

jobcenter Lübeck  	Geschäftszeichen Verteiler Alle MA
Interne Geschäftsanweisung	

Nr. 11/2005

vom 15.11.2005

3. *Änderung vom 29.01.2020*

4. *Änderung vom 18.02.2022 aufgrund einer aktualisierten [Weisung vom 25.01.2022](#)*

Kundenreaktions- und Beschwerdemanagement (KRM)

Das KRM soll im Jobcenter Lübeck dazu beitragen, im Sinne von Kundenzufriedenheit und Erscheinungsbild einen Beitrag zur Kundenorientierung zu leisten, die Geschäftsprozesse zu optimieren und als Bestandteil des Qualitätsmanagements die Dienstleistungsqualität des Jobcenters zu verbessern.

Kundenreaktionen können folgende Anliegen umfassen:

Beschwerde, Lob, Idee/Anregung, Petition, Dienstaufsichtsbeschwerde, Folgereaktion

1. Definitionen

Als Beschwerde gilt jede schriftliche (auch per E-Mail eingehende), mündliche oder telefonisch vorgetragene Reaktion der Unzufriedenheit, die erkennen lässt, dass der/die Beschwerdeführer/in eine Klärung hierzu erwartet.

Petitionen, Eingaben und Dienstaufsichtsbeschwerden sind Beschwerden in diesem Sinne; Widersprüche nicht.

Beschwerdeführer/innen können neben den Kund/innen und deren Vertreter/innen auch Institutionen, Vereine, Organisationseinheiten öffentlicher Verwaltungen usw. sein.



2. Verantwortlichkeiten:

Die Verantwortung für die Organisation bzw. Koordination einer termin- und sachgerechten Bearbeitung von Kundenanliegen liegt bei der Geschäftsführung sowie der von ihm mit der Federführung für das KRM beauftragten Bereichsleitung 30.

Die inhaltliche und termingerechte Umsetzung des KRM im konkreten Fall ist Aufgabe aller Führungskräfte.

3. Verfahren

1. Persönliche/telefonische Kundenreaktionen

Persönliche oder telefonische Kundenreaktionen können sowohl bei den Mitarbeitenden des Jobcenters (JC) als auch bei Mitarbeitenden der Träger des JC eingehen.

Gehen telefonische Kundenreaktionen bei Mitarbeitenden der Träger ein, ist mit der Agentur für Arbeit und der Hansestadt Lübeck – vertreten durch die Bürgermeisterkanzlei - vereinbart worden, dass der/die Kunde/in gebeten wird, sich direkt mit dem JC in Verbindung zu setzen. Da eine Weitervermittlung des Gesprächs in der Regel nicht möglich ist, wird die Rufnummer der KRM-Stelle des JC (Vorzimmer der Geschäftsführung - BdG) bekannt gegeben.

Bei persönlich vorgetragene Kundenreaktionen werden die Mitarbeitenden der Träger Kontakt zur KRM- Stelle des JC aufnehmen, um den/die zuständige Ansprechpartner/in zu erfragen.

Jeder/jede Mitarbeitende des JC nimmt mündliche Kundenreaktionen entgegen und klärt diese möglichst unverzüglich. Sollte eine Klärung nicht möglich sein, ist die/der Kunde/in an die zuständige Teamleitung oder Abwesenheitsvertretung weiterzuleiten. Sollte eine Vorsprache bei der Teamleitung, Bereichsleitung oder Geschäftsführung gewünscht werden, ist vorab die Anwesenheit und/oder ein Termin abzuklären.

Ist eine unverzügliche Reaktion/Erledigung durch die/den Mitarbeitende/n, die Teamleitung, die Bereichsleitung oder die Geschäftsführung möglich und erfolgt, ist der Vorgang nicht in der KRM-IT-Anwendung zu erfassen.



Persönliche oder telefonische Kundenreaktionen, die im BdG oder bei der Geschäftsführung auflaufen, werden an die zuständige Teamleitung weitergeleitet. Auch in diesen Fällen erfolgt *keine* Erfassung, wenn die Erledigung unverzüglich erfolgt.

Für alle Weiterleitungen gilt, dass Team- oder Bereichsleitung per Mail oder telefonisch über die Kunden- oder BG-Nummer, sowie den Hintergrund unverzüglich informiert werden, um eine Vorbereitung auf das Gespräch zu ermöglichen.

Alle nicht unverzüglich zu erledigenden Kundenreaktionen sind von der/dem Mitarbeitenden zu dokumentieren und von der Teamleitung in der KRM-IT-Anwendung zu erfassen.

Der/dem Kunde/in ist vom BdG eine mündliche oder schriftliche [Eingangsbestätigung](#) (bzw. bei direktem Eingang im jeweiligen Team von der Teamleitung mit dem Vordruck [Eingang TL](#)) mit dem Hinweis auf die Bearbeitungsdauer und den/die Bearbeiter/in zu erteilen.

Vorgänge von grundsätzlicher Bedeutung (u.a. [Dienstaufsichtsbeschwerden](#)) sind der Geschäftsführung unverzüglich zur Kenntnis zu geben. Die Eingangsbestätigung wird vom BdG versandt.

Vorschläge für eine deeskalierende Kommunikationsstrategie – insbesondere auch mit verbal aggressiven oder querulatorischen Personen - können dem [Leitfaden unter dem Punkt 9](#) entnommen werden.

2. Schriftliche Kundenreaktionen

Schriftliche (auch per E-Mail) eingehende Beschwerden sind grundsätzlich innerhalb von 14 Kalendertagen abschließend zu bearbeiten.

Gehen schriftliche Kundenreaktionen bei den Trägern des JC ein, ist mit diesen vereinbart worden, dass eine Eingangsbestätigung mit dem Hinweis auf die Weiterleitung an die Geschäftsführung des JC erteilt wird.

Schriftliche Kundenreaktionen, die direkt im Standort eingehen, sind unverzüglich in das KRM-IT-Tool einzugeben, soweit sie nicht sofort abgearbeitet werden (vgl. 3.1).

3. Ablauf der Bearbeitung



Von der Teamleitung ist zu veranlassen, dass die Kundenreaktion unverzüglich bearbeitet wird. Ist eine abschließende Bearbeitung nicht innerhalb von 2 Wochen nach Eingang möglich, ist eine Zwischennachricht mit Begründung und voraussichtlicher Bearbeitungsdauer zu erteilen (Zwischennachricht Beschwerde).

In der Fallhistorie der KRM-IT-Anwendung sind die Kundenreaktionen (insbesondere Beschwerden) und alle Vermerke inklusive Stellungnahmen **unverschlüsselt** zu erfassen, welche für die Darstellung des Ablaufs der Beschwerdebearbeitung wesentlich sind. Dadurch erhalten die Dienststellen einen Überblick, welche Aussagen wann und in welcher Form gegenüber der Kundin oder dem Kunden getroffen wurden bzw. was intern veranlasst wurde. Durch die Erfassung der abschließenden Reaktion (z. B. **Antwortschreiben**) wird der gesamte Vorgang für alle beteiligten Dienststellen transparent.

Zum besonderen Schutz sensibler Daten und Gewährleistung einer zeitnahen Löschung sind Kundenreaktionen **ausschließlich in der KRM-IT-Anwendung abzulegen**. Sofern in einer Kundenreaktion leistungsrechtliche oder für die Vermittlung relevante Aspekte vorgetragen werden, ist ein Aktenvermerk zu erstellen, der als Dokumentationsmittel in die E-AKTE übernommen oder in VerBIS hinterlegt wird. Sind einer Kundenreaktion leistungsrechtlich oder für die Vermittlung relevante Bescheinigungen beigelegt (z. B. Arbeitsbescheinigung), können diese in die E-AKTE übernommen werden, wenn der Inhalt nicht gegen datenschutzrechtliche Bestimmungen verstößt.

Bei allen Einträgen ist zu beachten, dass die Kundinnen und Kunden Anspruch auf Auskunft über Inhalte ihrer gespeicherten KRM-Vorgänge haben (Art. 15 DSGVO i. V. m. § 83 SGB X). Daher ist darauf zu achten, dass **Wertungen – insbesondere Wertungen negativer Art - unterbleiben und alle Inhalte richtig und „beweisbar“ sind**.

Beschwerden sind in der KRM-IT-Anwendung mit „begründet“, „unbegründet“ oder „nicht bewertbar“ abzuschließen.

Nach Erledigung ist der Vorgang von der Teamleitung in der KRM-IT-Anwendung als erledigt zu vermerken.

Bei Schlusszeichnung des abschließenden Antwortschreibens durch die Geschäftsführung oder KRM-Beauftragte/n an den/die Kunden/in erhält die zuständige Führungskraft dies auf dem Dienstweg zur Kenntnis.



Für die Bearbeitung von Petitionen, Eingaben und Dienstaufsichtsbeschwerden gelten die nachfolgenden Regelungen:

- a. Petitionen/Eingaben werden von der Geschäftsführung über die Bereichsleitung an die zuständige Teamleitung zur Bearbeitung weitergeleitet. Von der Teamleitung ist ein Antwortentwurf unterschriftsreif der Geschäftsführung vorzulegen.

Für die Bearbeitung von Petitionen wird auf die [Weisung 202201014 vom 25.01.2022](#) und die TZ 11 des [Leitfadens Kundenreaktionsmanagement](#) in der Bundesagentur für Arbeit verwiesen

Insbesondere ist die Regelung zu den Aufbewahrungsfristen für Unterlagen zu Petitionen zu beachten (s. auch Pkt. 4 der GA).

Nach Absendung wird der Vorgang in der KRM-Anwendung als erledigt vermerkt und abgelegt.

- b. Beschwerden werden häufig als Dienstaufsichtsbeschwerden bezeichnet. Eine Dienstaufsichtsbeschwerde ist aber nur dann gegeben, wenn das persönliche Verhalten einer/eines Mitarbeitenden beanstandet wird.

Zur Vorbereitung der Entscheidung ist eine Stellungnahme der/des beschwerten Mitarbeitenden und/oder der zuständigen Teamleitung auf dem Dienstweg an die Geschäftsführung zu geben.

Die Entscheidung der Geschäftsführung wird der/dem beschwerten Mitarbeitenden auf dem Dienstweg zur Kenntnis gegeben. Anschließend wird der Vorgang in der KRM-Anwendung als erledigt vermerkt und abgelegt.

4. Archivierungsfristen

Alle in der KRM-IT-Anwendung erfassten personenbezogenen Daten werden entsprechend der Meldung für das Verzeichnissverzeichnis nach § 4g i.V.m. § 18, 4e und 9 Bundesdatenschutzgesetz ausgehend vom Erledigungsdatum zum 31.12. des zweiten Folgejahres automatisch entfernt.

Für statistische Auswertungen stehen alle in der KRM-IT-Anwendung erfassten Kundenreaktionen anonym bis zu acht Jahre zur Verfügung. Nach acht Jahren werden alle Daten aus der KRM-IT-Anwendung gelöscht.



Für Unterlagen zu Petitionen gilt in allen Rechtskreisen eine fünfjährige Aufbewahrungsfrist. Bis zu einer technischen Lösung in der KRM-IT-Anwendung müssen auf Grund der längeren Aufbewahrungsfristen über die Petition und die endgültige Stellungnahme Papiervorgänge angelegt und entsprechend aufbewahrt werden.

5. Nachhaltigkeit

Eine Auswertung der eingegangenen Kundenreaktionen erfolgt jährlich durch den Bereich 30 und wird von der Geschäftsführung jeweils im Januar an die Mitglieder der Trägerversammlung übersandt. Aufgrund der o.g. Weisung erfolgt danach außerdem jeweils zum 22.01. eines Jahres die Übersendung an die RD.

Geschäftsführung bzw. KRM-Beauftragter geben in Führungskräftebesprechungen Informationen über die aktuellen Erkenntnisse aus dem KRM und initiieren bei Bedarf erforderliche Gegenmaßnahmen.

Die geänderte GA tritt mit sofortiger Wirkung in Kraft.

(Tag)

[Anlage 1](#): Ablaufschema KRM

