

# Dienstanweisung Nr. 2 / 2013 zum Umgang mit Beschwerden

(Bereich Kundenreaktionsmanagement / KRM)

## 1. Allgemeines

Ein aktives und professionelles Beschwerdemanagement bedeutet eine starke Dienstleistungsorientierung.

Folgende Ziele sollen erreicht werden:

- bürgerorientierte Unternehmensstrategie umsetzen
- Bürgerzufriedenheit (wieder) herstellen und erhöhen
- Aufgabenerledigung verbessern
- Offenheit gegenüber Beschwerden signalisieren
- Beschwerden als Herausforderung und Chance erkennen
- Beschwerden zeitnah und sachgerecht bearbeiten
- Beschwerden als zentrales Element des Qualitätsmanagements verstehen
- Imageverbesserung erzielen
- Wirtschaftlichkeit steigern durch Vermeidung von Fehlerkosten

Entsprechend der genannten Ziele hat das KRM im Jobcenter Kiel im Wesentlichen drei Aufgaben:

- a. KRM soll für Bürgerinnen und Bürger Transparenz über den Beschwerdeweg herstellen und ihnen leicht zugängliche Beschwerdekanäle anbieten.
- b. KRM soll eine schnelle Beschwerdereaktion und eine angemessene, problem- und sachgerechte Beschwerdebearbeitung sicherstellen.
- c. KRM kann durch eine systematische Beschwerdeauswertung wertvolle Hinweise auf Fehlerquellen und Defizite in der Aufgabenerledigung und in den Verfahrensabläufen liefern.

Ausgehend von der Beschwerde ergibt sich die Notwendigkeit einer differenzierten Vorgehensweise.

## **2. Hinweise zur Annahme und Bearbeitung von Kundenreaktionen**

### **2.1. Persönlich (mündlich) vorgetragene Reaktionen**

Bei der Aufgabenerledigung kommt es täglich – insbesondere bei telefonischem oder persönlichem Kontakt – zu Reaktionen, die auch kritischer Art sein können. In der Regel werden diese durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erfolgreich bearbeitet.

Die Erfassung derartiger Reaktionen führt zu Verwaltungsaufwand, ohne dem Ziel des Beschwerdemanagements zu dienen. Es werden Kapazitäten gebunden, die für die Erledigung anderer Aufgaben benötigt werden. Sie werden deshalb nicht erfasst. Widersprüche werden ebenfalls nicht erfasst.

Nur folgende Reaktionen werden erfasst:

- persönliche und telefonische Reaktionen werden dann erfasst, beantwortet und ausgewertet, wenn ihnen nicht durch eine unmittelbare Antwort / Erledigung abgeholfen wird, es sei denn, die Reaktion ist aus Sicht der Teamleitung ohne Substanz.

2.1.1 Kann der Beschwerde im Team nicht abgeholfen werden, so ist sie von der Integrationsfachkraft nach vorheriger telefonischer Abstimmung persönlich an die zuständige Teamleitung weiterzuleiten. Diese nimmt sich unverzüglich der Beschwerde an und versucht, eine sach- und problemgerechte Lösung herbeizuführen. Die Erledigung der Beschwerde ist zu dokumentieren (*KRM-Datenbank und VerBIS oder Leistungsakte*).

2.1.2 Kann die Angelegenheit auch bei der Teamleitung nicht endgültig geklärt werden, so steht der Bürgerin oder dem Bürger der direkte Weg zum Kundenreaktionsmanagement offen. Zuständig ist als Beschwerdestelle der Bereich KRM. Die Betroffenen sind entsprechend aufzuklären.

2.1.3 Den Beschwerden wird unmittelbar nachgegangen. Das KRM kann zur Lösung fachübergreifende Regelungen treffen.

Grundsätzlich sollen die Kundenreaktionen im persönlichen Gespräch und taggleich abgearbeitet werden. Ist dies nicht möglich, wird mit der Beschwerdeführerin oder dem Beschwerdeführer eine Vereinbarung über das weitere Vorgehen getroffen. Ziel ist es, Beschwerden, die nicht taggleich bearbeitet werden können, innerhalb von 14 Tagen zu erledigen. Der Abschluss einer Beschwerde, sowohl in mündlicher als auch in schriftlicher Form wird dokumentiert und für eine spätere Auswertung erfasst.

### **2.2 Schriftliche Kundenreaktionen**

2.2.1 Schriftlich eingehende Beschwerden werden der Geschäftsführung oder Bereichsleitung über KRM vorgelegt. Für die Erfassung und Auswertung wird ein Datensatz in der KRM-Datenbank angelegt. Anschließend werden die Beschwerden zur sofortigen Bearbeitung an die zuständigen Stellen weitergeleitet.

Für die Bearbeitung sind maximal 14 Tage vorgesehen.

2.2.2 Sofern sich die Geschäftsführung nicht die Schlusszeichnung vorbehalten hat, zeichnet die Bereichsleitung. Sind mehrere Bereiche von der Beschwerde betroffen, fordert das KRM von dort Stellungnahmen zum Sachverhalt an und führt diese in einem Antwortschreiben zusammen. Die Schlusszeichnung übernimmt auf Verlangen die Geschäftsführung, ansonsten der Bereich KRM.

Die Erledigung wird für eine spätere Auswertung dokumentiert.

### **3. Erfassung und Auswertung von Kundenreaktionen**

Die Beschwerden werden in der KRM-Datenbank erfasst. Eine Berechtigung zur Erfassung der Beschwerdedaten erhalten alle Teamleitungen, Bereichsleitungen sowie das KRM.

Das KRM wertet monatlich die Beschwerden und die sich daraus ergebenden Erkenntnisse und Handlungserfordernisse aus.

Diese Dienstanweisung tritt sofort in Kraft.

Kiel, 25.03.2013

gez. Michael Stremlau

# Beschwerden

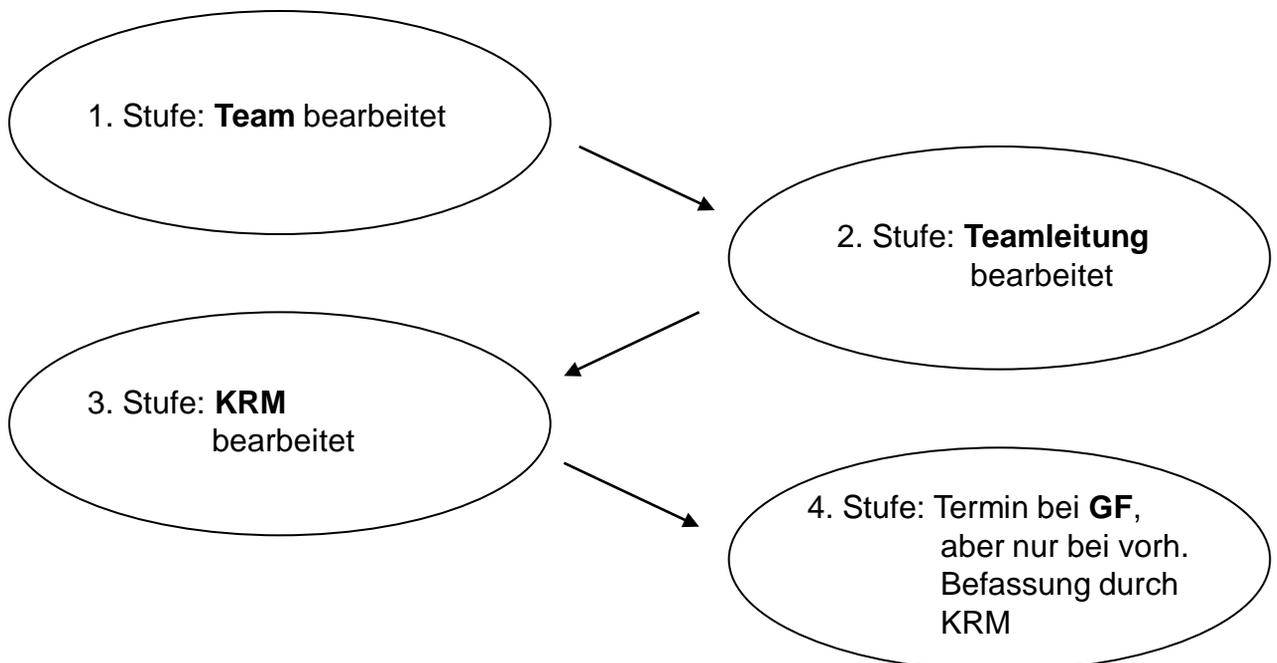
Was muss ich tun, wenn sich jemand persönlich beschweren möchte?

## Beschwerde annehmen!

Als Mitarbeiterin oder Mitarbeiter bin ich zuständig.

## Mit Beschwerden umgehen:

- Beschwerde als Sofortsache betrachten und persönlich dafür sorgen, dass sie im zuständigen Team ankommt.
- Grundsatz: Das zuständige Team behandelt die Beschwerde als seine Angelegenheit. Eine Weiterleitung an die nächste Stufe erfolgt lediglich bei Misserfolg oder auf ausdrücklichen Wunsch der sich Beschwerenden.
- Bei schriftlichen Beschwerden unterzeichnet die Geschäftsführung, die Teamleitung oder das KRM, wenn der Beschwerde nicht im Team abgeholfen werden konnte.



## Erfassung und Dokumentation

Der Abschluss von Beschwerden wird in der KRM-Datenbank dokumentiert.