunden/der Kundin und erklärt dieser/diese im Ergebnis die Eingabe oder Petition für erledigt und verzichtet in diesem Zusammenhang auf eine schriftliche Beantwortung, so ist der Verzicht durch den Kunden/die Kundin schriftlich (auf Blanko-Schriftstück, keinesfalls auf dem Briefkopf des Jobcenters) unter konkreter Nennung der Gründe zu erklären.

Die Trägerversammlung ist zuständig für Petitionen und Eingaben, die organisatorische, personalwirtschaftliche, personalrechtliche und personalvertretungsrechtliche Angelegenheiten i.S. von § 44c SGB II betreffen. Diese fallen nicht in den Zuständigkeitsbereich von KRM, sondern werden durch den Fachexperten im BGF bearbeitet.

#### **4.6 Mündliche Kundenreaktionen**

Die persönliche und telefonische Entgegennahme von Kundenreaktionen erfolgt unabhängig von einer fachlichen oder teambezogenen Zuständigkeit grundsätzlich durch alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Jobcenters Berlin Pankow.

Kann der Beschwerde nicht sofort abgeholfen werden oder wird ausdrücklich ein Vorgesetzter verlangt, ist entsprechend dem Eskalationsstufenmodell zu verfahren (siehe 4.1)

#### **4.7 Kundenreaktionen im Vorzimmer des Büros der Geschäftsführung**

Grundsätzlich ist Voraussetzung für die Entgegennahme von negativen Kundenreaktionen im Vorzimmer des Büros der Geschäftsführung die vorherige Befassung des fachlichen Bereichs mit der Angelegenheit am gleichen Tag. Im Übrigen gelten hinsichtlich der Eskalationsstufen die Regelungen zu 4.1 entsprechend.

#### **4.8 Ablage**

Zu Bearbeitungszwecken gibt es im Jobcenter eine KRM-Ablage mit Zugriff für die KRM-Beauftragten und alle Führungskräfte.

Die abgeschlossenen KRM-Vorgang des Jobcenters werden unter den nachfolgenden Aktenzeichen elektronisch in der KRM-Ablage abgelegt und entsprechend des Aktenplans zehn Jahre aufbewahrt:

- II-6000 (Allgemeines),
- II-6001 (Beschwerden),
- II-6001.1 (Dienstaufsichtsbeschwerden)
- II-6002 (Eingaben)

- II-6003 (Petitionen)
- II-6004 (Auswertungen)

KRM-Vorgänge sind ausschließlich auf der KRM-Ablage oder in KRM-IT abzulegen. Sofern einer Kundenreaktion leistungsrechtliche oder für die Vermittlung relevante Bescheinigungen oder Unterlagen beigelegt sind, können diese in die E-Akte übernommen werden, wenn der Inhalt nicht gegen datenschutzrechtliche Bestimmungen verstößt.

## **5. Auswertungen**

---

### **5.1 Allgemeines**

Die Auswertungen der Kundenreaktionen in der KRM-Datenbank erfolgt durch die/den KRM-Beauftragten. Die Auswertungskriterien richten sich nach den Schwerpunkten des KRM und werden der Geschäftsführung vorgelegt, um Steuerungsbedarfe und Handlungsfelder zu identifizieren.

### **5.2 Dienstbesprechung der Geschäftsführung**

In der Dienstbesprechung der Geschäftsführung erfolgt quartalsweise eine Auswertung der Kundenreaktionen.

Im Rahmen der Dienstbesprechung werden notwendige Handlungsfelder besprochen und vereinbart. Ziel ist es, Entwicklungen möglichst frühzeitig zu erkennen und ggf. gegenzusteuern. Die Ergebnisse werden anschließend in den Bereichen mit den Teamleitungen ausgewertet und ggf. Optimierungsmöglichkeiten erarbeitet.

### **5.3 Trägerversammlung**

Der Trägerversammlung wird halbjährlich nach dem 2. und 4. Quartal über die Anzahl und Struktur der Kundenreaktionen Bericht erstattet.

### **5.4 Regionaldirektion Berlin Brandenburg**

Alljährlich wird am Anfang des Jahres ein Bericht über das Kundenreaktionsmanagement über das vorangegangene Kalenderjahr erstellt. Dabei werden Schwerpunktthemen, Ansätze zur Optimierung und eine qualitative und quantitative Auswertung jeweils von Meinungskarten, Loben und Beschwerden, Eingaben und Petitionen vorgenommen und Auffälligkeiten besonders erörtert. Der Jahresbericht wird der Führungsberatung der Arbeitsagentur Nord zur Weiterleitung an die Regionaldirektion Berlin Brandenburg zur Verfügung gestellt.

### **5.6 Kundenbefragungen / KZI**

Halbjährlich werden die Ergebnisse der Kundenbefragungen zum Kundenzufriedenheitsindex veröffentlicht. Diese Ergebnisse werden anschließend durch den Bereich Controlling aufbereitet und ausgewertet.

Alle Ergebnisse fließen in die weitere Risikobetrachtung zu den internen Prozessen mit ein. Notwendige Steuerungsmaßnahmen werden in der GF-DB besprochen und in alle Bereiche kommuniziert.

## **6. Schlussbestimmungen**

---

Das Konzept zum KRM wird regelmäßig auf Aktualität überprüft und ggf. angepasst. Zuständig für die Prüfung ist der/die KRM-Beauftragte in Absprache mit GF, LGF und BL.