

  	<p>Geschäftszeichen Verteiler</p> <p>alle MitarbeiterInnen</p>
<p>Interne Geschäftsanweisung</p>	

Nr. 05 /2016
vom 15.11.2005

1. Änderung 04.07.2016

Kundenreaktions- und Beschwerdemanagement

Als Beschwerde gilt jede schriftliche, mündliche oder telefonisch vorgetragene Reaktion der Unzufriedenheit, die erkennen lässt, dass der/die BeschwerdeführerIn eine Klärung hierzu erwartet.

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

BeschwerdeführerInnen können neben den KundInnen und deren VertreterInnen auch Institutionen, Vereine, Organisationseinheiten öffentlicher Verwaltungen usw. sein.

Ziel des Beschwerdemanagements ist es, durch unbürokratische und schnelle Bearbeitung der Beschwerde KundInnenzufriedenheit wieder herzustellen. In der praktischen Umsetzung heißt dieses, die negativen Auswirkungen von KundInnenunzufriedenheit zu minimieren und die in Beschwerden enthaltenen Hinweise auf betriebliche Schwächen zu identifizieren und möglichst zu beseitigen.

Verfahrensweg

1. Persönliche/telefonische Beschwerden

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

Gehen telefonische Beschwerden bei MitarbeiterInnen der Träger ein, ist mit der Agentur für Arbeit und der Hansestadt Lübeck – vertreten durch die Bürgermeisterkanzlei - vereinbart worden, dass der/die BeschwerdeführerIn 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 Beschwerdestelle des JC (Vorzimmer der Geschäftsführung - Geschäftszimmer) bekannt gegeben.

Bei persönlich vorgetragenen Beschwerden, werden die MitarbeiterInnen der Träger Kontakt zur Beschwerdestelle des JC aufnehmen, um den/die zuständige AnsprechpartnerIn zu erfragen.

Jeder/jede MitarbeiterIn des JC nimmt mündliche Beschwerden entgegen und klärt diese möglichst unverzüglich.
Ist eine unverzügliche Reaktion/Erledigung durch die/den MitarbeiterIn möglich und erfolgt, ist der Vorgang *nicht* zu erfassen.

Persönliche oder telefonische Beschwerden, die im Geschäftszimmer oder bei der Geschäftsführung auflaufen, werden an die zuständige Teamleitung weiter geleitet. Auch in diesen Fällen erfolgt *keine* Erfassung, wenn die Erledigung unverzüglich erfolgt.

Alle nicht unverzüglich zu erledigenden Beschwerden sind von der/dem MitarbeiterIn mit dem Formular [Aufnahme einer pers. Kundenreaktion](#) zu erfassen und von der Teamleitung in die [Datenbank](#) einzugeben.

Der/dem BeschwerdeführerIn ist eine mündliche oder schriftliche Eingangsbestätigung ([Eingang TL](#)) mit dem Hinweis auf die Bearbeitungsdauer und den/die BearbeiterIn zu erteilen.

Vorgänge von grundsätzlicher Bedeutung (u.a. Dienstaufsichtsbeschwerden) sind der Geschäftsführung unverzüglich zur Kenntnis zu geben.

2. Schriftliche Beschwerden

Gehen schriftliche Beschwerden 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 Beschwerden, die direkt im JC eingehen, sind unverzüglich an das Geschäftszimmer zu geben.

Nach Sichtvermerk und/oder Bearbeitungshinweis durch die Geschäftsführung wird die Beschwerde zur weiteren Bearbeitung an die zuständige Teamleitung weiter geleitet. Vom Geschäftszimmer wird die Eingangsbestätigung ([Eingang GF](#) oder [Eingang Dienstaufsichtsbeschwerde](#)) erteilt und die Eingabe in die Datenbank vorgenommen.

3. Ablauf der Bearbeitung

Von der Teamleitung ist zu veranlassen, dass die Beschwerde 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](#)). Nach Erledigung ist der Vorgang von der Teamleitung in der Datenbank als erledigt zu vermerken.

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

- Petitionen/Eingaben werden von der Geschäftsführung über die Bereichsleitung an die zuständige Teamleitung zur Bearbeitung weiter geleitet. Von der Teamleitung ist ein Antwortentwurf unterschriftsreif der Geschäftsführung vorzulegen. Für die Bearbeitung von Petitionen wird auf TZ 7 der Arbeitshilfe für das Kundenreaktionsmanagement in der Bundesagentur für Arbeit ([KRM-Arbeitshilfe](#)) und die HEGA 09/15 - 14 - Kundenreaktionsmanagement der Bundesagentur für Arbeit ([HEGA 09/15 - 14 - Kundenreaktionsmanagement der Bundesagentur für Arbeit](#)) verwiesen. Nach Absendung wird der Vorgang in der Datenbank als erledigt vermerkt und abgelegt.

- Beschwerden werden häufig als Dienstaufsichtsbeschwerden bezeichnet. Eine Dienstaufsichtsbeschwerde ist aber nur dann gegeben, wenn das persönliche Verhalten einer Mitarbeiterin/eines Mitarbeiters beanstandet wird. Die Entscheidung über eine Dienstaufsichtsbeschwerde obliegt dem jeweiligen Arbeitgeber des/der MitarbeiterIn. Zur Vorbereitung der Entscheidung ist eine Stellungnahme der/des beschwerten MitarbeiterIn und/oder der zuständigen Teamleitung auf dem Dienstweg an die Personalstelle des Dienstherrn zu geben. Die Entscheidung des Dienstherrn wird der/dem beschwerten MitarbeiterIn auf dem Dienstweg zur Kenntnis gegeben. Anschließend wird der Vorgang in der Datenbank als erledigt vermerkt und abgelegt.

Auswertung

Die Beschwerden sind differenziert nach Geschlecht nach folgenden Kriterien zu erfassen:

- Mitarbeiterverhalten,
- Aufgabenerledigung,
- Organisation,
- Erreichbarkeit,
- Sonstiges

Die Auswertung erfolgt unterjährig und wird auf Verlangen von der Geschäftsführung in der Trägerversammlung vorgestellt.

Monika Borso