

03/2022

Kundenreaktionsmanagement (KRM)

vom:	07. Juni 2022	<input checked="" type="checkbox"/> Weisung
Geschäftszeichen/ Aktenzeichen:	II-6000	<input type="checkbox"/> Arbeitshilfe
Verteiler:	Alle Mitarbeitenden	<input type="checkbox"/> Schnittstellenpapier
gültig bis:	auf Weiteres	<input type="checkbox"/> Information

Inhaltsverzeichnis

1. [Ausgangslage](#)
2. [Ziele des KRM](#)
3. [Begriffsdefinitionen](#)
 - Kundenreaktionen
 - Beschwerden
 - Petitionen und Eingaben
 - Dienstaufsichtsbeschwerden
 - Lobe
 - Anfragen
4. [Verantwortlichkeiten und Aufgaben](#)
5. [Verfahren](#)
 - 5.1 [Reaktionsannahme](#)
 - 5.2 [Reaktionserfassung](#)
 - 5.3 [Reaktionsbearbeitung](#)
6. [Auswertung und Berichterstattung](#)
7. [Ablage](#)
8. [Datenschutz](#)
9. [Schlussbestimmungen](#)

1. Ausgangslage

Eine möglichst hohe Kundenzufriedenheit ist Aufgabe aller Mitarbeiter*innen im Jobcenter. Die Anwendung und Weiterentwicklung des Kundenreaktionsmanagements (KRM) ist für die Fortsetzung des Weges zu einem modernen Dienstleister von besonderer Bedeutung. Basis für einen konstruktiven Umgang mit KRM ist das Selbstverständnis aller Beschäftigten.

Bedeutung KRM für Geschäftsprozesse

Geringe Beschwerdezahlen sind kein alleiniger aussagekräftiger Indikator für eine hohe Kundenzufriedenheit. Ein niedriges Beschwerdeaufkommen kann auch das Ergebnis erhöhter Beschwerdebarrieren oder eines resignierten Kundenverhaltens sein. Das Verständnis des KRM richtet sich daher nicht ausschließlich dahingehend, die Beschwerden zu reduzieren, sondern die Unzufriedenheit der Kund*innen zu minimieren.

Die Bundesagentur für Arbeit (BA) hat mit aktueller [Weisung](#) Regelungen zum KRM getroffen. Das Jobcenter handelt nach dieser Weisungslage.

Weisungslage

Informationen zum KRM der BA finden sich unter folgendem Link: [Kundenreaktionsmanagement](#).

2. Ziele des KRM

Ziele der aktiven Nutzung des KRM sind:

Ziele

- a) Herstellung und Erhöhung der Kundenzufriedenheit,
- b) Verbesserung der Qualität der Aufgabenerledigung durch Erkenntnisse aus Kundenreaktionen.

Hierfür bedarf es der Transparenz und Akzeptanz im Umgang mit Kundenreaktionen. Folgende Grundsätze sind dabei von Bedeutung:

Grundsätze

- KRM ist Führungsaufgabe. Die Führungskräfte werden dabei vom Vorzimmer der Geschäftsführung (VZ GF) sowie der*dem Beauftragten für das Qualitätsmanagement (QMB) als KRM-Beauftragte*n unterstützt.
- KRM geht alle Mitarbeitenden an und sollte nicht als lästig oder zeitraubend betrachtet werden.
- Die Problemlösung interessiert vorrangig, nicht das Benennen von Schuldigen.
- Gleichwohl ist KRM ein wichtiger Baustein eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP) dieses Jobcenters.

Führungsaufgabe

3. Begriffsdefinitionen

- Kundenreaktionen sind alle schriftlichen, mündlichen oder telefonischen sowie digital oder per E-Mail vorgetragenen Äußerungen/ Bewertungen von Kund*innen.
- Beschwerden sind der Ausdruck von Unzufriedenheit und verfolgen den Zweck, auf einen subjektiv als nicht korrekt oder nachteilig empfundenen Sachverhalt aufmerksam zu machen. Der*Die Kunde*in hat Klärungsbedarf, erwartet eine Prüfung, möchte eine Wiedergutmachung erreichen und/ oder eine Änderung des kritisierten Verhaltens bewirken. Der*Die Kunde*in muss dabei nicht zwingend den Begriff „Beschwerde“ verwenden. Auch das Ausmaß der Unzufriedenheit ist unerheblich.
Beschwerden zum Datenschutz fallen nicht in die Zuständigkeit des KRM, sondern sind der*dem behördlichen Datenschutzbeauftragten (bDSB) zuständigkeitshalber zuzuleiten.
- 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. Als Eingaben gelten dabei derartige Schreiben an die zuständigen Stellen, insbesondere an das Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS). Petitionen richten sich an die Volksvertretung (Deutscher Bundestag bzw. Abgeordnetenhaus von Berlin).
- Dienstaufsichtsbeschwerden liegen vor, wenn das persönliche Fehlverhalten von Beschäftigten Anlass zur Beschwerde war.
- Lobe sind jede positive Äußerung von Kund*innen über das Dienstleistungsangebot, deren Erbringung und/ oder das Verhalten von Mitarbeiter*innen. Lobe sind eine soziale Anerkennung einer erbrachten Leistung.
- Anfragen sind Bitten um Auskunft oder Information und gehören nicht zu den Aufgaben von KRM, sondern betreffen die jeweils fachliche Zuständigkeit.
Soweit Anfragen den Datenschutz bzw. das Informationsfreiheitsgesetz betreffen, sind diese Vorgänge zuständigkeitshalber der*dem bDSB zuzuleiten.
- Widersprüche, die sich gegen Entscheidungen im Einzelfall wenden, sind nicht Gegenstand des KRM. Sie werden unverzüglich an die Rechtsbehelfsstelle (598) weitergeleitet.

Kundenreaktionen

Beschwerden

Datenschutzbeschwerden

Petitionen und Eingaben

Dienstaufsichtsbeschwerden

Lobe

Anfragen

Datenschutz/ Informationsfreiheitsgesetz

Widersprüche

4. Verantwortlichkeiten und Aufgaben

Das KRM ist administrativ im VZ GF verortet. Die administrativen Aufgaben des VZ GF umfassen Folgendes:

- Eigenständige Terminüberwachung
- Führen des virtuellen Postfaches KRM
- Pflege der KRM-Datenbank (Erfassen, Austragen, Auswerten).

Aufgaben im VZ GF

Der*Die QMB übernimmt im KRM-Verfahren folgende Aufgaben:

- Führen einer Statistik und eines Auswertungsformates
- Auswertung von Kundenanliegen und bedarfsweise Kommunikation in die einzelnen Bereiche
- Anlassbezogene Fertigung von Vorlagen für die Geschäftsführung
- Vorabprüfung von Stellungnahmen der Führungskräfte zu Petitionen und Eingaben und ggf. erforderliche Abstimmung dazu mit den Führungskräften.

Aufgaben QMB

Alle Führungskräfte des Jobcenters tragen die Gesamtverantwortung für ihren Aufgabenbereich. Sie sind unmittelbar verantwortlich für die fachliche Umsetzung der Erkenntnisse aus den Kundenreaktionen im Hinblick auf die Verbesserung der Aufgabenerledigung.

Führungsverantwortung

Darüber hinaus sind mit den Mitarbeitenden in regelmäßigen Abständen die Intentionen und Ziele des KRM zu besprechen.

Alle Mitarbeitende sind verantwortlich, dass Kundenreaktionen sach- und zeitgerecht bearbeitet werden.

5. Verfahren

Das Ziel, Kundenreaktionen effektiv für die Kundenzufriedenheit zu nutzen, kann nur gewährleistet werden, wenn die Kund*innen ihre Meinung und Anregung offenkundig dokumentieren können. Dazu werden den Kund*innen diverse Möglichkeiten eingeräumt, zu jeder Zeit und in jeder Form Anregungen, Lob und Kritik äußern zu können. Kundenreaktionen können persönlich im Jobcenter, schriftlich, telefonisch, per Meinungskarte, digital oder per E-Mail sowie über das Kontaktformular auf der Internetseite des Jobcenters erfolgen.

Möglichkeiten der Kundenreaktion

Meinungskarten zur Ausgabe stehen in Aufstellern in den Eingangsbereichen der Liegenschaften Allee der Kosmonauten 29 sowie Rhinstraße 86 und 88 zur Verfügung. Kund*innen können die Meinungskarten in die neben den Aufstellern vorgesehenen Meinungskästen einwerfen.

Meinungskarten

5.1 Reaktionsannahme

Die persönliche und telefonische Entgegennahme von Kundenreaktionen erfolgt unabhängig von einer fachlichen oder teambezogenen Zuständigkeit grundsätzlich durch alle Mitarbeitende des Jobcenters und des Service-Centers.

Kann der*die die Beschwerde aufnehmende Mitarbeitende einer mündlichen Beschwerde nicht sofort abhelfen oder wird ausdrücklich ein*e Vorgesetzte*r verlangt, wird der*die Kunde*in an die Teamleitung (TL) weitergeleitet. Ist auch hier wiederum keine Abhilfe möglich, ist die nächste Instanz die Bereichsleitung (BL) und in einer evtl. weiteren Eskalationsstufe ist es die Geschäftsführung (über das BdGF).

Sind im Ausnahmefall weder TL noch BL und deren Vertretungen erreichbar, kann der*die Kunde*in direkt an das BdGF verwiesen werden.

Grundsätzlich sind alle Kundenreaktionen an das VZ GF weiterzuleiten. Schriftlich, per E-Mail oder digital eingegangene Reaktionen sind direkt an das [virtuelle Postfach KRM](#) zur weiteren Veranlassung zu richten. Die Leerung, Sichtung und Weiterleitung eingegangener Reaktionen im virtuellen Postfach KRM erfolgt arbeitstäglich durch das VZ GF.

5.2 Reaktionserfassung

Kundenreaktionen werden ausschließlich im BdGF in der IT-Anwendung KRM „Adito“ erfasst. Zu erfassen sind:

- Alle schriftlichen Kundenreaktionen einschließlich E-Mails.
- Alle persönlichen und telefonischen Kundenreaktionen, die nicht durch eine unmittelbare Reaktion der betroffenen Organisationseinheiten erledigt werden können. Wichtig bei der direkten Erledigung ist ein entsprechender Vermerk in den Fachverfahren (VerBIS/ ALLEGRO/ eAkte).

Die Festlegung der Zuständigkeit der Bearbeitung der Kundenreaktion sowie die Priorisierung hinsichtlich der Schlusszeichnung erfolgt im VZ GF über die Geschäftsführung und wird in der jeweiligen Anlage „Verfahrensdokumentation“ festgehalten.

Übergreifende Beschwerden bzw. Reaktionen von grundsätzlicher Bedeutung sind den BL bzw. der Geschäftsführung vorzulegen.

Reaktionsannahme

**Grundsatz:
Annahme und Abhilfe von Beschwerden in den Fachbereichen**

Weiterleitung an KRM (BdGF)

**Erfassung, Festlegung Zuständigkeit, Priorisierung
Schlusszeichnung**

5.3 Reaktionsbearbeitung

Alle im Rahmen des KRM zu bearbeitenden Reaktionen sind durch das VZ GF den fachlich zuständigen TL und „cc“ den BL eingeschickt per E-Mail mit Verlinkung auf den Vorgangsortner in der KRM-Ablage zuleiten. Die TL prüfen die Kundenreaktionen und legen die Verantwortlichkeit für die Bearbeitung fest.

Zuleitung an Fachbereiche

Die Bearbeitung von Kundenreaktionen hat unverzüglich und sachgerecht gemäß der Anlage „Verfahrensdokumentation“ zu erfolgen. Ziel ist dabei immer, das Anliegen mit dem effektivsten Ergebnis, d. h. abschließend und ohne vorhersehbare Folgeaktionen, zu bearbeiten.

**Anlage
„Verfahrensdokumentation“**

Einer Erledigung im persönlichen Gespräch ist Vorrang einzuräumen, soweit dies sinnvoll für die Lösung der Reaktion ist. Sollte der*die Kunde*in das Anliegen damit für erledigt erklären und auf eine schriftliche Antwort verzichten wollen, ist dies im Fachverfahren zu dokumentieren. Andernfalls erhält der*die Kunde*in von der zuständigen TL eine Mitteilung zur Erledigung unter Hinweis auf die bereits erfolgte abschließende Klärung des Anliegens im persönlichen Gespräch. Das Antwortschreiben ist im Vorgang in der KRM-Ablage zu hinterlegen. Über die Erledigung der Kundenreaktion informiert die zuständige TL das VZ GF per E-Mail an das [KRM-Postfach](#) mit Link auf den entsprechenden Vorgang in der KRM-Ablage.

Vorrang der mündlichen Klärung

Ebenfalls kommt bei vorliegender Eignung die Möglichkeit der telefonischen Klärung in Betracht. Hier gilt das gleiche Verfahren wie im persönlichen Gespräch.

Bei Antwortschreiben ist generell zu beachten, dass diese klar, treffend, verständlich und kundenfreundlich zu formulieren sind. Auf „Behördendeutsch“ ist zu verzichten. Abkürzungen sind, sofern nicht allgemein bekannt, zu vermeiden. Fachbegriffe sind zu erklären. Gerade wenn Kund*innen in einer erkennbar belastenden Situation befindlich sind und/ oder ein Fehlverhalten des Jobcenters vorliegt, sind empathische Ausführungen geboten; situativ können Entschuldigungen angebracht sein und positiv wirken.

Verständliches Formulieren

Mustertexte und Textbausteine als Unterstützung für die Erstellung von Antwortschreiben finden sich im [Intranet](#).

Mustertexte/ Textbausteine

Schriftliche Antworten auf Kundenreaktionen sind im Regelfall innerhalb von 14 Kalendertagen ab Eingang im Jobcenter zu erledigen. Die Fristsetzung zur abschließenden Bearbeitung ergibt sich im Einzelfall aus der jeweiligen Anlage „Verfahrensdokumentation“, die bei Zuleitung der Kundenreaktion durch das VZ GF an die TL im Vorgang in der KRM-Ablage nachzuvollziehen ist.

Bearbeitungsfrist

Petitionen und Eingaben sind, auch bei hoher Arbeitsbelastung, immer als **Sofortsache** zu betrachten und zu erledigen. Die Führungskräfte sichern die Qualitätsvorgaben bei der Erstellung von Stellungnahmen entsprechend des [Leitfadens KRM](#) (Anlage der Weisung KRM der BA).

**Sofortsache
Petitionen und
Eingaben**

Organisations- und personenbezogene Petitionen/ Eingaben gemäß § 44c Abs. 2 SGB II, die das Jobcenter und seine Beschäftigten betreffen, fallen in die Zuständigkeit der Trägerversammlung. Für diese Petitionen/ Eingaben hat das BMAS das Verfahren festgelegt (dazu Anlage „Informationsvorlage Trägerversammlung vom 24.08.2011“). Das BMAS übermittelt die mit der Petition/ Eingabe verbundene Aufforderung zur Stellungnahme direkt an die Geschäftsführung des Jobcenters. Die Träger erhalten eine Kopie der Petition/ Eingabe. Die Geschäftsführung des Jobcenters übermittelt die durch die Trägerversammlung autorisierte Stellungnahme direkt entsprechend des festgelegten Verfahrens spätestens 14 Tage vor Ablauf der dem BMAS durch den Petitionsausschuss gesetzten Frist an das BMAS. Dasselbe gilt für Eingaben, wenn sich das BMAS die Beantwortung vorbehalten hat.

Trägerverantwortung

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

Die Schlusszeichnung von Antwortschreiben auf Kundenreaktionen erfolgt entsprechend der bei Eingang der Kundenreaktion vorgenommenen Priorisierung und ist in der jeweiligen Anlage „Verfahrensdokumentation Kundenreaktionen“ festgehalten. Die Schlusszeichnungen von Stellungnahmen zu Petitionen und Eingaben erfolgt durch die Geschäftsführung.

Schlusszeichnung

Über die Erledigung der Kundenreaktion informiert die zuständige TL das VZ GF per E-Mail an das [KRM-Postfach](#) mit Link auf den entsprechenden Vorgang in der KRM-Ablage. Das Antwortschreiben ist dafür im Vorgang in der KRM-Ablage zu hinterlegen.

Mitteilung zur Erledigung

Bei Kundenreaktionen mit Schlusszeichnung Geschäftsführung/ LGF/ BL veranlasst die zuständige TL die Schlusszeichnung und versendet das Antwortschreiben. Die zuständige TL informiert das VZ GF per E-Mail an das [KRM-Postfach](#) zum erstellten und versandten Antwortschreiben (nachvollziehbar in KRM-Ablage) und stellt die Ergebnisart fest (begründet, unbegründet, kein KRM, nicht bewertbar).



Bei Petitionen und Eingaben informiert die zuständige TL das VZ GF per E-Mail an das [KRM-Postfach](#) zur gefertigten und nachvollziehbar in der KRM-Ablage zum Vorgang als Worddokument hinterlegten Stellungnahme. Das VZ GF informiert den*die QMB über die gefertigte Stellungnahme, so dass der*die QMB diese abschließend prüft. Gegebenenfalls bestehende Überarbeitungshinweise stimmt der*die QMB direkt mit der zuständigen TL ab, so dass durch die zuständige TL die Anpassung der Stellungnahme erfolgt. Die zuständige TL veranlasst im Anschluss die Mitzeichnung BL und Schlusszeichnung GF und informiert das VZ GF darüber per E-Mail an das [KRM-Postfach](#). Das VZ GF leitet die Stellungnahme vorab per E-Mail an die Führungsberatung der Agentur für Arbeit (FüB AA).

Verfahren bei Stellungnahmen zu Petitionen/ Eingaben

Das VZ GF informiert den*die QMB zu ggf. eingehenden Überarbeitungshinweisen zur Stellungnahme. Der*Die QMB stimmt diese mit der zuständigen TL ab, so dass durch die TL die Anpassung der Stellungnahme erfolgt. Nach entsprechender Information durch die zuständige TL leitet das VZ GF die Stellungnahme dann erneut per E-Mail an die FüB AA. Bei Eingang der Information zur Freigabe der Stellungnahme durch FüB AA veranlasst das VZ GF die gegebenenfalls erforderlichen Ausdrucke, die Unterschrift durch GF und nimmt den Versand der Stellungnahme an FüB AA vor.

Bei Petitionen/ Eingaben in Zuständigkeit des Landes Berlin versendet das VZ GF die Stellungnahme direkt an den Petitionsausschuss des Abgeordnetenhauses von Berlin bzw. an die zuständige Stelle.

Das VZ GF informiert per E-Mail die zuständige TL (cc BL) über den Abschluss des Verfahrens mittels Link auf den Vorgang in der KRM-Ablage.

Zugeleitete Lobe werden von der zuständigen TL ausgewertet. Sie informiert das VZ GF per E-Mail an das [KRM-Postfach](#) zum von ihr versandten Dankeschreiben an den*die Kunden*Kundin.

Verfahren bei Loben

Nach Erledigung wird die Kundenreaktion durch das VZ GF - entsprechend der Feststellung der Ergebnisart durch die zuständige TL der Fachbereiche - aus der KRM-Datenbank ausgetragen. Hierbei sind folgende Angaben der TL relevant:

- Datum der Klärung
- Einschätzung der Kundenreaktion (begründet/ unbegründet/ kein KRM/ nicht bewertbar)
- Art der Klärung (schriftlich, persönlich, telefonisch, E-Mail)

Dienstaufsichtsbeschwerden werden im BdGF durch den Bereich Personal (Sachbearbeitung) geprüft, bearbeitet und durch ein von der Geschäftsführung schlussgezeichnetes Schreiben beantwortet.

Dienstaufsichtsbeschwerden



Fachliche Anfragen werden den fachlich zuständigen TL zugeleitet mit der Bitte um Bearbeitung in eigener Zuständigkeit (kein KRM).

Fachliche Anfragen

6. Auswertung und Berichterstattung

Die Auswertung der Kundenreaktionen in der KRM-Datenbank erfolgt entsprechend der Vorgaben der BA. Die Auswertungskriterien richten sich nach den Schwerpunkten des KRM.

Auswertung

Die*Der QMB berichtet der Geschäftsführung zu Tendenzen und Schwerpunkten des KRM bei Auffälligkeiten.

Berichtswesen

Der Jahresbericht an die Agentur für Arbeit Berlin Mitte wird durch die*den QMB fristgerecht gefertigt und auch dem Bezirk Marzahn-Hellersdorf von Berlin (per E-Mail über die Steuerungsstelle) zur Kenntnis übersandt.

Die Geschäftsführung kann zu jeder Zeit zusätzliche Auswertungen abfordern.

Für die Trägerversammlung ist durch die*den QMB halbjährlich eine Auswertung im Rahmen einer Informationsvorlage zur Verfügung zu stellen.

7. Ablage

Die abgeschlossenen KRM-Vorgänge des Jobcenters werden vom VZ GF unter den Aktenzeichen II-6000, 6001, 6002 und 6003 alphabetisch nach Jahren abgelegt und entsprechend des Aktenplans aufbewahrt.

Ablage

Zu Bearbeitungszwecken gibt es im Jobcenter eine elektronische KRM-Ablage mit Zugriff für die*den QMB, das VZ GF und alle Führungskräfte, letztere auf die jeweiligen Zuständigkeiten entsprechend begrenzt.

Zugriffe KRM-Ablage

8. Datenschutz

KRM-Anliegen müssen unter Berücksichtigung der besonders hohen Sensibilität der Kundendaten und des Datenschutzes bearbeitet werden. Daher arbeitet KRM mit einer eigenen Ablage für sämtliche Dokumente und den E-Mail-Verkehr zu allen Vorgängen mit auf Führungskräfte und ihre Vertretungen begrenzten Zugriffsrechten. Bereichsverantwortliche haben Zugriff auf die Beschwerdefälle, Eingaben und Petitionen, die ihre Teams betreffen.

Datenschutz

9. Schlussbestimmungen

Die Weisung ersetzt die Weisung „01/2021 Kundenreaktionsmanagement (KRM)“ und tritt mit Unterzeichnung und Veröffentlichung in Kraft.

gez. Andreas Peikert
Geschäftsführer

Anlagen:

- Verfahrensdokumentation Kundenreaktionen
- Verfahrensdokumentation Lobe
- Prozessbeschreibung und -darstellung Beschwerde/ Lob
- Prozessbeschreibung und -darstellung Petition/ Eingabe
- Informationsvorlage Trägerversammlung vom 24.08.2011



Verfügung

- Verteiler: Führungskräfte
- 507 Einstellung in Ablage [\\Dst.bain-tern.de\dfs\962\Ablagen\D96206-JC-MH\8_Aktenzeichenablage\II-6\II-6000_Allgemeines\Arbeitshilfen>Weisungen](#)
- BdGF Einstellung in Ablage [\\Dst.bain-tern.de\dfs\962\Ablagen\D96206-JC-MH\8_Aktenzeichenablage\II-5\II-50\II-5020_Geschäftsverfahren_Dienstbetrieb\Arbeitshilfen>Weisungen>Weisungen\Kundenreaktionsmanagement](#)
- 507 Verteilung entspr. Verteilerkreis
- WV überwachen

Erledigt:

Datum	Hz

<input checked="" type="checkbox"/> WV:	31.12.2022
<input checked="" type="checkbox"/> z.d. elektronischen Ablage:	II-6000/ II-5020
<input checked="" type="checkbox"/> z.d.A. (Registratur):	II-6000

- Mitzeichnungen -

50	501	507
07.06.2022	07.06.2022	03.06.2022

gez. Andreas Peikert
 Geschäftsführer