

Geschäftsanweisung

Nr. 2 / 2016

Geschäftszeichen: II-6000

Gültigkeit ab: 13.07.2016

Gültigkeit bis: unbegrenzt

Verteiler: alle Führungskräfte

letzte Aktualisierung: 12/2023



Kundenreaktionsmanagement (KRM)

1 Ausgangssituation

Kundenreaktionen (KR) sind Ausdruck der Zufriedenheit oder Unzufriedenheit von Kund*innen über die Qualität der Produkte, Programme und Dienstleistungen des Jobcenters Berlin Neukölln. Sie liefern wichtige Informationen über gute Prozesse, aber auch mögliche Verbesserungspotenziale.

Kundenreaktionsmanagement (KRM) ist das systematische Erfassen, Auswerten, Reagieren und Umsetzen von Handlungsbedarfen aus Kundenreaktionen. Es ist somit ein wichtiger Baustein bei der Optimierung der Geschäftsprozesse und der Dienstleistungsqualität. KRM ist grundsätzlich Aufgabe jedes/jeder Beschäftigten des Jobcenters Berlin Neukölln

2 Absicht und Entscheidung der übergeordneten Führungsebene

Absicht der Träger der Grundsicherung ist es, die Anliegen der Kund*innen als wichtige Information zur Qualität von Produkten, Programmen, Dienstleistung, Prozessoptimierung und Kundenorientierung zu verstehen, um die Kundenzufriedenheit zu steigern, die Stärken des Jobcenters Berlin Neukölln weiter auszubauen und erkannte Schwachstellen zu beseitigen.

3 Eigene Entscheidung und Absicht

Absicht der Geschäftsführung des Jobcenters Berlin Neukölln ist es, das KRM so durchzuführen, dass die Kund*innen zeitnah eine Rückmeldung zu ihrer KR erhalten (Außenwirkung) und das Feedback der Kunden zu einer kontinuierlichen Verbesserung der Prozesse,

des Verhaltens und der Dienstleistungen genutzt wird (Innenwirkung). Die vorliegende GA KRM regelt die dazu erforderlichen Prozesse und Mindeststandards.

4 Begriffsbestimmungen

4.1 Kundenreaktionen (KR)

KR im Sinne des KRM sind

- Lobe, Ideen, Anregungen, Beschwerden, Dienstaufsichtsbeschwerden, Eingaben, Petitionen, Folgeaktionen und „2. Folgetickets“, die
- persönlich, telefonisch, per Meinungskarte, E-Mail oder Post
- von Kund*innen oder Dritten (z.B. kommunale Stellen, Unternehmen, Interessenvertretungen, Service Center SGB II)

im Jobcenter Berlin Neukölln eingehen.

„2. Folgetickets“ der Service Center SGB II gelten als Dienstaufsichtsbeschwerde wegen Untätigkeit, soweit sie mehr als zehn Arbeitstage nach dem „1. Folgeticket“ eingehen.

Anlage 1 enthält detaillierte Definitionen der relevanten KR.

Keine KR in Sinne des KRM sind:

- Widersprüche und Klagen,
- Fachliche Anfragen,
- Anfragen nach dem Informationsfreiheitsgesetz,
- Kundenäußerungen zum Sozialdatenschutz,
- Hinweise von Kund*innen auf einen Leistungsmissbrauch durch andere Kund*innen.

4.2 begründete (Dienstaufsichts-) Beschwerden, Eingaben, Petitionen

(Dienstaufsichts-)Beschwerden, Eingaben und Petitionen sind begründet, wenn

- die angegriffene Entscheidung oder die beanstandete Maßnahme inhaltlich fehlerhaft war,
- die angegriffene Entscheidung gegen materielles oder formales Recht verstößt,
- eine rechtsfehlerfreie Entscheidung durch nachträgliches Bekanntwerden neuer Sachverhalte rechtsfehlerhaft wird,
- das Verhalten von Beschäftigten unangemessen war,
- organisationsbedingte Gegebenheiten oder Abläufe nicht den allgemeinen Standards entsprechen und/oder verbessert werden können oder
- Bearbeitungsstandards nicht eingehalten wurden, obwohl die Kund*innen ihrer Mitwirkungspflicht vollständig nachgekommen sind.

5 Einzelaufträge

5.1 Alle Beschäftigten

- sind sich der Auswirkung ihres Verhaltens auf die Kundenzufriedenheit bewusst und verhalten sich entsprechend freundlich,
- beantworten bei ihnen eingehende telefonische oder mündliche KR sofort und möglichst abschließend, dokumentieren diese inhaltlich, aber ohne namentliche Nennung betroffener Beschäftigter, in VerBIS und melden anschließend ihrer Führungskraft,
- benennen alternativ ihre Führungskraft als Ansprechpartner*in, falls sie KR nicht sofort abschließend beantworten können,
- leiten per Meinungskarte, E-Mail oder Post eingehende KR an ihre Führungskraft weiter,
- erkennen besonders auffällige KR mit hohem Risiko (z.B. potenzielle Medienwirksamkeit) und melden diese an ihre Führungskraft,
- legen Meinungskarten (Anlage 2) als permanentes Angebot in Wartebereichen der Eingangszonen und allen Arbeitsplätzen mit Kundenverkehr aus, informieren Kund*innen über deren Nutzungsmöglichkeiten, nehmen Meinungskarten entgegen und leiten diese über ihre Führungskräfte an Team 677 / KRM weiter.

5.2 Alle Führungskräfte

- nehmen Aufgaben gemäß 5.1 wahr (oberhalb der BL-Ebene ist Team 677 / KRM die Ansprechstelle für Meldungen oder für nicht sofort abschließbare KRM-Vorgänge),
- sensibilisieren die Beschäftigten für die Auswirkung ihres Verhaltens auf die Kundenzufriedenheit,
- sensibilisieren die Beschäftigten für Funktion und Stellenwert des KRM,
- bearbeiten aus Team 677 / KRM eingehende KRM-Vorgänge durch fristgerechte Anfertigung und Versendung freundlicher, verständlicher und fachlich erschöpfender Antwortschreiben an Team 677 / KRM,
- melden „2. Folgetickets“ an Team 677 / KRM, sorgen für Abhilfe und versenden auf Anforderung von Team 677 / KRM entsprechende Antwortschreiben innerhalb von fünf Arbeitstagen an Team 677 / KRM,
- melden drohende Fristüberschreitung, Begründung und voraussichtliche Erledigungstermine an Team 677 / KRM,
- werten KR aus, geben Lob an die betroffenen Beschäftigten weiter,
- prüfen Ideen und Anregungen auf Umsetzbarkeit,
- prüfen Ursachen begründeter (Dienstaufsichts-) Beschwerden, Eingaben und Petitionen, besprechen diese im Rahmen von Dienstberatungen und schaffen Abhilfe im eigenen Verantwortungsbereich,
- besprechen KR, deren Ursache auch andere Teams/Bereiche betreffen könnte, mit der nächsthöheren Führungskraft, um team-/bereichsübergreifend Abhilfe zu schaffen,
- fordern bei Bedarf neue Meinungskarten bei Team 677 / Service an.

5.3 Team 677 / KRM

- wertet eingehende KR aus und dokumentiert diese inhaltlich, aber ohne namentliche Nennung betroffener Beschäftigter, in VerBIS, falls nicht bereits durch betroffene Teams erledigt,
- erkennt besonders auffällige Kundenreaktionen mit hohem Risiko (z.B. potenzielle Medienwirksamkeit) und meldet diese über TL 677 an GF,
- versendet innerhalb von drei Arbeitstagen eine Eingangsbestätigung an betroffene Kund*innen (Ausnahme: Meinungskarte ohne Absenderdaten),
- leitet begründete KR zur Bearbeitung innerhalb einer Frist von zehn Arbeitstagen an Führungskräfte der betroffenen Teams weiter,
- leitet KR mit Hinweisen auf dolose Handlungen oder Korruption von Beschäftigten ohne vorherige Information der betroffenen Beschäftigten oder deren Führungskräfte an die/den Korruptionsbeauftragte/n weiter,
- koordiniert die fristgerechte und qualifizierte Bearbeitung der KR,
- verfasst und versendet bei Fristüberschreitungen Zwischenschreiben an betroffene Kund*innen,
- verfasst und versendet im Namen der Geschäftsführung abschließende Schreiben, die in freundlichem Tenor mindestens eine Stellungnahme und ggf. getroffene Maßnahmen zur Abhilfe beinhalten, an betroffene Kund*innen (Ausnahme: Petitionen) und versendet eine Kopie an die Führungskräfte der betroffenen Teams zur Kenntnis,
- steuert die Reaktion auf Petitionen und Eingaben gemäß Anlage 3,
- verfasst abschließende Schreiben zu Petitionen, leitet sie zur Unterschrift an die Geschäftsführung weiter und versendet sie anschließend an die entsprechenden Adressat*innen,
- regt Alternativlösungen an, wenn Kundenwünschen nicht entsprochen werden kann,
- pflegt KR in KRM-Datenbank ein,
- wertet KRM-Datenbank aus,
- erfüllt Berichtspflichten gemäß Anlage 4,
- erstellt jeweils zum 15.01., 15.04, 15.07. und 15.10. eines Jahres einen Quartalsbericht KRM zu den KR des vergangenen Quartals, stellt Ursachen besonderer oder wiederholt auftretender KR dar und gibt Handlungsempfehlungen zur Verbesserung von Prozessen, Dienstleistungen oder Verhalten.

5.4 Team 677 / Service

- stellt Meinungskarten (Anlage 2) gemäß Anforderung der Führungskräfte zur Verfügung.

5.5 Bereichsleitungen

- werten Quartalsberichte KRM zeitnah aus, besprechen Handlungsempfehlungen und zu treffende Maßnahmen und setzen diese zeitnah um.

6 Inkrafttreten

Diese Geschäftsanweisung tritt mit dem Datum der Unterschrift in Kraft.

Berlin, den 13.07.2016

gez. i.V. GF

Leiterin in der Geschäftsführungsebene

Anlagen

Anlage 1 – Begriffsdefinitionen

Anlage 2 – Meinungskarte

Anlage 3 – Verfahrensablauf Petitionen und Eingaben

Anlage 4 – Berichtspflichten