

Inhaltsübersicht

- § 1 Allgemeines**
- § 2 Geltungsbereich**
- § 3 Sprachliche Gleichstellung**
- § 4 Rechtsgrundlage**
- § 5 Arten von Kundenreaktionen**
 - (1) Beschwerden allgemein**
 - (2) Fachaufsichtsbeschwerde**
 - (3) Dienstaufsichtsbeschwerde**
 - (4) Petition**
 - (5) Eingabe**
 - (6) Lob**
- § 6 Verfahren**
 - (1) Allgemein**
 - (2) Bearbeitung von persönlichen und telefonischen Beschwerden**
- § 7 Bearbeitung von schriftlichen Kundenreaktionen**
 - (1) Allgemein**
 - (2) Fachaufsichtsbeschwerde**
 - (3) Dienstaufsichtsbeschwerde**
 - (4) Petition**
 - (5) Eingaben**
 - (6) Lob**
- § 8 Erfassung und Auswertung von Kundenreaktionen**
- § 9 Ordnungsvorschriften**
- § 10 Inkrafttreten**

§ 1 Allgemeines

Ziel des Kundenreaktionsmanagement ist es, eine Verbesserung der Außendarstellung und Außenwahrnehmung des Jobcenter KomBA-ABI zu erreichen. Es soll eine Offenheit gegenüber Beschwerden sowie eine Kundenorientiertheit signalisieren und somit zur Herstellung und Erhöhung der Kundenzufriedenheit führen.

Darüber hinaus, sind die Beschwerden als Herausforderung und Chance für eine zukünftige Verbesserung der Aufgabenerledigung und Steigerung der Wirtschaftlichkeit durch die Vermeidung der durch Fehler entstehenden Kosten zu sehen.

Ausgehend von den aufgeführten Zielen ergeben sich für das Kundenreaktionsmanagement des Jobcenter KomBA-ABI folgende Aufgaben:

- das Kundenreaktionsmanagement soll für Bürger Transparenz über den Beschwerdeweg herstellen und ihnen leicht zugänglich Beschwerdewege anbieten
- das Kundenreaktionsmanagement soll eine schnelle Beschwerdereaktion und eine angemessene, problem- und sachgerechte Beschwerdeabteilung sicherstellen
- das Kundenreaktionsmanagement kann durch eine systematische Auswertung wertvolle Hinweise auf Fehlerquellen und Defizite in der Aufgabenerledigung und in den Verfahrensabläufen liefern

§ 2 Geltungsbereich

Diese Dienstanweisung gilt für alle Beschäftigten der KomBA - ABI. Beschäftigte im Sinne dieser Dienstanweisung sind alle Beschäftigten im Sinne des TVöD, alle Beamten sowie diejenigen Personen, die auf Grund sonstiger vertraglicher Verhältnisse in den Arbeitsablauf der KomBA - ABI eingebunden sind.

Diese Dienstanweisung gilt für die Bearbeitung von:

- Beschwerden
- Petitionen
- Eingaben
- Äußerungen von Lob

Ausgenommen von den Regelungen dieser Dienstanweisung sind:

- Formelle Rechtsbehelfe wie Widerspruch oder Klage
- Überprüfungsantrag gemäß § 44 SGB X

Diese werden von den zuständigen Fachbereichen bearbeitet.

§ 3 Sprachliche Gleichstellung

Personen- und Funktionsbezeichnungen gelten jeweils in weiblicher und männlicher Form.

§ 4 Rechtsgrundlage

Rechtsgrundlage für den Umgang mit Kundenreaktionen im Sinne dieser Dienstanweisung ist das Petitionsrecht aus Artikel 17 Grundgesetz (GG) und des Artikel 19 der Verfassung des Landes Sachsen-Anhalt. Nach diesem Grundrecht kann sich jedermann mit Bitten oder Beschwerden an die zuständigen Stellen und an die Volksvertretung wenden.

§ 5 Arten von Kundenreaktionen

(1) Eine Beschwerde wird definiert als Artikulation von Unzufriedenheit von Kunden des Jobcenter KomBA-ABI. Der Beschwerdeführer macht auf ein subjektiv als negativ empfundenen Verhalten oder einen Zustand aufmerksam, hat Klärungsbedarf und will Wiedergutmachung erreichen und/oder eine Änderung des kritisierten Verhaltens bewirken bzw. eine Entschuldigung bei persönlichen Fehlverhalten erhalten. Das Vorbringen der Unzufriedenheit kann sowohl schriftlich als auch mündlich erfolgen. Es kommt nicht darauf an, dass der Kunde den Begriff „Beschwerde“ benutzt. Auch das Ausmaß der Unzufriedenheit ist unerheblich. Alle Äußerungen, die zeigen, dass Leistungen des Jobcenter KomBA-ABI oder Verhaltensweisen von Mitarbeitern nicht den Erwartungen des Kunden entsprechen, stellen Beschwerden im Sinn dieser Dienstanweisung dar.

(2) Eine Fachaufsichtsbeschwerde ist ein auf Überprüfung der Rechtmäßigkeit und Zweckmäßigkeit gerichteter formloser Rechtsbehelf. Ziel der Fachaufsichtsbeschwerde ist eine andere Entscheidung in der Sache.

Als formloser Rechtsbehelf kann eine Fachaufsichtsbeschwerde einen förmlichen Rechtsbehelf (Rechtsmittel) nicht ersetzen. Durch eine Fachaufsichtsbeschwerde wird die Umsetzung einer angegriffenen Entscheidung oder Maßnahme nicht aufgeschoben oder verhindert. Auch der Lauf von Fristen wird nicht unterbrochen. Dies ist nur durch Erhebung eines Widerspruchs oder einer Klage oder eines gerichtlichen Eilverfahrens möglich.

Bei Fachaufsichtsbeschwerden heißt die einreichende Person „Beschwerdeführer“.

(3) Eine Dienstaufsichtsbeschwerde ist grundsätzlich jede Beschwerde, die sich gegen das persönliche Fehlverhalten von Mitarbeitern richtet. Die Dienstaufsichtsbeschwerde ist ebenfalls ein formloser Rechtsbehelf.

Bei der Dienstaufsichtsbeschwerde heißt die einreichende Person „Beschwerdeführer“.

(4) Eine Petition bezeichnet eine Anfrage oder Bitte oder Beschwerde an den Petitionsausschuss des Deutschen Bundestages oder des Landtages des Landes Sachsen-Anhalt.

Bei einer Petition heißt die einreichende Person „Petent“.

(5) Eine Eingabe bezeichnet eine Anfrage oder Bitte oder Beschwerde an weitere Institutionen des Bundes oder der Länder (z.Bsp. an das BMAS oder des Ministeriums für Gesundheit und Soziales des Landes Sachsen-Anhalt).

Bei einer Eingabe heißt die einreichende Person „Beschwerdeführer“.

(6) Lob bedeutet die Anerkennung von Leistungen oder Verhaltensweisen bzw. ist der Ausdruck einer hohen Zufriedenheit mit Leistungen oder Verhalten.

§ 6 Verfahren

(1) Jeder Mitarbeiter ist für die Entgegennahme einer Kundenreaktion verantwortlich. Kundenreaktionen sind als Sofortsachen zu behandeln. Das heißt, es ist dafür Sorge zu tragen, dass die Kundenreaktion unverzüglich bearbeitet wird.

(2) Die Bearbeitung einer bei einem persönlichen oder telefonischen Kundenkontakt vorgetragenen Beschwerde obliegt zunächst grundsätzlich dem Mitarbeiter der zuständigen Organisationseinheit. Beschwerden, welche durch den Mitarbeiter beantwortet bzw. erledigt werden können, werden nicht als Beschwerden im Sinne dieser Dienstanweisung erfasst.

Lässt der Sachverhalt eine sofortige persönliche und abschließende Klärung nicht zu, so ist das Anliegen bzw. der Beschwerdeführer, nach vorheriger telefonischer Abstimmung, an die für die Organisationseinheit verantwortliche Führungskraft weiterzuleiten.

Die Führungskraft nimmt sich unverzüglich der Beschwerde an und bearbeitet diese sach- und lösungsorientiert in eigener Zuständigkeit.

Im Regelfall soll die Kundenreaktion durch die Führungskraft und bei Verhinderung durch deren Stellvertreter in einem persönlichen oder telefonischen Gespräch taggleich abgearbeitet werden. Ist dies im Einzelfall nicht möglich, ist mit dem Beschwerdeführer ein Termin für eine persönliche oder telefonische Klärung zu vereinbaren. Ziel ist auch in diesem Fall eine zeitnahe und abschließende Bearbeitung. Der Termin ist deshalb innerhalb von 10 Arbeitstagen zu vereinbaren.

Bei abschließender Bearbeitung ist dies zu dokumentieren und der Stabsstelle KRM für die statistische Erfassung schriftlich mitzuteilen.

Achtung: Der Vermerk muss enthalten, dass der Beschwerdeführer auf ein Antwortschreiben verzichtet und er darüber in Kenntnis gesetzt worden ist.

Kann eine abschließende Klärung durch die Führungskraft nicht herbeigeführt werden, ist das Anliegen des Beschwerdeführers durch die Führungskraft schriftlich festzuhalten und der Sachverhalt der Stabsstelle KRM zuzuleiten.

Die weitere Bearbeitung erfolgt entsprechend § 7.

Erfolgt die persönlich vorgetragene Beschwerde im Bereich des Vorstandes, ist der Kunde an die Stabsstelle KRM zu verweisen. Diese nimmt sich dem Kunden an und versucht eine Lösung herbeizuführen. Sofern erforderlich, ist die den Bereich der Beschwerde betreffende Führungskraft zu dem Gespräch hinzuzunehmen.

Ist eine Klärung im Rahmen des persönlichen Gesprächs erfolgt und verzichtet der Kunde auf eine schriftliche Dokumentation, ist die Beschwerde durch die Stabsstelle KRM zu erfassen. Wird von dem Kunden eine schriftliche Festhaltung des Gesprächs erbeten, erfolgt diese durch die Stabsstelle KRM

Kann eine Klärung in diesem Gespräch nicht herbeigeführt werden, ist der Kunde auf eine schriftliche Antwort/Reaktion innerhalb von 15 Arbeitstagen zu verweisen. Die schriftliche Antwort ist durch die Stabsstelle KRM zu fertigen.

Bei einer persönlich im Bereich des Vorstandes vorgetragenen Beschwerde und Verhinderung der Stabsstelle KRM, erfolgt die Bearbeitung durch den für den Bereich der Beschwerde zuständigen Bereichsleiter.

Im Regelfall soll die Kundenreaktion durch den Bereichsleiter und bei Verhinderung durch dessen Stellvertreter in einem persönlichen Gespräch taggleich abgearbeitet werden. Kann eine abschließende Klärung nicht herbeigeführt werden, ist das Anliegen schriftlich festzuhalten und der Sachverhalt der Stabsstelle KRM zuzuleiten.

Die weitere Bearbeitung erfolgt entsprechend § 7.

Bei abschließender Bearbeitung ist dies zu dokumentieren und der Stabsstelle KRM für die statistische Erfassung schriftlich mitzuteilen.

Achtung: Der Vermerk muss enthalten, dass der Beschwerdeführer auf ein Antwortschreiben verzichtet und er darüber in Kenntnis gesetzt worden ist.

§ 7 Bearbeitung von schriftlichen Kundenreaktionen

(1) Schriftlich eingehende Kundenreaktionen, mit Ausnahme von Widersprüchen und Überprüfungsanträgen, sind umgehend an die Stabsstelle KRM weiterzuleiten. Geht die Kundenreaktion per E-Mail ein, ist diese an das virtuelle Postfach der Stabsstelle KRM weiterzuleiten.

Hier erfolgen die statistische Erfassung (siehe § 8) und die Erstellung einer Eingangsbestätigung.

Sofern nicht eindeutig erkennbar ist, ob es sich um eine Beschwerde, einen Widerspruch oder einen Überprüfungsantrag handelt, ist eine Rücksprache mit dem Bürger durch die Stabsstelle KRM zu halten.

Geht ein Widerspruch im Zusammenhang mit einer schriftlichen Kundenreaktion ein, ist durch die Stabsstelle Widerspruch zeitnah zu prüfen, ob eine vorrangige Entscheidung des Widerspruchs zur Bearbeitung der Kundenreaktion und zur Herbeiführung einer einheitlichen Entscheidung erfolgen kann. Hierzu ist die Stabsstelle Widerspruch über den Eingang des Widerspruchs im Zusammenhang mit der schriftlichen Kundenreaktion durch die Stabsstelle KRM zu informieren und eine Kopie der Kundenreaktion zuzuleiten. Ist eine zeitgleiche sowie abschließende Bearbeitung des Widerspruchs und der schriftlichen Kundenreaktion nicht möglich, ist der Kunde durch die Stabsstelle KRM auf die gesetzlich eingeräumte Bearbeitungszeit von Widersprüchen hinzuweisen.

(2) Nach Erfassung der Fachaufsichtsbeschwerde (siehe § 8) erfolgt die Weiterleitung an den zuständigen Fachbereich durch die Stabsstelle KRM.

Die Führungskräfte der zuständigen Organisationseinheit (i.d.R. Sach- bzw. Stabsstellenleiter) erstellen innerhalb einer Bearbeitungsfrist von 10 Arbeitstagen eine Stellungnahme und leiten diese der Stabsstelle KRM zu. Handelt es sich um eine fachübergreifende Beschwerde, ist durch die Stabsstelle KRM die Zuarbeit aus den betreffenden Fachbereichen in der oben genannten Frist abzufordern. Wird die Stellungnahme durch die Stabsstelle KRM für nicht ausreichend erachtet, kann die jeweilige Führungskraft unter Hinweis, inwiefern nachgebessert werden müsse, erneut zur Stellungnahme bzw. um Ergänzung der Ersten aufgefordert werden, um die abschließende Bearbeitung der Beschwerde vornehmen zu können.

Richtet sich die Fachaufsichtsbeschwerde gegen eine Entscheidung eines Sachgebietsleiters, ist die Stellungnahme vom zuständigen Bereichsleiter einzuholen. Bei Fachaufsichtsbeschwerden gegen Entscheidungen eines Stabsstellenleiters, ist von diesem eine Stellungnahme zu fertigen und dem Vorstand zur Kenntnis vorzulegen.

Ist ein Abschluss der Bearbeitung innerhalb der gesetzten Frist nicht möglich, ist durch die Führungskraft eine Zwischennachricht an die Stabsstelle KRM zu erteilen, in der die Verzögerung erklärt und ein neuer Zeitpunkt des Bearbeitungsabschlusses mitgeteilt wird.

Die Stabsstelle KRM fertigt und versendet nach erfolgter Zuarbeit ein abschließendes Antwortschreiben an den Beschwerdeführer.

Aus datenschutzrechtlichen Gründen erfolgt das Antwortschreiben immer an den Beschwerdeführer persönlich. Auskünfte an Dritte (z.Bsp. Familienangehörige, Betreuer) können ausschließlich nach Vorlage einer schriftlichen Auskunftsvollmacht erteilt werden.

Der abgeschlossene Sachverhalt ist durch die Stabsstelle KRM zu dokumentieren und aufzubewahren. Darüber hinaus ist ein Abdruck der abschließenden Stellungnahme an das betroffene Sachgebiet zu zuleiten, und dann in der entsprechenden Verwaltungsakte abzuheften.

(3) Nach Erfassung der Dienstaufsichtsbeschwerde (siehe § 8) ist/sind durch die Stabsstelle KRM eine Stellungnahme/Stellungnahmen von der jeweiligen Führungskraft des/der durch die Beschwerde betroffenen Mitarbeiters/n einzuholen. Die jeweilige Führungskraft fertigt die Stellungnahme unter Einbeziehung des/der durch die Beschwerde betroffenen Mitarbeiters/n. Hierfür ist eine Bearbeitungszeit von 10 Arbeitstagen zu setzen.

Die Stabsstelle KRM fertigt nach Zugang der Stellungnahmen eine abschließende Mitteilung an den Beschwerdeführer, aus der hervorgeht, dass sich mit allen darin geschilderten Vorgängen und Vorwürfen eingehend befasst und sich um eine umfassende Klärung bemüht wurde.

Der Beschwerdeführer hat aus dienst- und datenschutzrechtlichen Gründen keinen Anspruch darauf zu erfahren, ob und welche konkreten dienstaufsichtlichen Schritte oder Maßnahmen gegebenenfalls gegen den/ die betroffenen Mitarbeiter getroffen wurden.

Der abgeschlossene Sachverhalt ist durch die Stabsstelle KRM zu dokumentieren. Darüber hinaus ist nach Abschluss des Vorganges die Stabsstelle Personal zu informieren und ihr die Unterlagen zur Aufbewahrung zu zuleiten. Die Stabsstelle Personal entscheidet in eigener Zuständigkeit über den weiteren Umgang mit der Dienstaufsichtsbeschwerde. Überdies ist ein Abdruck der abschließenden Stellungnahme an den betroffenen Mitarbeiter und die zuständige Führungskraft zur Kenntnisnahme zu zuleiten.

Wird im Rahmen der Ermittlung zum Sachverhalt festgestellt, dass es sich um eine Fachaufsichtsbeschwerde handelt, erfolgt die Bearbeitung entsprechend § 7(2).

(4) Petitionen müssen stets vorrangig sowie in höchster Qualität und innerhalb der vorgegebenen Frist bearbeitet werden.

Nach Kenntnisnahme der Petition durch den Vorstand erfolgt die Weiterleitung an die Stabsstelle KRM. Hier erfolgen die statistische Erfassung (siehe § 8) und die Weiterleitung an den zuständigen Fachbereich mit der entsprechenden Fristsetzung.

Die Führungskraft der zuständigen Organisationseinheit (i.d.R. Sach- bzw. Stabstellenleiter) erstellt eine schriftliche und fachlich geprüfte Stellungnahme,

welche dem zuständigen Bereichsleiter bzw. im Bereich der Stabsstellen dem Vorstand zur Mitzeichnung vorzulegen ist.

Die Stabsstelle KRM überprüft die Stellungnahme, ggfs. unter Beteiligung des zuständigen Fachbereichs, auf Verständlichkeit, Vollständigkeit des Inhalts sowie auf Plausibilität und erstellt das Antwortschreiben unter Einhaltung der zu beachtenden Formvorschriften.

Die finale Fassung wird dem Vorstand zur Unterschrift vorgelegt und nach Unterschrift durch die Stabsstelle KRM fristgerecht an die zuständigen Stellen (Petitionsausschuss) übermittelt.

(5) Die Bearbeitung von Eingaben erfolgt analog § 7(4).

(6) Eingehende Anerkennungen von Leistungen oder Verhaltensweisen werden von der Stabsstelle KRM zur Kenntnis genommen und in einer Übersicht erfasst (siehe § 8).

Gehen Anerkennungen von Leistungen und Verhaltensweisen in den Fachbereichen ein, sind diese der Stabsstelle KRM zuzuleiten bzw. mitzuteilen.

Den betroffenen Mitarbeitern und Führungskräften wird durch die Stabsstelle KRM die Anerkennung zur Kenntnisnahme weitergeleitet.

§ 8 Erfassung und Auswertung von Kundenreaktionen

Alle schriftlich eingehenden Kundenreaktionen und die nach erfolgloser Klärung schriftlich festgehaltenen Kundenreaktionen (siehe § 6(2)) sind in einer Datenbank durch die Stabsstelle KRM zu erfassen (u.a. Eingang, Grund, Zuständigkeit, Frist, Ergebnis).

Alle mündlichen und telefonischen Kundenreaktionen, welche nicht bereits durch den betreffenden Mitarbeiter selbst erledigt werden konnten (siehe § 6(2)) sind ebenfalls durch die Stabsstelle KRM in der Datenbank zu erfassen.

In der Datenbank erfolgt eine chronologische Erfassung und Vergabe eines gesonderten Geschäftszeichens.

Die Auswertung der Kundenreaktionen über die Datenbank erfolgt halbjährlich nach dem 1. und 3. Quartal. Die Auswertung erhalten der Vorstand sowie die Bereichs- und Stabsstellenleiter. Die Führungskräfte sollen durch die Auswertung in die Lage versetzt werden, bezogen auf ihren Bereich die erforderlichen Rückschlüsse in Bezug auf zu ergreifende Maßnahmen ziehen zu können.

Gegenüber dem Vorstand erfolgt zusätzlich eine Auswertung, abweichend von den turnusmäßigen Auswertungen, bei Bedarf.

Sollte es zu Mehrungen berechtigter Beschwerden gleichen Inhalts gekommen sein, wird der Vorstand zeitnah durch die Stabsstelle KRM informiert.

§ 9 Ordnungsvorschriften

Verstöße gegen die Dienstanweisung „Umgang mit Kundenreaktionen“ stellen eine arbeitsvertragliche Pflichtverletzung bzw. ein beamtenrechtliches Dienstvergehen dar und können arbeitsrechtliche bzw. disziplinarrechtliche Folgen haben.

§ 10 Inkrafttreten

Die Dienstanweisung „Umgang mit Kundenreaktionen“ tritt am 01.11.2016 in Kraft.

Volker Krüger
Vorstand