

# HEGA 09/15 - 14 - Kundenreaktionsmanagement der Bundesagentur für Arbeit

**Geschäftszeichen:** FU – 1492 / II-6000 / 8035

**Gültig ab:** 21.09.2015

**Gültig bis:** 31.12.2019

**SGB II:** Weisung

**SGB III:** Weisung

## **Aufhebung:**

- HEGA 03/2009 - 08 - Verbesserung der Qualität der Dienstleistung des Kundenreaktionsmanagements (KRM) in den AA
- HEGA 07/2011 - 04 - Berichterstattung des Kundenreaktionsmanagements
- HEGA 11/2011 - 08 - Kundenreaktionen im Rechtskreis SGB III
- HEGA 02/2012 - 08 - Bearbeitung von Petitionen und Eingaben im Rechtskreis SGB II
- HEGA 09/2013 - 03 - Bearbeitung von Petitionen und Eingaben im Rechtskreis SGB II

## **nachrichtlich durch Zeitablauf außer Kraft getretene Regelungen:**

- HEGA 11/2007 - 22 - Kundenreaktionsmanagement (KRM) im Rechtskreis SGB II
- HEGA 11/2007 - 26 - Kundenreaktionsmanagement in den Familienkassen
- E-Mail-Info SGB II und SGB III vom 07.11.2008 - Eingaben beim Petitionsausschuss des Deutschen Bundestages
- HEGA 07/2009 - 07 - Geschäftsprozesse „Bearbeitung von Kundenreaktionen im KRM Rechtskreis SGB III“
- Verfahrensinformation SGB III und SGB II vom 24.04.2013 - Einführung einer neuen KRM-Datenbank

## **Zusammenfassung:**

**Mit der Veröffentlichung dieser HEGA werden sämtliche bisher für das Kundenreaktionsmanagement (KRM) der BA ergangenen Weisungen zusammengefasst und aktualisiert.**

- [1. Ausgangssituation](#)
- [2. Auftrag und Ziel](#)
- [3. Einzelaufträge](#)
- [4. Beteiligung](#)

# 1. Ausgangssituation

Seit Gründung des Kundenreaktionsmanagements (KRM) im Jahr 2003 wurde eine Fülle an Weisungen erlassen. Um eine bessere Orientierung zu ermöglichen, werden diese Regelungen übersichtlicher gestaltet und zusammengefasst.

Gleichzeitig werden die Weisungen aktualisiert.

## 2. Auftrag und Ziel

### 2.1 Zusammenfassung der Weisungen

Die Weisungen zu

- der Bearbeitung von Kundenreaktionen,
- den Berichtspflichten und
- den Petitionen und Eingaben

werden in jeweils zusammengefasst.

### 2.2 Aktualisierungen

#### 2.2.1 Bearbeitung von Kundenreaktionen in den gemeinsamen Einrichtungen (gE)

Die vormals für die Arbeitsgemeinschaften getroffenen Regelungen gelten für die gE unverändert fort. Die Agenturen für Arbeit wirken in der Trägerversammlung weiterhin darauf hin, dass KRM-Qualitätsstandards eingeführt und nachgehalten werden.

#### 2.2.2 Berichtspflichten

Die regelmäßige Berichtspflicht für die Dienststellen wird auf 1x jährlich nach Ablauf des Kalenderjahres reduziert.

#### 2.2.3 Petitionen und Eingaben

Infolge der erfolgreich abgeschlossenen Pilotierung wird das bisherige **Verfahren im Rechtskreis SGB III** an das im Rechtskreis SGB II angepasst. Das zentrale KRM (Servicebereich 75 im BA-Service-Haus) bleibt aber weiterhin bei Eingaben/Petitionen, die grundsätzliche sowie geschäftspolitische Themen ansprechen, für den Gesamtvorgang verantwortlich. Außerdem lässt sich das zentrale KRM zum Zweck der Qualitätssicherung von den Regionaldirektionen im Rechtskreis SGB III jede fünfte Stellungnahme vor der Weiterleitung an das BMAS vorlegen.

Nachdem die **Service Center (SC)** nicht mehr der Fachaufsicht der Regionaldirektionen unterliegen, wurde der Verfahrensablauf neu geregelt. Die Regionaldirektionen leiten die Petitionen/Eingaben – soweit es sich um Themen des SC handelt – an die zuständige Regionalleiterin/den zuständigen Regionalleiter SC weiter.

Zuständig für Petitionen und Eingaben, die den Bereich **Inkasso** sowie **Zentralkasse** betreffen, ist in beiden Rechtskreisen ab sofort als Eingangs- und Ausgangskanal gegenüber dem BMAS das zentrale KRM. Für den Rechtskreis SGB II war der Verfahrensablauf bislang nur im Handbuch für die Bearbeitung von Petitionen und Eingaben beschrieben.

Da die Zuständigkeit für das **Arbeitsmarktzulassungsverfahren** von der Zentralen Auslands- und Fachvermittlung (ZAV) auf fünf Operative Services übergegangen ist, wird für Petitionen/Eingaben, die diese Aufgabe betreffen, das zentrale KRM nach fachlicher Freigabe der Stellungnahme durch den Fachbereich AV 32 der zentrale Ausgangskanal gegenüber dem BMAS.

Die Regelungen beim **sozialrechtlichen Kindergeld/Kinderzuschlag** sowie beim **steuerrechtlichen Kindergeld** wurden den zwischenzeitlich geänderten Abläufen angepasst.

Petitionen/Eingaben, die Beschwerden über das **Verhalten von Mitarbeiterinnen/Mitarbeitern der gE** beinhalten, werden vom BMAS unmittelbar an die Geschäftsführerin/den Geschäftsführer der gE weitergeleitet

## 2.3 Arbeitshilfe

Den KRM-Beauftragten in den Dienststellen wird die Arbeitshilfe „Das Kundenreaktionsmanagement in der Bundesagentur für Arbeit“ für die tägliche Praxis zur Verfügung gestellt. Die Arbeitshilfe ist im Intranet unter Geschäftsführung > Qualität > Kundenreaktionsmanagement > Arbeitsmittel abrufbar.

## 3. Einzelaufträge

Adressatenkreis:

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

Die Organisationseinheiten der BA und die gemeinsamen Einrichtungen

- wenden die geänderten Weisungen zu den unter Ziff. 2.2 genannten Themen an.
- beachten die zusammengefassten Weisungen zur Bearbeitung von Kundenreaktionen, zu den Berichtspflichten sowie zu den Petitionen und Eingaben.

Es wird empfohlen, die Arbeitshilfe zu nutzen.

## **4. Beteiligung**

Der Hauptpersonalrat wurde beteiligt.

Gez. Unterschrift