

DS 00676/2016 - Informationen zum Kundenreaktionsmanagement (KRM) im Jobcenter allen Kunden zugänglich machen

Beschlussvorschlag:

Die Stadtvertretung fordert die Verwaltung dazu auf, dahingehend auf das Jobcenter Schwerin einzuwirken, dass jede Kundin und jeder bei Beschwerden die Dienstleitung des Kundenreaktionsmanagement in Anspruch nehmen kann.

Aufgrund des vorstehenden Beschlussvorschlags nimmt die Verwaltung hierzu Stellung:

1. Rechtliche Bewertung (u.a. Prüfung der Zulässigkeit; ggf. Abweichung von bisherigen Beschlüssen der Stadtvertretung)

Der Antrag ist rechtlich zulässig.

2. Prüfung der finanziellen Auswirkungen

- zum bestehenden Haushaltssicherungskonzept
- Kostendarstellung für das laufende Haushaltsjahr (Mehraufwendungen, Mindererträge o.ä.)
- Kostendarstellung für die Folgejahre

3. Empfehlung zu weiteren Verfahren

Im Jobcenter Schwerin hat jede Kundin und jeder Kunde die Möglichkeit, das Kundenreaktionsmanagement in Anspruch zu nehmen, um sein Anliegen vorzutragen.

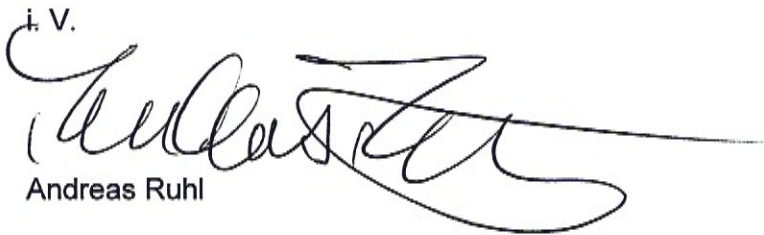
Im Interesse eines geordneten Geschäftsablaufes, der für die Bearbeitung der hohen Anzahl von Kundenanliegen unabdingbar ist, wurde im Jobcenter Schwerin durch die Eingangszone ein Kundenleitsystem eingerichtet. Dies ist bei persönlicher Vorsprache der Kundin/des Kunden die erste Anlaufstelle. Hier werden Anträge und Unterlagen entgegen- und etwaige Anliegen aufgenommen und an den fachlich zuständigen Bereich weitergeleitet. Allgemeine Verständnisfragen werden nach Möglichkeit durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Eingangszone sofort beantwortet. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit ein sog. Dienstleistungsticket aufzunehmen, bei dem Mitarbeiter des jeweiligen Fachbereiches in einem Gespräch die fachlichen Fragen erörtern. Soweit Kunden mit Entscheidungen des Jobcenters nicht einverstanden sind, erfolgt in einem förmlichen Rechtsbehelfsverfahren (Widerspruchsverfahren) eine umfassende Prüfung der Sach- und Rechtslage.

In Fällen, in denen eine abschließende Bearbeitung des Anliegens in der Eingangszone nicht erfolgen kann oder die Aufnahme eines Dienstleistungsticket bzw. Widerspruchs dem Anliegen der Kundin/des Kunden nicht gerecht wird und dieser eine Klärung durch einen Teamleiter oder Vorsprache bei der Geschäftsführung begehrt, erfolgt im Rahmen des Kundenreaktionsmanagements die Weiterleitung der Kundin oder des Kunden an das Büro der Geschäftsführung. Dort wird das Anliegen, ggf. auch nach Vergabe eines Termins, durch den zuständigen Mitarbeiter aufgenommen und bearbeitet.

Das Kundenreaktionsmanagement ist nicht Teil des Geschäftsbetriebes, sondern dient ausschließlich der Bearbeitung der verhältnismäßig geringen Anzahl von Anliegen, die im regulären Arbeitsbetrieb durch die zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nicht bearbeitet werden können oder sollen.

Vor diesem Hintergrund ist ein gesonderter Hinweis auf ein Beschwerdemanagement aus meiner Sicht nicht erforderlich. Im Übrigen wird jedem Kundenanliegen, insbesondere solchen, die explizit eine gesonderte Bearbeitung im Rahmen einer Beschwerde erfordern, nachgegangen.

i. V.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Andreas Ruhl', with a long horizontal flourish extending to the right.

Andreas Ruhl