

Weisung 201901006 vom 24.01.2019 – Aktualisierung der Weisung und Einführung eines Leitfadens zum Kundenreaktionsmanagement in der BA

Laufende Nummer: 201901006
Geschäftszeichen: QUB 1 – 1492 / II-6000 / 8035
Gültig ab: 24.01.2019
Gültig bis: unbegrenzt
SGB II: Weisung
SGB III: Weisung
FamKa: Weisung

Aufhebung von Regelungen: HEGA 09/15 – 14 – Kundenreaktionsmanagement der Bundesagentur für Arbeit und Weisung vom 10.07.2018 der Bundesagentur für Arbeit

Mit der Veröffentlichung dieser Weisung werden die bisher für das Kundenreaktionsmanagement (KRM) der BA gültige HEGA 09/15 – 14 inklusive deren Anlagen, die Weisung vom 10.07.2018 und die KRM-Arbeitshilfe zusammengefasst und aktualisiert.

1. Ausgangssituation

Aufgabe des KRM ist die Bearbeitung von Kundenreaktionen (Beschwerden, Anregungen, Lobe) und Petitionen sowie von Eingaben an oberste Bundesbehörden (z.B. Bundesministerien).

Das KRM der BA ist flächendeckend organisiert. In den Dienststellen ist KRM Führungsaufgabe. Die Führungskräfte benennen als Ansprechpartnerin oder Ansprechpartner für die Kundinnen und Kunden eine KRM-Beauftragte bzw. einen KRM-Beauftragten.

2. Auftrag und Ziel

Die Inhalte der HEGA 09/15 - 14 und der KRM-Arbeitshilfe wurden aktualisiert und in den Leitfaden „KRM in der Bundesagentur für Arbeit“ überführt. Der Leitfaden bildet somit den Rahmen für die Arbeit des Kundenreaktionsmanagements auf allen Ebenen der BA.



Die dezentrale Verantwortung für das KRM hat sich bewährt und wird fortgeführt. Es gilt deshalb weiterhin der Grundsatz, dass die Bearbeitung der Kundenreaktion dort erfolgt, wo sie entstanden ist.

Für die Kundinnen und Kunden ist das KRM eine neutrale Anlaufstelle. Im Interesse einer hohen Kundenzufriedenheit hat das KRM auf allen Ebenen die Möglichkeit, bei berechtigten Anliegen der Kundinnen und Kunden Abhilfe zu schaffen, indem es die Entscheidungen der operativen Aufgabenträger prüft und ggf. eine Korrektur anregt.

Das KRM trägt maßgeblich mit dazu bei, die Kundenzufriedenheit wieder herzustellen bzw. zu erhöhen und damit positiv auf das Erscheinungsbild der BA in der Öffentlichkeit einzuwirken. Nach innen gibt das KRM Impulse, Geschäftsprozesse zu optimieren und die Dienstleistungsqualität der BA zu verbessern.

Über seine Erkenntnisse unterrichtet das KRM die Verwaltungsausschüsse (AA), die Trägerversammlungen (gE), den Vorstand, den Verwaltungsrat sowie die Führungskräfte in den einzelnen Dienststellen.

3. Einzelaufträge

Adressatenkreis:

Regionaldirektionen, Agenturen für Arbeit, Operative Services, gemeinsame Einrichtungen, Zentrale Auslands- und Fachvermittlung, Direktion der Familienkasse, Familienkassen, BA-Service-Haus, Service Center

Das zentrale KRM (BA-SH, SB75) nimmt die fachliche Gesamtverantwortung für das KRM der BA wahr. Es steuert und koordiniert den fachlichen Austausch mit den Regionaldirektionen, der Familienkassen-Direktion und der Zentralen Auslands- und Fachvermittlung.

Die Organisationseinheiten der BA und die gemeinsamen Einrichtungen wenden den Leitfa- den des KRM an.

4. Info

entfällt

5. Koordinierung

entfällt

6. Haushalt

entfällt

7. Beteiligung

Der HPR wurde beteiligt.

gez.

Unterschrift